

**Prevalencia de los principios de la ISO26000 en la micro
y pequeña empresa**

Segmentado por sector económico

POSADA-VELAZQUEZ, Rafael

ECORFAN-México

Prevalencia de los principios de la ISO26000 en la micro y pequeña empresa.

Segmentado por sector económico

Autor

POSADA-VELAZQUEZ, Rafael

Correspondencia al Autor

rafaposada@hotmail.com

Diseñador de Edición

LARA-RAMOS, Paola

Producción Tipográfica

IGLESIAS-SUÁREZ, Fernando

Producción WEB

ESCAMILA-BOUCHAN, Imelda

Producción Digital

LUNA-SOTO, Vladimir

Editor en Jefe

OLIVES-MALDONADO, Carlos

Ninguna parte de este escrito amparado por la Ley de Derechos de Autor ,podrá ser reproducida, transmitida o utilizada en cualquier forma o medio, ya sea gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente: Citas en artículos y comentarios bibliográficos ,de compilación de datos periodísticos radiofónicos o electrónicos. Visite nuestro sitio WEB en: www.ecorfan.org

ISBN 978-607-8324-42-2

A los efectos de los artículos 13, 162 163 fracción I, 164 fracción I, 168, 169,209, y otra fracción aplicable III de la Ley del Derecho de Autor.

Agradecimientos

Primero quisiera agradecer a mi familia y a Dios pues son mi motivación para contribuir al conocimiento, sabiendo que es al final por el bien de nuestro país. En especial agradezco a mi familia por haberme permitido robarles tiempo para contribuir con este proyecto a entender el estado actual de la responsabilidad social de las MyPEs en México.

El presente libro es uno de los resultados del trabajo realizado por la Red de cuerpos académicos de administración y negocios [Redayn], por lo que agradezco a los 217 investigadores, pertenecientes a los 60 grupos de investigación participantes, que contribuyeron en sus respectivos municipios con el levantamiento y validación de los datos. También quiero agradecer a los 8629 alumnos que colaboraron como encuestadores, capturistas, gestores y difusores del proyecto, particularmente a María de Lourdes Carmona Gallegos, Reyna Jiménez Cruz, Maritza Mejía Acevedo, Viridiana García Trejo, Marcela Elizabeth Niembro Díaz, Gustavo Adolfo Rojas Romero y Avelina Villarreal Pérez quienes han trabajado conmigo, con el Cuerpo académico Desarrollo de Negocios y Gestión Empresarial y con Redayn en la producción de estos resultados.

Indice

1. Introducción	1
2. Marco de referencia	4
2.1. Micro y pequeñas empresas	5
2.2. La responsabilidad social empresarial y la norma ISO 26000	7
2.2.1. Pymes y RSE	7
2.2.2. Pymes e ISO	9
2.2.3. La norma ISO 26000	11
2.3. Contexto nacional de la investigación	15
2.3.1. Características de la población	15
2.3.2. Distribución de unidades económicas en México	16
3. Método	18
3.1. Objetivos	18
3.2. Diseño de la investigación	19
3.3. Validez del instrumento	19
3.3.1. Prueba piloto	20
3.3.2. Pruebas de validez y confiabilidad	22
3.4. Muestreo de los datos	22
3.5. Características de directores y MyPEs	23
4. Sector agricultura	29
4.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	33
4.2. Materia fundamental: Derechos humanos	36

4.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	38
4.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	40
4.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	42
4.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	44
4.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	47
5.	Sector cría y explotación de animales	50
5.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	54
5.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	57
5.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	59
5.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	61
5.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	62
5.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	64
5.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	67
6.	Sector aprovechamiento forestal	70
6.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	74
6.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	77
6.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	75
6.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	77
6.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	79
6.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	81
6.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	84
7.	Sector pesca y caza	87

7.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	91
7.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	94
7.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	97
7.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	99
7.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	101
7.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	103
7.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	106
8.	Sectorminería	109
8.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	113
8.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	116
8.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	118
8.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	120
8.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	121
8.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	123
8.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	126
9.	Sectorconstrucción	129
9.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	133
9.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	136
9.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	138
9.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	140
9.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	141
9.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	143

9.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	146
10.	Sectorindustrialmetalmeccánica	149
10.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	153
10.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	156
10.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	158
10.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	160
10.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	161
10.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	163
10.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	166
11.	Sector manufactura de plásticos y resinas	169
11.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	173
11.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	176
11.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	179
11.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	181
11.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	183
11.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	185
11.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	188
12.	Sectorindustriatextil	191
12.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	195
12.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	198
12.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	200
12.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	202

12.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	203
12.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	205
12.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	208
13. Sector industria de alimentos y bebidas	211
13.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	215
13.2. Materia fundamental: Derechos humanos	218
13.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	220
13.4. Materia fundamental: Medio ambiente	222
13.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	223
13.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	225
13.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	228
14. Sector fabricación de artesanía	231
14.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	235
14.2. Materia fundamental: Derechos humanos	238
14.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	240
14.4. Materia fundamental: Medio ambiente	242
14.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	243
14.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	245
14.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	247
15. Sector carpintería	250
15.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	254
15.2. Materia fundamental: Derechos humanos	257

15.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	259
15.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	261
15.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	262
15.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	264
15.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	267
16.	Sector herrería	270
16.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	274
16.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	277
16.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	279
16.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	281
16.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	282
16.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	284
16.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	287
17.	Sector abarrotes y misceláneos a menudeo	290
17.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	294
17.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	297
17.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	299
17.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	301
17.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	302
17.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	304
17.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	307
18.	Sector farmacia al menudeo	310

18.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	314
18.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	317
18.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	319
18.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	321
18.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	322
18.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	324
18.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	327
19.	Sector papelería a Imenudeo	330
19.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	334
19.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	337
19.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	339
19.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	341
19.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	342
19.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	344
19.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	347
20.	Sector regalos al menudeo	350
20.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	354
20.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	357
20.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	359
20.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	361
20.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	362
20.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	364

20.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	367
21. Sector artículos para otras empresas al menudeo	370
21.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	374
21.2. Materia fundamental: Derechos humanos	377
21.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	379
21.4. Materia fundamental: Medio ambiente	381
21.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	382
21.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	384
21.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	387
22. Sector de otro comercio al menudeo	390
22.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	394
22.2. Materia fundamental: Derechos humanos	397
22.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	399
22.4. Materia fundamental: Medio ambiente	401
22.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	402
22.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	404
22.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	407
23. Sector abarrotes y misceláneos al mayoreo	410
23.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	414
23.2. Materia fundamental: Derechos humanos	417
23.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	419
23.4. Materia fundamental: Medio ambiente	421

23.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	422
23.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	424
23.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	427
24.	Sector farmacia al mayoreo	430
24.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	434
24.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	437
24.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	439
24.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	441
24.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	442
24.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	444
24.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	447
25.	Sector papelería al mayoreo	450
25.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	454
25.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	457
25.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	459
25.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	461
25.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	462
25.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	464
25.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	467
26.	Sector regalos al mayoreo	470
26.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	474
26.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	477

26.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	479
26.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	481
26.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	482
26.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	484
26.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	487
27.	Sector artículos para otras empresas al mayoreo	490
27.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	494
27.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	497
27.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	499
27.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	501
27.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	503
27.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	505
27.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	507
28.	Sector de otro comercio al mayoreo	511
28.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	515
28.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	518
28.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	520
28.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	522
28.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	523
28.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	525
28.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	528
29.	Sector transportes, correos y almacenaje	531

29.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	535
29.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	538
29.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	540
29.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	542
29.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	543
29.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	545
29.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	548
30.	Sector servicios financieros y de seguros	551
30.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	555
30.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	558
30.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	560
30.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	562
30.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	563
30.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	565
30.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	568
31.	Sector servicio sin mobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	571
31.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	575
31.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	578
31.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	580
31.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	582
31.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	583
31.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	585

31.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	588
32. Sector servicios profesionales y técnicos	591
32.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	595
32.2. Materia fundamental: Derechos humanos	598
32.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	600
32.4. Materia fundamental: Medio ambiente	602
32.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	603
32.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	605
32.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	608
33. Sector manejo de desechos	611
33.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	615
33.2. Materia fundamental: Derechos humanos	618
33.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	620
33.4. Materia fundamental: Medio ambiente	622
33.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación	623
33.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores	625
33.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	628
34. Sector servicios educativos y de capacitación	631
34.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización	635
34.2. Materia fundamental: Derechos humanos	638
34.3. Materia fundamental: Prácticas laborales	640
34.4. Materia fundamental: Medio ambiente	642

34.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	643
34.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	645
34.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	648
35.	Sector servicios de salud y de asistencia social	651
35.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	655
35.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	657
35.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	660
35.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	662
35.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	663
35.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	665
35.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	667
36.	Sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos	671
36.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	675
36.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	677
36.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	680
36.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	682
36.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	683
36.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	685
36.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	687
37.	Sector servicios de alojamiento temporal	691
37.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	695
37.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	697

37.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	700
37.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	702
37.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	703
37.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	705
37.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	707
38.	Sector restaurantes	710
38.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	714
38.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	716
38.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	719
38.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	720
38.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	722
38.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	724
38.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	726
39.	Sector de otros servicios	729
39.1.	Materia fundamental: Gobernanza de la organización	733
39.2.	Materia fundamental: Derechos humanos	735
39.3.	Materia fundamental: Prácticas laborales	737
39.4.	Materia fundamental: Medio ambiente	739
39.5.	Materia fundamental: Prácticas justas de operación	741
39.6.	Materia fundamental: Asuntos de consumidores	743
39.7.	Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	745

Capítulo 1

1. Introducción

Según el pensamiento de Tomás de Aquino (Echavarría, 2013), la persona es un “sujeto o supuesto que subsiste en una naturaleza racional”. En este sentido, el derecho ha optado por asignarle a las empresas un estatus de persona jurídica en el que se asume una cierta unicidad que le da la calidad de sujeto y una cierta inteligencia propia que le da la calidad de naturaleza racional. Si bien las empresas no siempre están legalmente registradas ante la ley, no dejan de tener esta “existencia” de naturaleza racional y de jugar en la sociedad un papel acorde a su personalidad. Esta perspectiva de la personalidad de las empresas ha dado pie a algunos constructos que aparecen hoy en la literatura científica de las ciencias administrativas, es el caso del concepto de las empresas que aprenden, del concepto de ciudadanía empresarial y en términos generales del concepto de responsabilidad social empresarial [RSE]. Este último constructo toma la idea de que las empresas, como entes individuales y racionales, deben responder ante aquellas otras personas con las que interactúa y ante la sociedad en general por el efecto que sus actividades tengan en el medio ambiente en el que se desenvuelve.

El concepto de la RSE ha ganado creciente popularidad durante la última década, sin embargo no se puede decir que sea un término nuevo ya que académicamente se discute desde la década de 1950. El concepto es multifacético y esto hecho que los intentos por definirlo sean muy diversos y complejos, dando pie a algunas críticas respecto a que es un término vago e inconsistente (Dahlsrud, 2008; Windell, 2007). Aun así, el principio fundamental, que radica en ver a la empresa como un participante de la sociedad y tratar de entender lo que eso implica, ha llevado a que su popularidad vaya incrementando entre los directores de empresa –que han implementado acciones para satisfacer las necesidades de los interesados–; ha llevado también a que los interesados esperen y exijan de las empresas que sean responsables y ha hecho que proliferen estándares para validar si una empresa es socialmente responsable.

La Oficina de Estándares Internacionales [ISO], en un intento de condensar los estándares y promover un marco de referencia común, definió la norma ISO 26000 que engloba las responsabilidades de las empresas en siete materias fundamentales: Gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo comunitario. Con estas materias se cubren en general las demandas más importantes de los principales interesados en las actividades de la organización.

Hoy en día se estima que en México existen alrededor de 4 millones y medio de empresas de distintos tamaños. Este número no puede ser despreciado, es razonable pensar que el efecto que estas personas tienen en su entorno debe ser valorado y se deben hacer propuestas desde la academia para optimizar la interacción con el entorno. Con frecuencia estas propuestas se enfocan a las grandes empresas ya que tienen un impacto individual considerablemente mayor que las medianas, pequeñas y micro empresas, pero las micro y pequeñas constituyen, según el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI], más del 98% de las empresas de nuestro país, lo que hace indispensable estudiarlas como entes sociales (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2015a).

Desde esta perspectiva, se puede reconocer que las micro y pequeñas empresas [MyPEs] tienen algunas ventajas respecto a las medianas y grandes ya que, por su tamaño, son capaces de reaccionar y adaptarse con más facilidad a las circunstancias del entorno. Sin embargo, con mucha frecuencia, los retos que enfrentan son también considerablemente más difíciles de enfrentar pues cuentan con menos recursos que las empresas de mayor tamaño y tampoco suelen beneficiarse como las grandes de economías de escala; otra limitante de las

De acuerdo con resultados previos de esta investigación (publicados en Posada-Velázquez, Aguilar-Rascón, & Peña-Ahumada, 2016), se encontró que aquellas empresas que tenían una mayor cantidad de procesos controlados, tenían también una mejor actitud ante la responsabilidad social. Este hallazgo dio pie a que se estudiara con detenimiento el estado actual de la responsabilidad social de las MyPEs en México. El presente estudio toma como referencia el cuestionario de Barnes y Croker (2013), que fue aplicado en empresas constructoras de diversos tamaños en Hong Kong y se adaptó para ser respondido por directores de MyPEs en México.

El objetivo de esta investigación es presentar la prevalencia de los principios de la ISO 26000 en la MyPE en México, es decir, qué tanto los directores de las empresas de este tipo consideran importante cada uno de los principios y qué tanto están implementados en la organización.

En el capítulo 2 presentamos el marco de referencia para analizar los resultados de la investigación, en el que se plantea la perspectiva teórica de las MyPEs, particularmente lo que determina que una empresa sea determinada MyPE y sus características básicas. Luego se aborda el modo en que estas están enfrentando el reto de la RSE y cómo la ISO 26000 ha contribuido, o impedido la implementación de la responsabilidad social en estas empresas. Finalmente planteamos las características generales de la población estudiada a lo largo de 75 municipios de toda la República Mexicana, desde la perspectiva sociodemográfica del director de las empresas analizadas y desde la perspectiva de los atributos de las mismas.

En el capítulo 3 presentamos la metodología detallada del estudio, desde el diseño, hasta el levantamiento de datos. Se presentan evidencias del proceso de validación y de la confiabilidad del instrumento.

Los capítulos siguientes, del 4 al 39 se presentan el estado actual de la responsabilidad social por cada sector de la economía. La clasificación de los sectores se basó en la clasificación del INEGI (2015a) que a su vez se basa en el Sistema de Clasificación Internacional de América del Norte (SCIAN) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013). En cada capítulo se incluyen la frecuencia en el que los empresarios consideran que cada uno de los asuntos abordados en las siete materias fundamentales es aplicable a su organización y el grado en el que ha implementado acciones para atender el asunto en cuestión. Es de particular importancia la materia de gobernanza de la organización ya que en ella se presentan de manera particular la prevalencia de los principios de la ISO 26000 en las empresas de cada sector. El resto de las materias abordadas son relevantes en el sentido de que plasman el grado en que estos principios son llevados a la práctica.

Capítulo 2

2. Marco de referencia

Es un dato conocido que la mayoría de las empresas en el mundo se pueden considerar como micro o pequeñas. En nuestro país, el 98.9% de las empresas tiene menos de 50 personas según el directorio de unidades económicas del INEGI (2015a) y por tanto, pueden ser consideradas como MyPEs. Si bien el porcentaje de personas empleadas en la MyPE es considerablemente menor –comparado con el porcentaje de empresas en esta categoría– sigue representando alrededor de la mitad de la fuerza laboral de nuestro país y aportan apenas el 25% del producto interno bruto. Este contraste se explica en parte porque las empresas más grandes suelen beneficiarse del trabajo en equipo y en parte porque al ser más grandes, se espera que representen a una población mayor. Sin embargo es claro que existe un alto potencial para desarrollar a las empresas de menor tamaño hacia una mayor productividad –con el subsecuente aumento en el poder para generar utilidades–.

El conocer y fomentar los modos en los que la MyPE tiene mejores condiciones para nacer y consolidarse, es de lo que mejor puede socializar la distribución de la riqueza en un país (Prieto-Carrón, Lund-Thomsen, Chan, Muro, & Bhushan, 2006). El problema radica en que no se han encontrado modelos funcionales de promoción y desarrollo de estas empresas para los distintos estratos socioeconómicos del país, esto obliga a los académicos a seguir esforzándose para hallar soluciones a una situación difícil. Con frecuencia se busca coadyuvar a la creación de empresas para que crezcan y eventualmente se conviertan en grandes, pero se deben también encontrar modelos que realmente ayuden a los directores de empresas a hacerlas más productivas.

Según el INEGI (Contreras-Soto, 2006), los principales retos de la MyPE, reportado por ellos mismos son la competencia excesiva, la falta de clientes, las bajas ganancias, la falta de crédito, los problemas con las autoridades, que no les pagan a tiempo y los conflictos con los clientes. A raíz de esta problemática, la esperanza de vida al fundarse una empresa en general es de 7.7 años (González, 2005), de hecho, se sabe que la probabilidad de sobrevivir a los primeros dos años de operación es de menos del 20%.

No todo es desalentador, ya que existen muchas empresas MyPEs que se vuelven estables y eficaces en la generación de riqueza y el reto es aprender qué han hecho ellas para consolidarse y aprender a replicarlo mediante modelos de incubación, de capacitación y de apoyo a la infraestructura más eficaces y apuntalando mediante programas de gobierno acordes con aquellos puntos donde se demuestre que tienen un efecto en la eficacia de volver una empresa naciente en una perdurable.

2.1. Micro y pequeñas empresas

Podemos decir que una empresa es simplemente “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comunidades Europeas, 2006, p. 12); según esta definición no se excluye al autoempleo siempre que se ejerza la actividad económica de manera independiente (como un ente *per se*) y no como parte de una organización, sin embargo, el mismo documento que provee tal definición, especifica en las notas finales que algunos trabajos no pueden considerarse como una empresa. Según Lefort (2003, p. 211) la empresa es “un conjunto de inversiones más o menos específicas en capital físico, capital humano, trabajo, relaciones con proveedores, preferencias de los clientes, etc.” que tienen como objetivo común satisfacer una necesidad del mercado a cambio de una ganancia; entendida así, la empresa debe ser entendida como algo más amplio que una persona física ya que a esta no se le puede denominar como “un conjunto” y se distingue su habilidad para formar relaciones con aquellos entes de los que se provee y con aquellos entes a los que les produce una satisfacción para una necesidad, es decir, sus clientes.

Para estratificar a las empresas se suele usar su giro, o sector económico al que pertenecen y su tamaño. Como se mencionó anteriormente, es común que las empresas que se ocupan de referencia para hacer teoría sean las empresas grandes y generalmente de origen extranjero; la literatura científica que aborda a las micro y pequeñas no es abundante, y la que existe generalmente consideran también a la de tamaño mediano. Se puede ver fácilmente que la estructura de una empresa mediana suele ser mucho más compleja que una empresa micro o pequeña, en la que todos los empleados de la organización suelen estar involucrados directamente en las operaciones y el grado de estructuración de funciones es mínimo.

Para clasificar a las empresas por tamaño suele haber dificultades ya que las métricas que mejor pudieran dimensionarla suelen ser difíciles de obtener, ya sea porque los propietarios consideran la información como confidencial o simplemente porque la información no existe (es decir no es conocida por el director). Esto lleva a muchos países y organismos a clasificar a las empresas por tamaño, utilizando métricas que sean palpables a simple vista, como pudieran ser las ventas o más comúnmente el número de empleados (Saavedra & Hernandez, 2008). De hecho, en México los tres criterios que se utilizan para clasificar a la empresa son: el número de empleados, las ventas y un criterio en el que se valora el producto de ambos valores, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1 Estratificación de las empresas por tamaño en México (Secretaría de Economía, 2009).

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de ventas anuales (mdp)	Máximo combinado ^a
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Entre \$4.01 y \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Entre \$4.01 y \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Entre \$100.01 y \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Entre \$100.01 y \$250	250

a. **Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.**

No se puede decir que esta clasificación sea irrefutablemente la mejor forma de determinar el tamaño de una empresa ya que ignora el efecto de algunas características cualitativas que determinan la importancia de la empresa en su entorno –y por ende su tamaño real– con mayor apego a la realidad que el número de empleados o incluso las ventas. Por mencionar algunos ejemplos, la calidad de los recursos humanos, la fortaleza de las marcas, el capital social, suelen describir mejor que el número de empleados el tamaño de la empresa, sin embargo, establecer valores que pudieran ser comparables de una empresa a otra, se vuelve una labor de suma complejidad. Por esta razón en nuestro estudio se determinó usar solamente el número de personas ocupadas como criterio de clasificación ya que, dado que se abordarían solo las más pequeñas, sabíamos que con frecuencia encontraríamos empresas que no conocen sus montos de ventas mensuales con precisión y mucho menos otras variables como rentabilidad o valor contable de la empresa.

Debido a la existencia de la tabla anterior, en México suelen catalogarse a las empresas en dos grandes grupos: Grandes empresas y las denominadas MiPyMEs (Micro, pequeñas y medianas empresas) consideradas en la tabla. Esta clasificación es pertinente desde el punto de vista económico, pero para comprender las dinámicas internas de las organizaciones desde una perspectiva académica, convendría ser más precisos. Es decir, las características organizacionales de las empresas medianas suelen ser más parecidas a las de una empresa grande que a las de una micro empresa y cuando se estudian de manera conjunta, se pueden dejar de percibir propiedades de las micro y pequeñas que se detectarían con métodos de observación más detallados y apropiados para sus características. Esta diferencia es incluso reconocida por la ISO 26000 ya que en la guía de implementación dedica un apartado a las PyMEs y acota que para efectos de la norma se refiere a empresas muy pequeñas llamadas micro empresas (International Standard Office, 2010).

2.2. La responsabilidad social empresarial y la norma ISO 26000.

Como se mencionó anteriormente, a las empresas se les puede ver como personas que tienen una función en la sociedad y como miembros de la misma tienen derechos y obligaciones, de hecho es por eso que legalmente se les conoce como personas morales. En primera instancia, las obligaciones de las empresas que se tienen presentes son las que se relacionan con su actividad económica, generalmente reguladas mediante códigos comerciales de carácter obligatorio, pero como entes sociales también existen otras responsabilidades que deben ser consideradas, aquellas que les permite volverse buenas ciudadanas. Es decir, una empresa es socialmente responsable, cuando considera el efecto que tienen sus actividades en su entorno, yendo más allá de los intereses de sus accionistas (Dhanesh, 2014; Edmans, 2012; International Standard Office, 2010; Jones, 1980).

2.2.1. Pymes y RSE

El grado en el que las MyPEs implementan acciones de RSE es paradójico ya que por un lado son más sensibles y están más dispuestas a tomar decisiones responsables, pero por otro lado su infraestructura se los dificulta. También es cierto que si bien las MyPEs llevan a cabo “un elevado número de actividades que pueden catalogarse como de responsabilidad empresarial, aunque muchas veces las empresas ni siquiera conozcan el concepto” (Vives, 2008, p. 64).

Entre los beneficios asociados a la RSE, se ha encontrado que la implementación de acciones de RSE tiene un efecto positivo en la rentabilidad corporativa pero un efecto no significativo en el crecimiento de la empresa (Kapoor & Sandhu, 2010, p. 185). También se ha encontrado que es una estrategia para fortalecer las relaciones con los empleados de una organización (Dhanesh, 2014) y que es un antídoto contra la información negativa que pudiera recibir el consumidor respecto a la empresa en tópicos relacionados con la RSE (Eisingerich, Rubera, Seifert, & Bhardwaj, 2010). Sin embargo, según los mismos autores, el efecto de antídoto no es eficaz para contrarrestar la información negativa que pudiera recibir respecto al producto central de la empresa.

Algunos autores destacan que implementar acciones de RSE no tiene los mismos beneficios para las MyPEs que para las empresas medianas y grandes, pero ambas pueden ser beneficiadas por estas acciones (Orlitzky, Siegel, & Waldman, 2011).

En un estudio comparativo entre empresarios y directivos de empresas (empleados), se encontró que los primeros consideran más que los segundos que “el compromiso de la empresa con la responsabilidad social mejora la rentabilidad de la empresa así como la imagen de la misma” y están más convencidos de que “la empresa que actúa en el marco de la ética debería mejorar su ventaja competitiva, y que la RSC¹ genera beneficios estratégicos desde el punto de vista comercial, legal, laboral, social y financiero” (Mababu, 2010, p. 109),

Por esta razón Mababu (2010) afirma que “los empresarios parecen más concienciados, sensibilizados, movilizados y comprometidos con la RSC en la empresa que los directivos” (p. 108). De manera contrastante se ha encontrado que muy pocas MyPEs están realmente comprometidas en implementar las iniciativas de la RSE, principalmente por falta de recursos económicos, por falta de apoyo del gobierno, por no tener un impacto importante en la imagen de la compañía y porque la sociedad no se percata; por otro lado la razón principal detectada en este estudio para implementar las acciones (Gupta & Kalra, 2012, p. 142).

Las acciones que reportan los empresarios mexicanos relacionadas con la responsabilidad social suelen caer en el campo de la filantropía, que no es lo mismo que la RSE y “en algunos casos se acercan un poco a la RSE a través de una filantropía más estratégica. [...] El énfasis se centra principalmente en contribuciones a la comunidad, al sentirse identificados, y mantener buenas condiciones laborales con los empleados, algunos de los cuales son parte de la familia” (Vives, 2008, p. 64). En un estudio llevado a cabo por Baden, Harwood y Woodward (2011), se encontró una tendencia a reportar un interés mayor por las actividades de orden ambiental que por las de orden social; esto se puede deber al intensa cobertura mediática de los temas ecológicos y la preocupación por parte de los gobiernos con la consecuente legislación ambiental. En el mismo estudio, encontraron que los empresarios de MyPEs veían su responsabilidad del orden social como la que tenían con sus empleados y no con la comunidad local o la sociedad en general.

Es importante recalcar el impacto que tiene la influencia del propietario en todas las acciones responsables llevadas a cabo en las MyPEs. Según Del Baldo (2010), la difusión de RSE en una empresa está relacionada sobre todo a los valores y la orientación del emprendedor; además, Husted, Allen y Rivera (2008) comentan que en la medida que las actividades de RSE sean importantes en términos de la misión de la empresa, se aumenta la posibilidad de que sean implementadas. Evidentemente, para que estas actividades formen parte de la misión de la empresa, el emprendedor o director de la MyPE debe considerarlos centrales.

¹ El acrónimo RSC se refiere a la Responsabilidad Social Corporativa que en términos generales se utiliza como sinónimo de la RSE. Dado que el término corporativo se refiere sobre todo a empresas grandes, se ha optado en este trabajo por usar el término RSE.

Los valores del empresario no afectan el comportamiento de la empresa simplemente en términos polarizados –si la empresa implementa o no las acciones de la RSE– sino también en qué asuntos son implementados, y esta influencia no depende del tamaño de la empresa (Burton & Goldsby, 2007, p. 88).

Quizá por un componente cultural, Jenkins (en von Weltzien Høivik, 2011) encontró que en la Gran Bretaña los empresarios de MyPEs se motivaban a implementar acciones de RSE únicamente por los beneficios esperados para el negocio, mientras que Windell (2007) encontró resultados similares en un estudio en Suecia.

Un impedimento adicional para el éxito de la RSE en MyPEs se debe a que los empresarios de estas empresas “reconocen que suelen reducir los recursos dedicados a la RSC en tiempos de crisis; por lo tanto, tiende a dejar de ser un tema prioritario cuando la economía de la empresa va mal o el contexto económico-financiero ejerce una presión grande en el funcionamiento de la empresa” (Mababu, 2010, p. 109).

Desde la perspectiva económica también existen objeciones para implementar estas acciones ampliamente, bajo el argumento de que el aumentar los gastos de las empresas con fines distintos a la generación de utilidades, podría introducir ineficiencias en el mercado que a la larga reduciría los beneficios sociales totales (Bauman & Skitka, 2012).

2.2.2. Pymes e ISO

La norma ISO 26000 (International Standard Office, 2010) define la responsabilidad social como:

La responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- toma en cuenta las expectativas de los interesados;
- cumple con las leyes que le atañen y toma en consideración las normas internacionales de comportamiento y
- está integrada a la organización y se practica en sus relaciones.

La guía de implementación (International Standard Office, 2010), comenta algunas consideraciones que pueden orientar a las MyPEs para implementar la norma: El reporte de sus actividades a sus interesados puede ser flexible e informal siempre que se sostenga el principio de transparencia; menciona que si bien no todos los asuntos pueden ser relevantes para todas las organizaciones, las materias fundamentales si lo son y deben ser reflexionadas y atendidas; se debe dar prioridad a atender el impacto en lo que afecta el desarrollo sostenible y tener un plan para abordar los asuntos pendientes; buscar asesoría de parte de gobiernos y otras organizaciones que ayuden a implementar la norma; finalmente recomienda que cuando sea posible, realizar las acciones colectivas que coadyuven a llevar a cabo acciones de responsabilidad social.

Dado que para la mayoría de las empresas (incluyendo todos los tamaños pero en particular para las grandes), los términos en los que se plantean todos los proyectos están en función de las utilidades, en múltiples foros se ha presentado la norma ISO 26000 en términos de sus beneficios económicos y así se pretende “animar a las empresas a ‘hacer el bien’ con la promesa de que de ese modo aumentará su rentabilidad” (Otxoa-Errante & Landa, 2012, p. 63).

Según la ISO, integrar la responsabilidad social a las MyPEs se puede llevar a cabo por acciones prácticas, sencillas y económicas y que no necesitan ser complejas o costosas (International Standard Office, 2010). Sin embargo la norma ISO 26000 no “ha sido especialmente bien recibida por la pequeña y mediana empresa en Europa” (Otxoa-Errante & Landa, 2012, p. 68) ni por los representantes de la MyPE en las reuniones para crear la norma ISO 26000 (Perera, 2009). La crítica principal gira en torno a que la norma está diseñada pensando en los grandes corporativos y supone una carga excesiva –incluso al grado de no aplicar en absoluto– para las empresas más pequeñas. “Los obstáculos a la aplicación de la ISO 26000 en las PYME surgen ya desde la forma utilizada, en cuestiones tales como su volumen, lenguaje y tono, o la falta de relevancia para las pequeñas empresas de muchos de los considerados núcleos básicos” (Otxoa-Errante & Landa, 2012, p. 69).

Al diseñar la norma pensando en las grandes empresas, se consideran influencias de gran escala que pueden conformar hasta cierto grado la realidad social en la que operan, sin embargo, una pyme no opera de forma independiente de la sociedad sino que forma parte de ella y en esos términos están sometidos en gran medida a lo que la sociedad dicta. “La suposición de que las grandes empresas son la regla general y que la solución para la gran empresa se puede trasplantar a las empresas más pequeñas es un mito” (Otxoa-Errante & Landa, 2012, p. 69).

2.2.3. La norma ISO 26000

El concepto de responsabilidad social se ha enfocado sobre todo en empresas grandes, por esa razón es más común el término de responsabilidad social corporativa que otros más genéricos como el de responsabilidad social empresarial e incluso el término llano de responsabilidad social que puede aplicarse a cualquier organización. En la guía de implementación de la ISO 26000 (International Standard Office, 2010), se comenta que éste último término es aplicable a distintos tipos de organización y no sólo a las pertenecientes al mundo de los negocios; de este modo, la norma reconoce que todas las organizaciones deben ser responsables por su contribución al desarrollo sostenible.

De igual modo la norma reconoce que lo que se espera de las organizaciones hoy en día puede diferir de lo que se esperará de ellas en un futuro e incluso de lo que se espera de una organización u otra. Es por esta razón que ISO explica que la norma no puede ser tomada completa por todas las organizaciones sino que cada una debe valorar lo que cada una puede y debe considerar en un momento dado.

La organización ISO es conocida precisamente por sus normas internacionales (e.g. ISO 9001:2015 para sistemas de gestión de la calidad, ISO 14000 para sistemas de gestión ambiental e ISO 2108 para identificación internacional de libros conocido como ISBN) cuya certificación se ha vuelto muy popular entre las organizaciones. Sin embargo, por las razones planteadas en párrafos anteriores, la norma ISO 26000 no fue diseñada como un instrumento que se pueda certificar.

La característica esencial de la responsabilidad social radica en el deseo voluntario de la organización de incorporar consideraciones sociales y ambientales en sus decisiones cotidianas y de ser responsable por las consecuencias de esas decisiones y actividades para los interesados.

La ISO engloba la responsabilidad en siete materias fundamentales, cada una de las cuales incluye diversos asuntos que permiten a la organización identificar sus impactos en la sociedad. Las materias fundamentales consideradas son: Gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo comunitario. Con estas materias se cubren en general las demandas principales de los principales interesados en las actividades de la organización.

La primer materia fundamental es la gobernanza de la organización, que es “el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos” (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. [IMNC], 2011, p. 22). Esta función de toma de decisiones de alto nivel se realiza en la MyPE por una persona o por un pequeño grupo que con frecuencia son familiares.

Según la norma, en esta materia se incluyen tanto los mecanismos formales basados en estructuras y procesos definidos, como los informales provenientes de la cultura de la organización y de los valores de quienes la dirigen. Esta materia fundamental es la más importante ya que da origen a las otras materias fundamentales (IMNC, 2011).

La segunda materia fundamental considerada es la de los derechos humanos, que son “los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo” (IMNC, 2011, p. 23). Los derechos humanos se clasifican en dos clases: la relacionada con los derechos civiles y políticos, como el derecho a la libertad, a la igualdad ante la ley, a la libertad de expresión y a la vida; y la relacionada con los derechos económicos, sociales y culturales, tales como el derecho a trabajar, a alimentarse, a la salud, a la educación y a la seguridad social.

La tercer materia fundamental se refiere a las prácticas laborales y aborda las políticas y prácticas relacionadas con cualquier clase del trabajo vinculado a la organización, incluso el que no es contratado de manera directa o realizado en las propias instalaciones. Estas prácticas abarcan los proceso de reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración (IMNC, 2011, p. 35)..

En general aborda el modo en el que la empresa trata justamente y procura su bienestar a las personas que dependen económicamente de ella. Estas prácticas también consideran el trato con diversos colectivos como los sindicatos y otros tipos más.

Figura 1 Esquema de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000.



La cuarta materia fundamental aborda el respeto por el medio ambiente. Considerar al medio ambiente es fundamental no solo desde un punto de vista ecologista sino que los errores con el medio ambiente suelen entrañar errores de índole social. Es claro que las actividades de una organización siempre tienen, en mayor o menor medida un impacto en el medio ambiente ya sea porque utiliza recursos, emite contaminantes y residuos etc. Una actitud responsable consistiría en procurar reducir al mínimo esos impactos en los hábitats naturales en donde se ubica la empresa y en general en donde las actividades pudieran tener un efecto por causa de sus actividades y productos (IMNC, 2011, p. 43).

La quinta materia fundamental trata sobre las prácticas justas de operación, es decir, con la ética con la que la empresa se conduce en el ámbito comercial en el que se desenvuelve, particularmente con el gobierno y con otras organizaciones como socios, proveedores, contratistas, asociaciones gremiales e incluso competidores. No incluyen a clientes, que se abordan en la sexta materia fundamental, ni empleados abordados en la cuarta. Estas prácticas deben evitar la competencia desleal, la corrupción, la participación en la esfera pública, el respeto a los derechos de propiedad intelectual, etc. (IMNC, 2011, p. 50).

La sexta materia fundamental se interesa en los asuntos relacionados con los consumidores y clientes finales de los productos y servicios de la organización así como de los beneficiarios directos de la operación central de la organización. No abarcan los asuntos de los clientes que adquieren los productos y servicios de la empresa con fines comerciales ya que estos se abordan en la materia anterior, sino de aquellos que adquieren los productos y servicios para propósitos privados (IMNC, 2011, p. 54).. Las principales responsabilidades que tiene la MyPE con sus clientes son:

Proporcionar educación e' información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores. (IMNC, 2011, p. 54)

La séptima y última materia fundamental atiende la participación activa de la empresa en las comunidades en las que opera y la promoción de su desarrollo. Es de conocimiento general que las empresas no pueden ignorar el efecto que tienen en su entorno geográfico cercano y es pertinente que su presencia como ente influyente trascienda a su contribución salarial, así como en otros grupos sociales en los que pudiera tener impacto.

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella. (IMNC, 2011, p. 63)

También comenta que en general el desarrollo de la comunidad “se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población” (IMNC, 2011, p. 63) y en cierto grado contribuye a una licencia social de operación en un determinado contexto social.

2.3. Contexto nacional de la investigación

La presente investigación se realizó mediante la Red nacional de Administración y Negocios (Redayn) en una muestra heterogénea de 60 zonas geográficas ubicadas en 22 estados de la República Mexicana. El muestreo se realizó de modo que las conclusiones generales se pudieran hacer a nivel de zona con significancia estadística, lo que derivó en una muestra de 28030 MyPEs. Las zonas geográficas analizadas consistieron en un municipio cada una o en un grupo de municipios colindantes que compartían características comunes y cuya población solía fluir de un municipio al otro. El total de municipios abordados fueron 75.

2.3.1. Características de la población

Es importante hacer notar que el muestreo se hizo solo en zonas urbanas de provincia por lo que los resultados sociodemográficos difieren ligeramente de los resultados a nivel nacional (ver la siguiente tabla). Sin embargo, la consistencia en los resultados observados en otros estudios (Aguilar-Rascón, Peña-Ahumada, & Posada-Velázquez, 2015; Posada-Velázquez et al., 2016), nos permite asumir que los resultados se pueden proyectar a toda la República con relativa confianza.

Tabla 2 Indicadores sociodemográficos de los municipios abordados.

Indicador	Muestra	Nacional
Extensión (km²)*	89 551	1 950 668
Densidad de pob. (hab./km²)*	243.32	57.3
Población total*	21 789 102	112 336 538
Hombres (%)*	49.1%	48.8%
Mujeres (%)*	50.9%	51.2%
Edad mediana*	26	26
Alfabetizados		
De 15 a 24 años*	98.1%	97.6%
25 años o más*	93.01%	90.5%

Nota: * Datos tomados de los reportes de Panorama sociodemográfico de cada estado considerado (2010) y de Panorama sociodemográfico de México (2011) (*Panorama sociodemográfico de México, 2011, Panorama sociodemográfico de Querétaro, 2011*)

Un dato que difiere considerablemente del ámbito nacional, es el de la densidad de población, como se puede ver en la tabla anterior. El muestreo se hizo en zonas urbanas principalmente y concretamente en municipios en donde había una universidad tecnológica cercana y es evidente que la densidad poblacional que surge es notoriamente mayor que la que resultaría si consideráramos algunos municipios de gran extensión pero en gran medida desiertos.

Otra diferencia a notar (aunque de menor importancia) es el nivel de alfabetización de la población estudiada vs. la alfabetización de la población en general; podemos ver que en nuestra muestra hay un 1.5% adicional de adultos alfabetizados. Si bien la diferencia es pequeña, el tamaño de la muestra no permite achacarlo a un error muestral sino al haber abordado específicamente municipios cercanos a una UT, que es previsible que tengan mayor alfabetización. El resto de los indicadores presenta un comportamiento similar a los nacionales.

Tabla 3 Indicadores económicos de los municipios abordados.

Población económicamente	Muestra			Nacional		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Activa*	55.5%	74.0%	38.5%	52.6%	73.4%	33.3%
Ocupada	95.2%	94.3%	96.9%	95.5%	94.7%	97.0%
No ocupada	4.8%	5.7%	3.1%	4.5%	5.3%	3.0%
No activa*	43.8%	25.2%	61.0%	46.7%	25.8%	66.2%
No especificó*	0.6%	0.8%	0.5%	0.7%	0.8%	0.5%
Situación pobreza⁺	38.1%			45.5%		
Núm. empresas[^]	1'331,627			4'844,165		
MyPEs[^]	1'313,443			4'790,168		

Notas: *Datos tomados de Panorama sociodemográfico de los estados abordados (2011) y de Panorama sociodemográfico de México (2011). ⁺ Datos tomados de CONEVAL (2015) [^] Datos tomados de INEGI (2015) (CONEVAL, 2015)

2.3.2. Distribución de unidades económicas en México.

En México hay 4'844,165 empresas de todos los tamaños. Clasificándolas por tamaño podemos ver que están distribuidas como se muestra en la siguiente tabla, realizada a partir de los datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas [DENUE] (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2015a).

La cantidad de unidades económicas distribuidas por entidad federativa a lo largo de la República Mexicana se puede observar en la Tabla Unidades económicas por entidad federativa. Como se puede ver por los estados marcados como participantes en el estudio, se tiene representación de 22 de las 32 entidades federativas.

Tabla 4 Clasificación de las unidades económica

Personas	Unidades económicas	% de unidades económicas
0 a 5 personas	4,310,043	88.97%
6 a 10 personas	258,851	5.34%
11 a 30 personas	185,251	3.82%
31 a 50 personas	36,023	0.74%
51 a 100 personas	26,646	0.55%
101 a 250 personas	16,574	0.34%
251 y más personas	10,777	0.22%

Nota: Basado en INEGI (2015)

Tabla 5 Unidades económicas por entidad federativa.

Estado	Unidades Económicas
(01) AGUASCALIENTES*	54,901
(02) BAJA CALIFORNIA*	112,098
(03) BAJA CALIFORNIA SUR*	31,292
(04) CAMPECHE	38,132
(05) COAHUILA DE ZARAGOZA	101,602
(06) COLIMA	34,306
(07) CHIAPAS*	183,879
(08) CHIHUAHUA*	116,093
(09) DISTRITO FEDERAL	447,694
(10) DURANGO	59,698
(11) GUANAJUATO*	251,423
(12) GUERRERO*	152,571
(13) HIDALGO*	115,694
(14) JALISCO*	350,869
(15) MÉXICO*	597,241
(16) MICHOACÁN DE OCAMPO	222,306
(17) MORELOS*	98,709
(18) NAYARIT*	52,672
(19) NUEVO LEÓN	159,281
(20) OAXACA*	194,953
(21) PUEBLA*	295,367
(22) QUERÉTARO*	79,209
(23) QUINTANA ROO*	55,765
(24) SAN LUIS POTOSÍ	101,988
(25) SINALOA	105,015
(26) SONORA*	104,668
(27) TABASCO	68,959
(28) TAMAULIPAS*	123,821
(29) TLAXCALA*	71,314
(30) VERACRUZ DE I. DE LA LLAVE*	288,283
(31) YUCATÁN*	112,603
(32) ZACATECAS*	61,759
TOTAL	4,844,165

Nota: Basado en INEGI (2015) * Estados representados en el estudio.

Capítulo 3

3. Método

En este capítulo presentamos los objetivos generales de la investigación y el objetivo del presente documento así como una breve narrativa del proceso que se llevó a cabo para el levantamiento de los datos. Se presenta también las pruebas de validez y las características de conformación de la muestra.

3.1. Objetivos

El objetivo de la presente investigación es describir y analizar a las MyPEs de los municipios de influencia de las Universidades participantes a través de grupos de investigación. Tiene un alcance descriptivo, pues no se pretende plantear hipótesis y probarlas.

El presente reporte describe con detalle el grado en que las MyPEs de la República Mexicana consideran pertinente y cumplen con cada uno de los asuntos propuestos por la guía ISO 26000 para que la empresa sea socialmente responsable.

De manera específica se plantearon los siguientes objetivos parciales:

- Desarrollar un instrumento de análisis de la MyPE basado en el cuestionario desarrollado por Barnes y Croker (2013) que aborde cada asunto de la guía ISO 26000 .
- Confirmar la validez de cara del instrumento a partir de la revisión de pares que confirmen la concordancia entre los ítems y las variables a analizar.
- Validar la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto.
- Conformar una red de investigadores que representen a una diversidad de municipios y capacitarlos de acuerdo al protocolo establecido.
- Levantar datos a nivel nacional con validez estadística local en cada zona de estudio.
- Analizar los resultados obtenidos por sector de la economía.

3.2. Diseño de la investigación

Como contexto breve de la investigación se presenta una reseña del proceso para realizar la investigación de la cual surge el presente libro.

El origen del proyecto se da en el marco de la reunión nacional de la Red nacional de administración y negocios [Redayn] en agosto de 2014 en donde el Dr. Rafael Posada Velázquez, el Dr. Oscar C. Aguilar Rascón y la M. en C. Nuria B. Peña Ahumada, proponen estudiar a la micro y pequeña empresa en México desde distintos ámbitos de la administración.

Entre los meses de octubre de 2014 a enero de 2015 se diseñó el instrumento que incluía el estudio de la RSE de acuerdo a la ISO 26000, se validó mediante una prueba piloto, se convocó a profesores investigadores del subsistema de universidades tecnológicas a participar en el estudio y se les capacitó para el levantamiento de los datos. El número de profesores participantes fue de 217 pertenecientes a 60 grupos de investigación de 44 universidades.

Durante los meses de febrero y marzo se coordinó a 8629 alumnos para aplicar los cuestionarios de manera presencial en establecimientos de MyPEs ubicadas en 75 municipios del país. Se aplicaron alrededor de 33200 cuestionarios de los cuales 28030 fueron válidos. Se hizo una depuración de los datos minuciosa en la que se detectaron cuestionarios fraudulentos, mal llenados o incompletos que tuvieron que ser desechados,

Luego de la depuración de los datos se han publicado hallazgos regionales cuyo análisis fue realizado por los investigadores de cada zona estudiada. Se presentan ahora algunos hallazgos clasificados por sector de la economía.

3.3. Validez del instrumento

Se diseñó un instrumento para medir el grado en el que las empresas consideran pertinente la aplicación de los asuntos propuestos por la norma ISO 26000, basado en el cuestionario de Barnes y Croker (2013) y el grado en el que están aplicando acciones relacionadas con tales asuntos. El cuestionario se diseñó para que fuera respondido por el director de la empresa, siendo que por director de la empresa se entiende a la persona que toma la mayoría de las decisiones y por empresa al “grupo, donde se reúnen personas que aportan capital y trabajo, con el propósito de obtener utilidades y remuneraciones, respectivamente” (López Vázquez, 2011, p. 8) y que cuenta con entre uno y cincuenta trabajadores..

El instrumento completo contiene 213 ítems de los cuales 81 corresponden a variables sociodemográficas de la empresa o del director que respondió el cuestionario y el resto fueron preguntas tipo Likert entre las que se encontraban 44 que abordaban la RSE.

Estas últimas corresponden a un ítem por cada asunto propuesto por ISO 26000 y que son los analizados en el presente documento.

Para validar el constructo observado mediante el cuestionario se procedió a realizar la validación de cara del instrumento por 11 investigadores que ayudaron a afinar los ítems, particularmente en términos de vocabulario y formato.

3.3.1. Prueba piloto

La prueba piloto se diseñó con la idea de que fuera el modelo de aplicación en cada municipio del país, por lo que las características de su aplicación equivalen a una prueba completa. Se realizó en el municipio de San Juan del Río, en Querétaro. Es el segundo municipio más grande del estado y genera el 14% del Producto Interno Bruto estatal. Es un municipio industrial con 71867 personas económicamente activas (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2014). El municipio cuenta con 9,498 unidades económicas donde 8,313 son micro empresas (2 a 10 trabajadores) y 347 pequeñas (11 a 50 trabajadores) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2015a). Para obtener una muestra confiable con un error máximo de 5% y una confiabilidad de 5% y asumiendo una población infinita y una distribución de las proporciones que maximice la muestra ($p=50\%$), se obtuvo un tamaño de muestra de 385 unidades económicas.

El muestreo se realizó mediante 140 alumnos, que se capacitaron para aplicar el cuestionario y se les solicitó evidencia de la aplicación. Se solicitó que aplicara cada quién 4 encuestas para obtener potencialmente 560 cuestionarios, sin embargo algunos alumnos solicitaron cuestionarios adicionales y se repartieron 595 en total. Se recuperó al final 483 cuestionarios válidos lo que representa un 81% del total, excluyendo ya los cuestionarios no entregados, erróneos y fraudulentos.

Las características de los directores encuestados en la prueba piloto son las siguientes: La edad promedio fue de 41.0 años, el 46.3% fueron mujeres y la escolaridad promedio fue de 11.6 años (superior a los 9 años promedio a nivel nacional). En la muestra obtenida, el 97% fueron micro empresas y el 3% pequeñas empresas cuyo giro se detalla en la tabla siguiente.

Tabla 6 Frecuencia de sectores en los que operan las empresas de la prueba piloto.

Extracción y transformación	f	Servicios	f
a) Agricultura.	4	1) Transportes, correos y almacenaje.	3
b) Cría y explotación de animales.	4	2) Serv. financieros y de seguros	0
c) Aprovechamiento forestal.	2	3) Serv. inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.	3
d) Pesca y raza.	2	4) Serv. profesionales y técnicos	3
e) Minería.	1	(Salón de belleza, reparación de vehículos, despachos de abogados o contadores).	9
f) Construcción.	8	5) Manejo de desechos.	4
g) Industrial Metalmecánica.	8	6) Serv. Educativos y capacitación.	3
h) Manufactura de plásticos y resinas.	5	7) Serv. de salud/ asistencia social.	4
i) Industria textil.	15	8) Serv. de esparcimiento cultural, deportivo y otros serv. recreativos.	2
j) Industria de alimentos y bebidas (embotelladoras, tortillerías, panaderías, etc.)	47	9) Serv. de alojamiento temp.	1
k) Fabricación de artesanía.	7	10) Restaurantes.	2
l) Carpintería.	3		8
m) Herrería.	6	11) Otros servicios.	3
			6
Comercio al menudeo de:	f	Comercio al mayoreo de:	f
n) Abarrotes y misceláneos.	98	t) Abarrotes y misceláneos.	8
o) Farmacia.	10	u) Farmacia.	2
p) Papelería.	32	v) Papelería.	5
q) Regalos.	5	w) Regalos.	2
r) Artículos para otras empresas.	0	x) Artículos para otras empresas	2
s) Otro comercio al menudeo.	70	y) Otro comercio al mayoreo.	1
			2

Nota: *f* = Número de establecimientos.

Derivado de la aplicación se decidió agregar en la introducción del cuestionario una definición de director y de empresa pues por su tamaño algunos directores no se sentían identificados con el término. Las dudas respecto a la palabra director se plantean en términos como “somos un pequeño negocio y no existe la figura de director”; en cuanto a empresa nos comentaban “no somos empresa, somos un changarro”. Dado que los datos se reunieron en hojas de cálculo, la recopilación de los datos en una sola base de datos fue complicada, por lo que se decidió llevar a cabo la concentración de los datos en una plataforma estandarizada por internet para la prueba definitiva.

3.3.2. Pruebas de validez y confiabilidad

La validez de la prueba, es decir la seguridad de que los datos miden realmente lo que dicen medir, se logró mediante la validación de cara del instrumento y la prueba piloto.

Se tomaron medidas para garantizar la integridad de los datos en tres niveles: Se motivó a los aplicadores para que estuvieran conscientes de la responsabilidad de obtener datos válidos y que se verificaría si había fraudes y se les solicitó evidencia de aplicación. Luego los coordinadores regionales de la aplicación revisaron que esto hubiera sido realizado y revisaron la base de datos para detectar errores. En tercer lugar se verificó la consistencia de los datos a nivel general por los coordinadores generales de la investigación.

Para validar la confiabilidad del instrumento se analizó el alfa de Cronbach para cada materia obteniéndose los datos de la siguiente tabla.

Tabla 7 Alfa de Cronbach de las variables del instrumento.

Variable	N	No. Ítems	Alfa de Cronbach
Gobernanza de la organización	26001	8	.916
Derechos humanos	26122	8	.947
Prácticas laborales	26370	4	.836
Medio ambiente	26455	5	.870
Prácticas justas de operación	26634	5	.855
Asuntos de consumidores	26651	7	.896
Participación activa y desarrollo de la comunidad	26043	7	.902
TOTAL	22953	44	.970

3.3.3. Ítems del instrumento.

Se incluyen en el Anexo 1 los ítems considerados para hacer la presente investigación.

3.1. Muestreo de los datos

Para esta investigación se convocó a profesores investigadores de universidades tecnológicas para realizar la aplicación en un municipio de la zona de influencia de la universidad (en algunos casos se analizaron varios municipios que tenían una vocación común). Se contó con la participación de 60 grupos de investigación que abordaron sendas zonas, cubriendo 75 municipios de 22 estados de la república con características heterogéneas, de modo que se puede asumir que los municipios analizados corresponden a una lectura de la generalidad de los municipios de nuestro país. En la siguiente imagen se pueden ver las ubicaciones de las zonas analizadas.

Figura 2 Ubicación de los municipios abordados en el estudio.

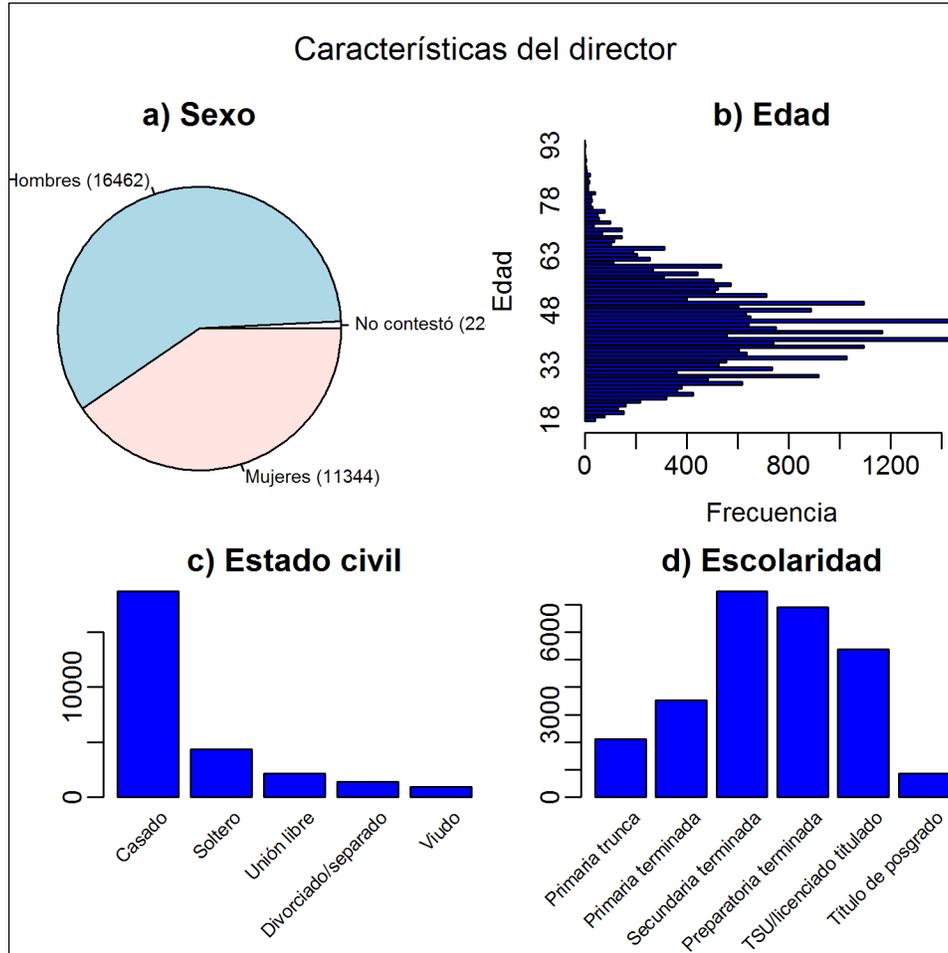


Para que los resultados tuvieran significancia estadística y al mismo tiempo la supervisión de la evolución de las aplicaciones se simplificara, se solicitó que en cada zona se aplicaran al menos 500 cuestionarios a los alumnos para obtener un total de 400 cuestionarios válidos. El muestreo constó de 33402 registros de los que se eliminaron 1723 cuestionarios (5.2%) por doble captura, 3344 cuestionarios (10%) por tener muchos errores y en cuyos resultados no se podía confiar y 305 cuestionarios (0.9%) en los que se detectó fraude intencional por parte de los encuestadores. El saldo resultante fue de 28030 cuestionarios válidos para los que se presentan resultados.

3.2. Características de directores y MyPEs

En las siguientes figuras se muestra el perfil sociodemográfico de los directores y las características generales de las MyPEs, según lo reportaron los directores.

En la siguiente figura podemos ver que de los directores entrevistados el 54.8% son hombres, el 37.8% son mujeres y el resto no contestó. En promedio tienen 43.4 años de edad y el estado civil reportado por dos terceras partes de los participantes es *casados*. La escolaridad promedio de los directores es de 10.8 años de edad, lo que significa que el empresario promedio de la MyPE ha cursado la secundaria completa y algo de preparatoria.

Figura 3 Características del director.

La siguiente tabla muestra en qué sectores operan las empresas encuestadas. Podemos ver que el comercio al menudeo es del que más participantes se obtuvieron. Esto es comprensible ya que el comercio requiere de poca infraestructura y puede ser atendido con menos personal que los otros sectores. En segunda instancia vemos que los servicios también concentran a un gran número de participantes, en particular los servicios profesionales, los restaurantes y otros servicios.

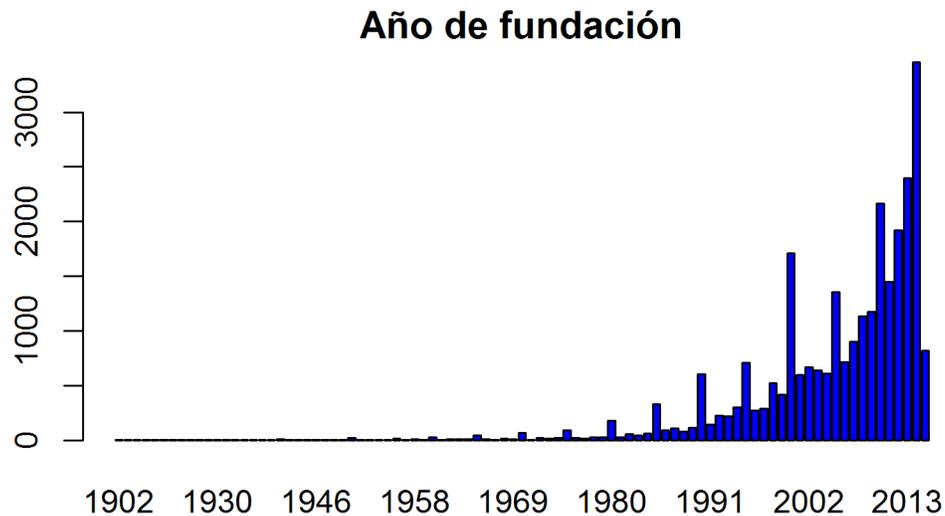
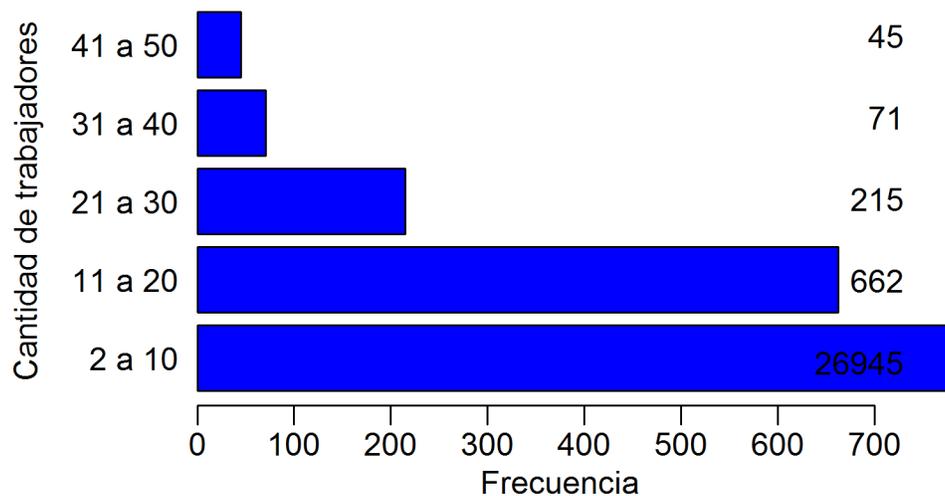
Tabla 8 Frecuencia de sectores en los que operan las empresas del estudio.

Extracción y transformación	f	Servicios	f
a) Agricultura.	400	1) Transportes, correos y almacenaje.	227
b) Cría y explotación de animales.	370	2) Serv. financieros y de seguros.	71
c) Aprovechamiento forestal.	68	3) Serv. inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.	173
d) Pesca y raza.	131	4) Serv. profesionales y técnicos	1804
e) Minería.	53	(Salón de belleza, reparación de vehículos, despachos de abogados o contadores).	
f) Construcción.	447	5) Manejo de desechos.	482
g) Industrial Metalmecánica.	216	6) Serv. Educativos y capacitación.	101
h) Manufactura de plásticos y resinas.	220	7) Serv. de salud/ asistencia social.	262
i) Industria textil.	625	8) Serv. de esparcimiento cultural, deportivo y otros serv. recreativos.	188
j) Industria de alimentos y bebidas (embotelladoras, tortillerías, panaderías, etc.)	2123	9) Serv. de alojamiento temporal	177
k) Fabricación de artesanía.	322	10) Restaurantes.	1664
l) Carpintería.	297	11) Otros servicios.	2692
m) Herrería.	276		

Comercio al menudeo de:	f	Comercio al mayoreo de:	f
n) Abarrotes y misceláneos.	5064	t) Abarrotes y misceláneos.	583
o) Farmacia.	510	u) Farmacia.	92
p) Papelería.	1559	v) Papelería.	233
q) Regalos.	615	w) Regalos.	117
r) Artículos para otras empresas.	177	x) Artículos para otras empresas	104
s) Otro comercio al menudeo.	4011	y) Otro comercio al mayoreo.	522

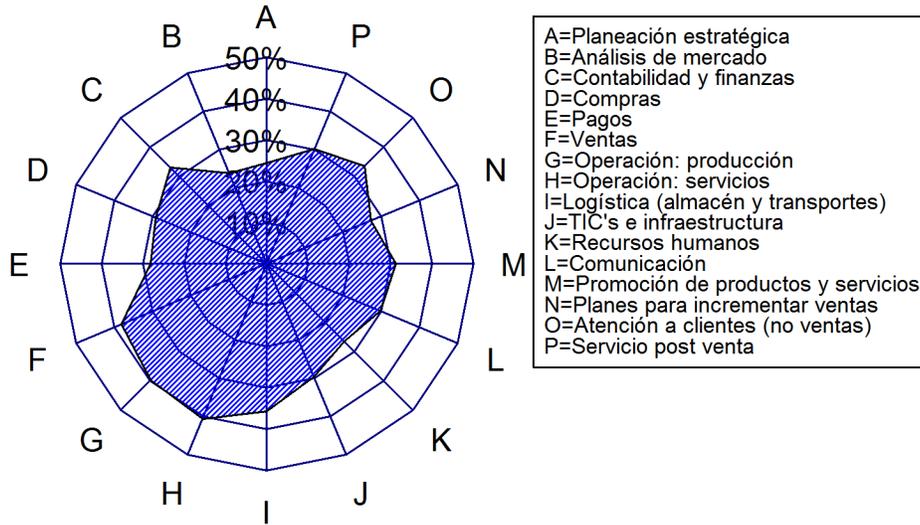
Nota: *f* = Número de establecimientos.

En la siguiente figura podemos ver que las empresas, en particular las MyPEs no perduran a lo largo de los años, por lo que la mayoría de las empresas reportaron una edad de menos de diez años. De acuerdo con nuestra muestra podemos comprobar que México es un país de micro empresarios ya que el 96% de las empresas estudiadas caen en esta categoría. De acuerdo con lo reportado por los directores, se encontró que el 54.8% de los trabajadores son mujeres, es decir que, aunque la mayoría de los directores son hombres, poco más de la mitad de quienes trabajan en las micro empresas son del sexo femenino.

Figura 4 Año de fundación**Figura 5** Tamaño de la empresa

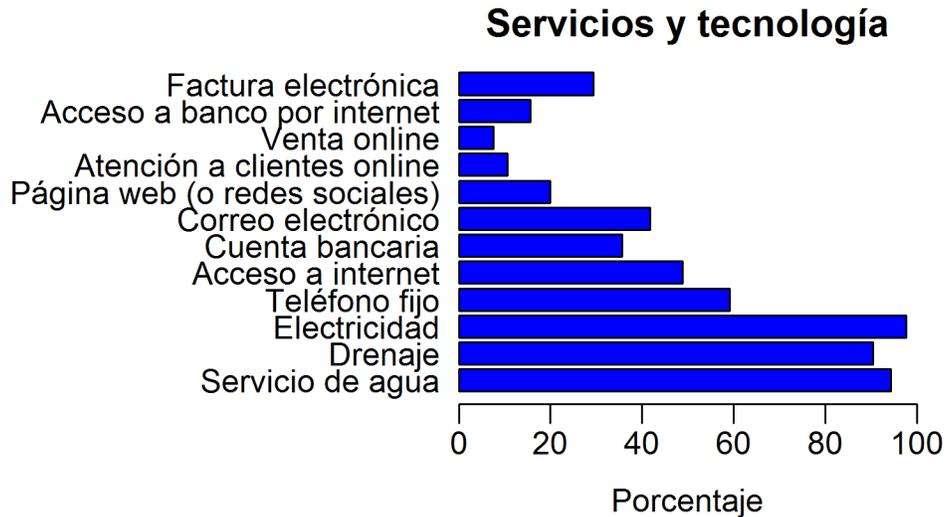
Para medir el grado en el que una empresa tiene estructuras funcionales formales se les preguntó a los directores sobre quién se encarga de llevar a cabo las funciones de gestión básicas, eligiendo entre nueve opciones graduadas del 1 al 9: Las primeras dos opciones se referían a respuestas nulas y fueron eliminadas (No sé qué es eso y no aplica). Las siguientes opciones iban desde nadie lo está haciendo, hasta hay varias personas dedicadas sólo a esa función. En siguiente figura se muestra el porcentaje de puntos seleccionados en donde el 100% correspondería a que cada en todas las empresas evaluadas existe un departamentos dedicados exclusivamente a cada función.

Figura 6 Grado de estructuración de la empresa.



En la figura anterior se observa que las funciones mejor estructuradas de las MyPEs en México son aquellas que están relacionadas con la parte operativa ya sea de producción o de servicios. También la función de ventas suele tener un mayor grado de estructuración. Por otro lado las labores de análisis de mercado y de planeación, suelen estar centradas en la dirección e incluso no hacerse.

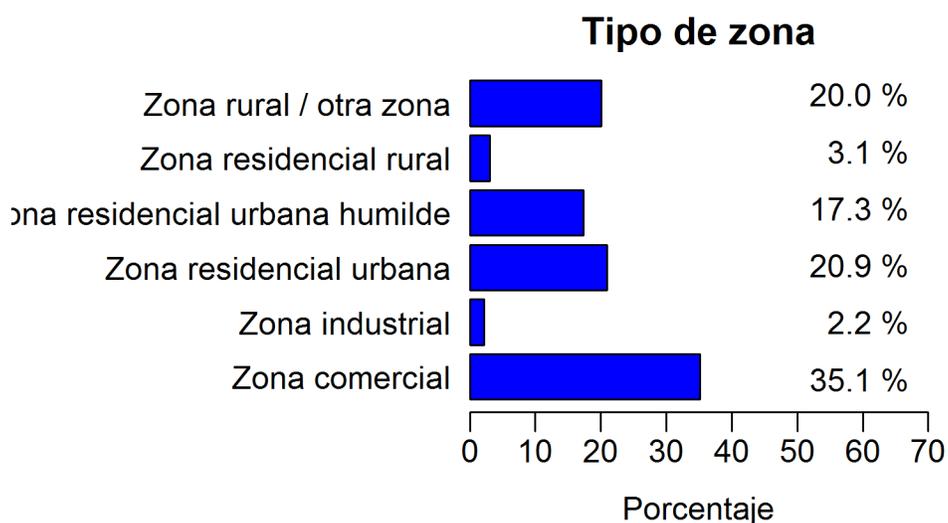
Figura 7 Infraestructura y servicios que tiene la empresa.



A nivel nacional la penetración de los servicios básicos en las empresas es cercana al 100%, sin embargo es notorio que la cobertura no es total. En cuanto al acceso a las telecomunicaciones la cobertura es de alrededor de la mitad tanto en cuanto al teléfono (60%) como al correo electrónico (45%).

El nivel de tecnificación de las MyPEs es muy bajo, por ejemplo apenas el 10% está preparado para atender a clientes en línea; esto en parte se puede explicar observando la ubicación de los establecimientos (ver siguiente figura).

Figura 8 Tipo de zona donde está ubicada la empresa.



Dado que se seleccionaron sólo empresas micro y pequeñas, en la figura anterior podemos ver que no se abordaron muchas empresas en zona industrial, pues las empresas ubicadas en estas zonas suelen ser más grandes. Sin embargo, la zona comercial no representa una mayoría contundente que es donde se esperaría una tecnificación mayor. Se puede ver que alrededor del 41.3% de las empresas se encuentra en una zona residencial.

Capítulo 4

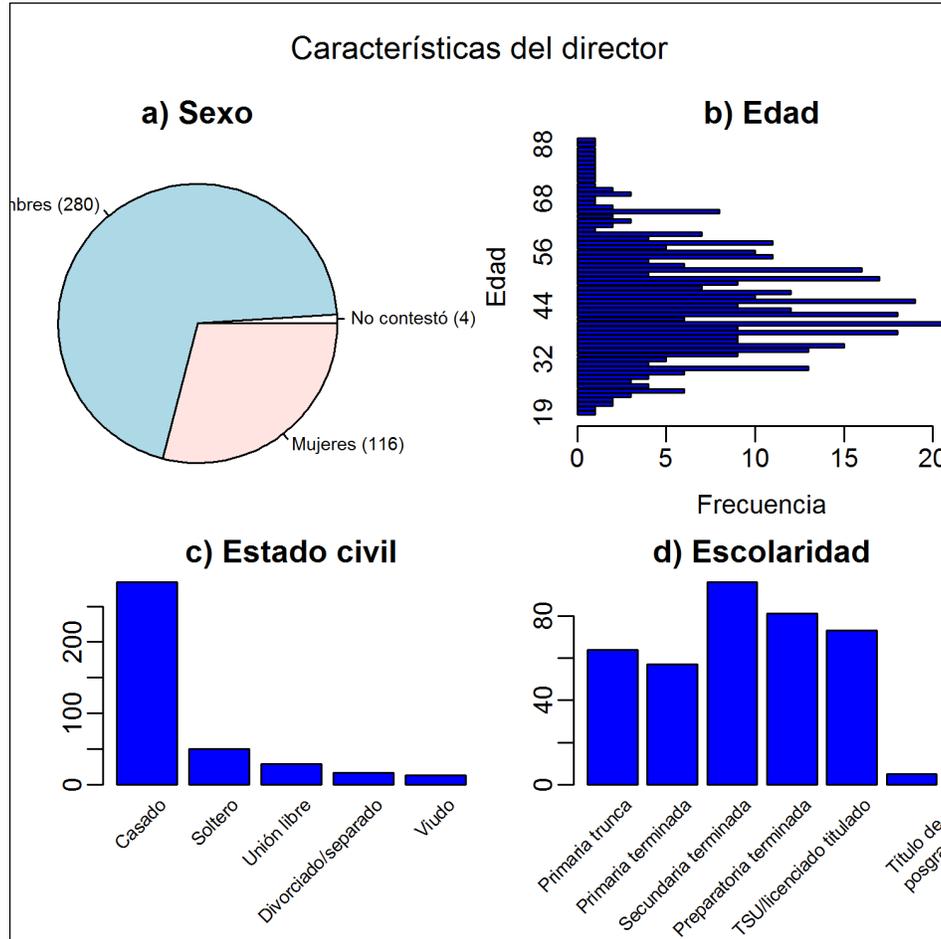
4. Sector agricultura

Las empresas que pertenecen a la industria de la agricultura, se dedican al cultivo de diferentes plantas, semillas y frutos, por lo que el sector agrícola es una de las actividades económicas más importantes del medio rural. Este sector contribuye a la satisfacción de necesidades de alimento para el ganado y el ser humano, además de ser proveedor de materia prima para las industrias. Según datos del INEGI, los productos agrícolas que más exportó México de acuerdo a su volumen fueron, el trigo durum con 4284.14 miles de toneladas y la sandía con 509.26 miles de toneladas².

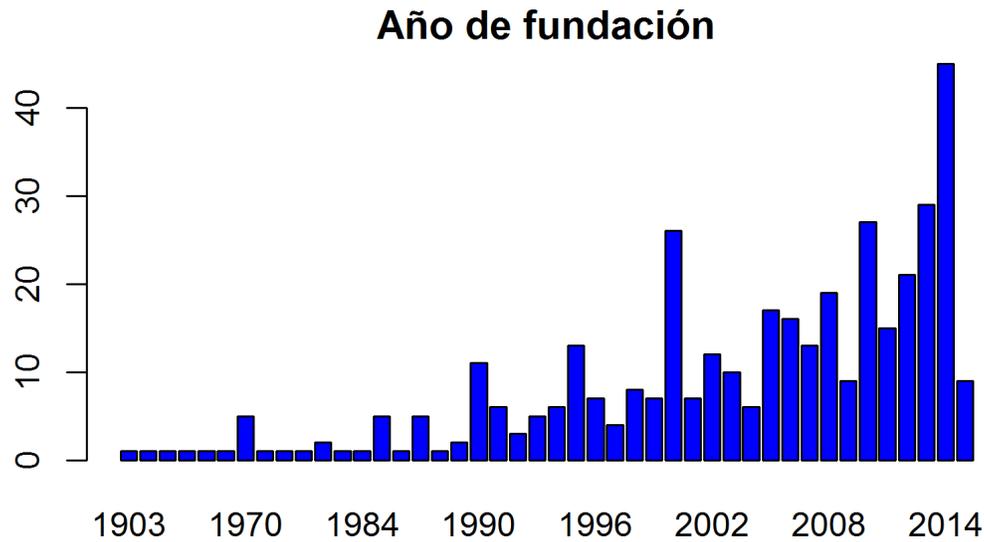
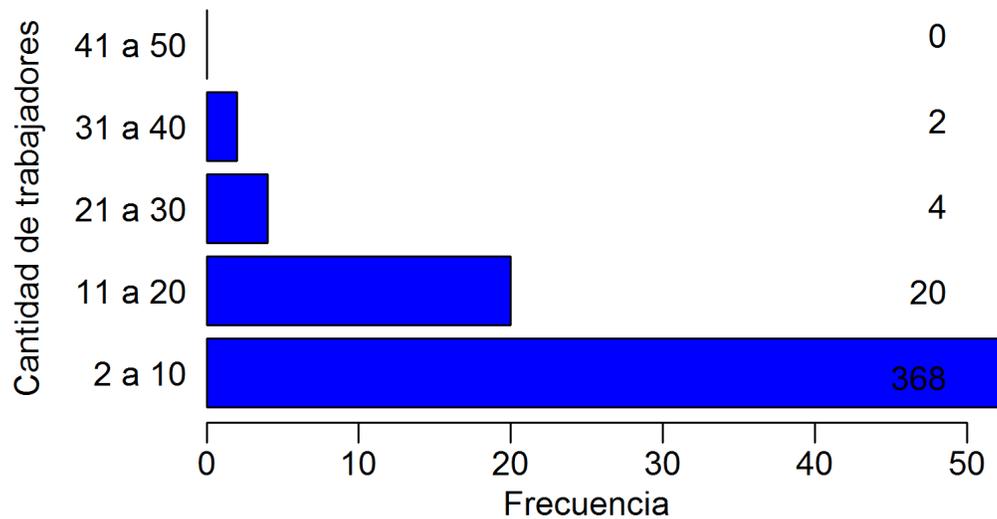
Para contextualizar el análisis, mostramos en la *Figura características del director* algunas características que distinguen a los directores del sector agricultura en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector agricultura, el 29.29% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector agricultura es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 44.94 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector agricultura el 69.78% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.7 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

² <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/primarias/agri/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 9 Características de los directores de empresas del sector.



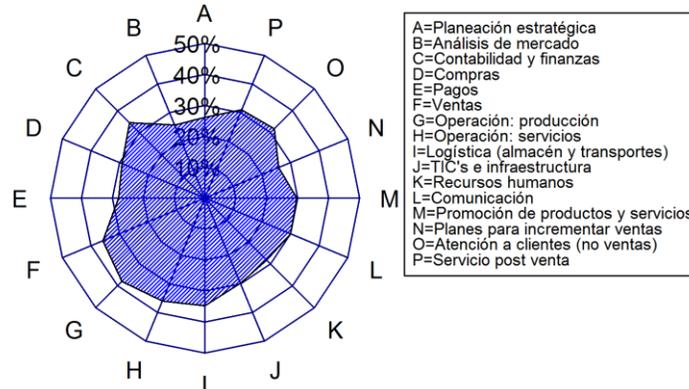
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.88 años, que es 1.90 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 92.00% del total de las empresas del sector agrícola.

Figura 10 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 11** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

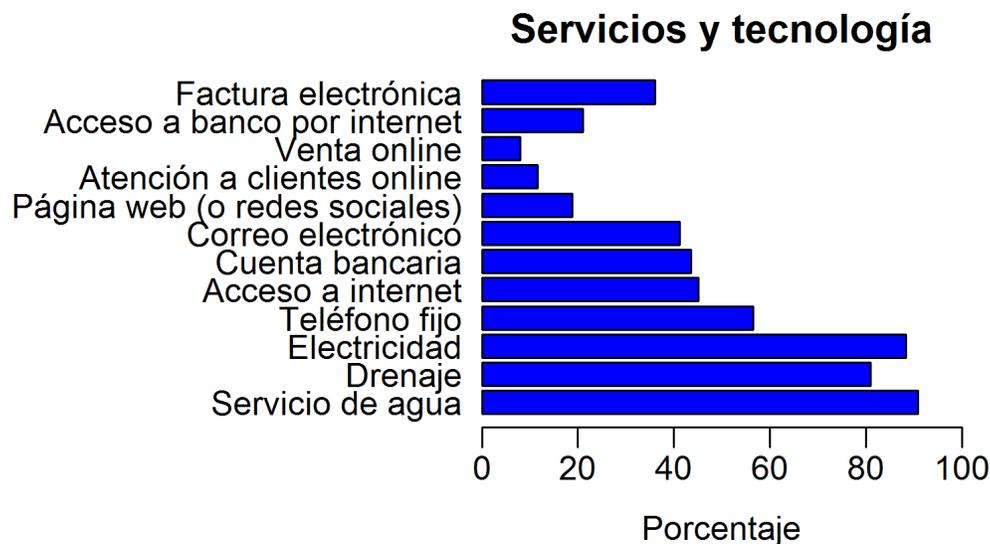
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector agricultura, el grado de estructuración es de 30.9199223 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 12 Grado de estructuración de las empresas del sector.

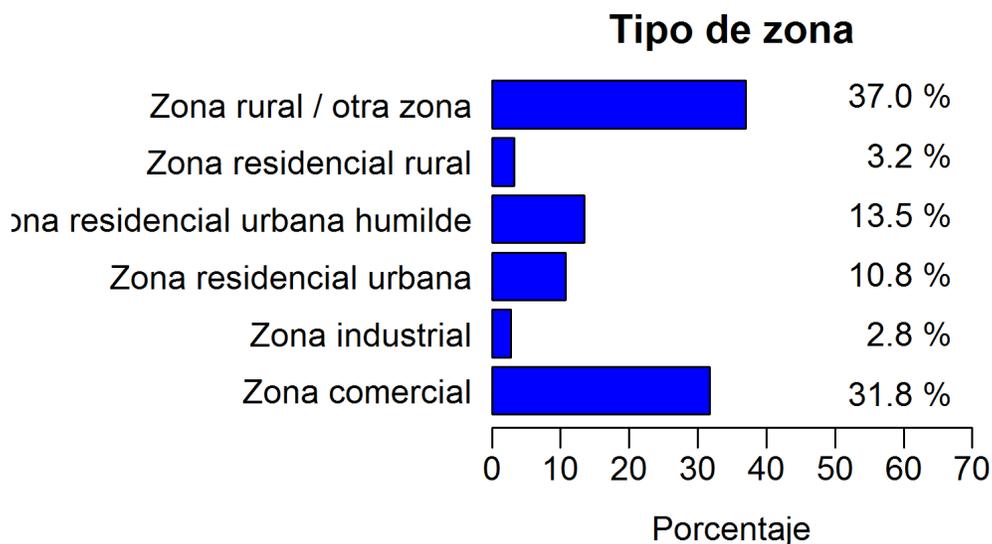


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector agricultura cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 13 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector agricultura, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 14 Tipo de zona de las empresas del sector.

4.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 25.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.22%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de *transparencia* se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

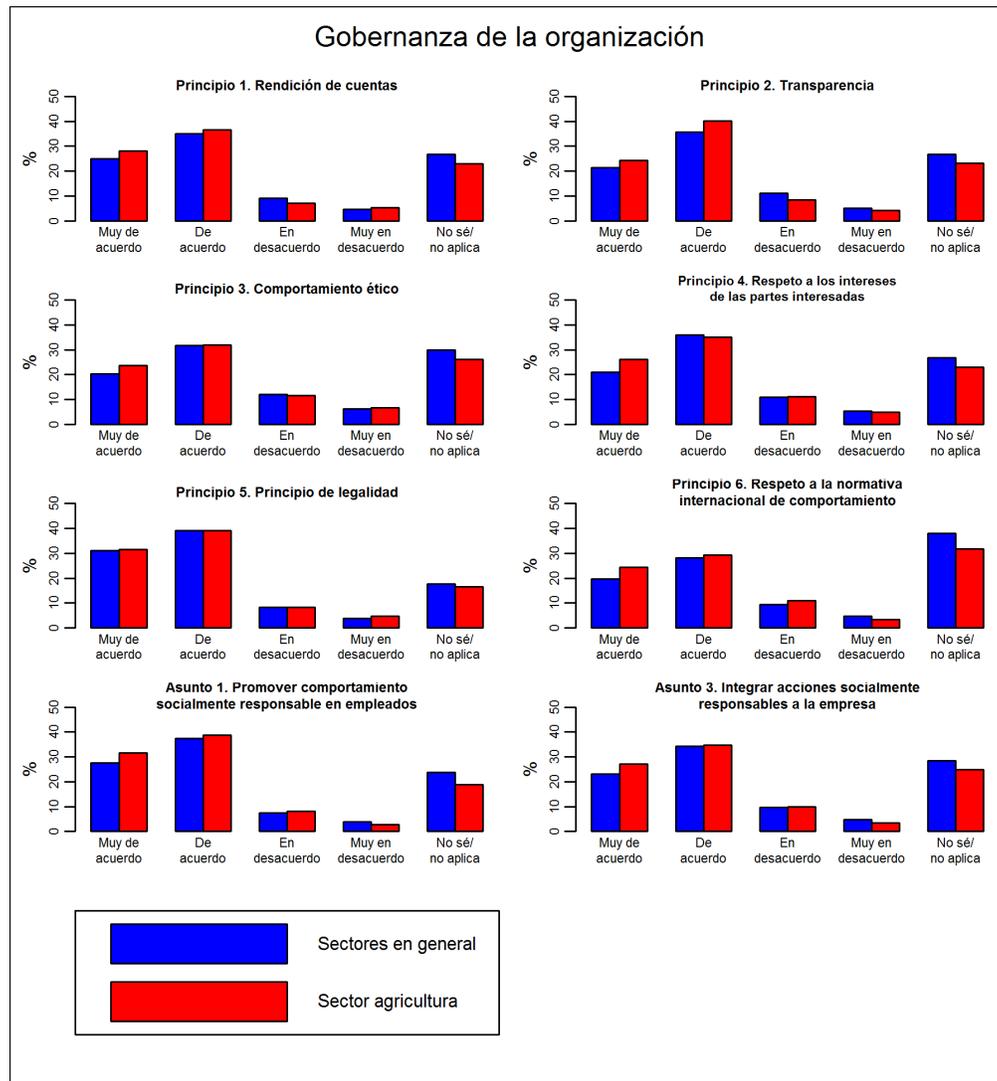
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 9 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector agricultura

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.41, 1.51	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.38, 1.48	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.21, 1.53	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.36, 1.49	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.65, 1.39	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.11, 1.60	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.61, 1.44	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.36, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 15 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

4.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 33.47% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.53%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

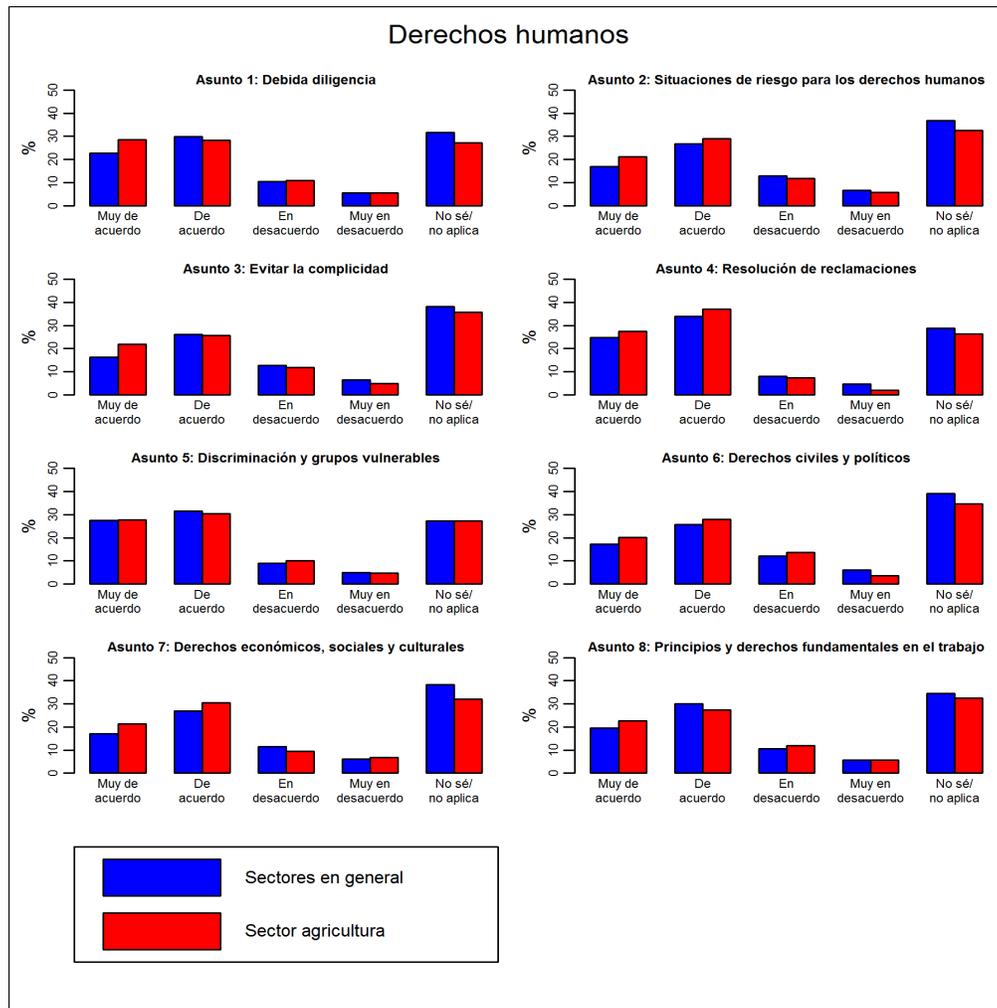
Tabla 10 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.25, 1.58	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.01, 1.58	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.93, 1.62	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.37, 1.55	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.27, 1.58	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.95, 1.59	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.02, 1.59	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.02, 1.59	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 16 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, derechos civiles y políticos y derechos económicos, sociales y culturales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

4.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20).

Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 30.75% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.30%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

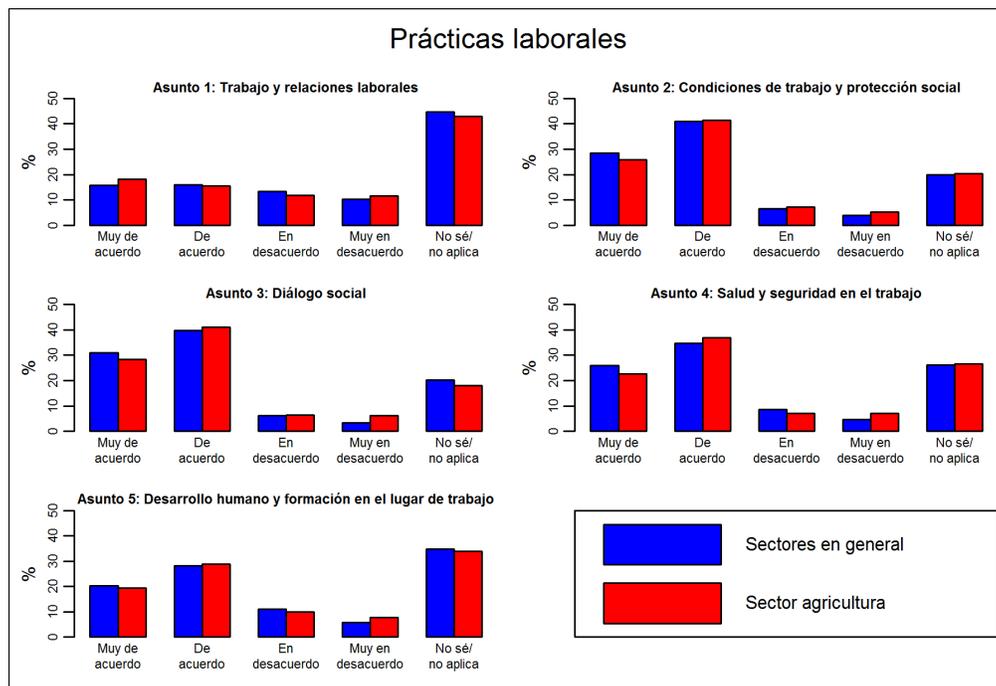
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 11 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.54, 1.59	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.47, 1.45	No significativo
3. Diálogo social	2.56, 1.42	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.22, 1.54	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.92, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 17 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas laborales son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector agricultura puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

4.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 20.06% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.90%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

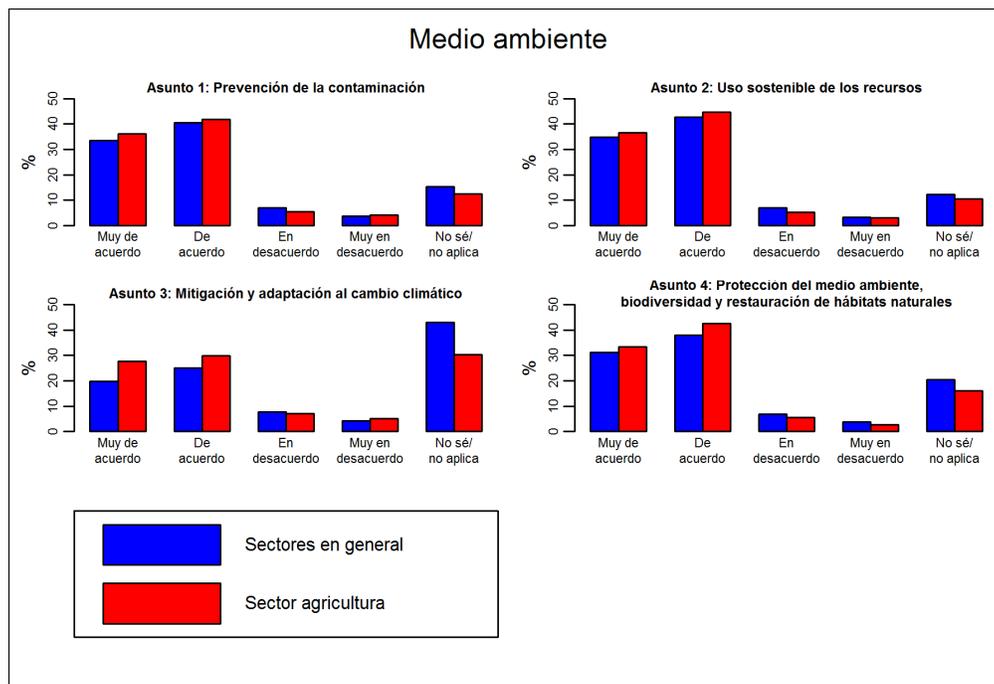
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 12 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.86, 1.29	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.94, 1.22	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.20, 1.62	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.92, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 18 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

4.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.76%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

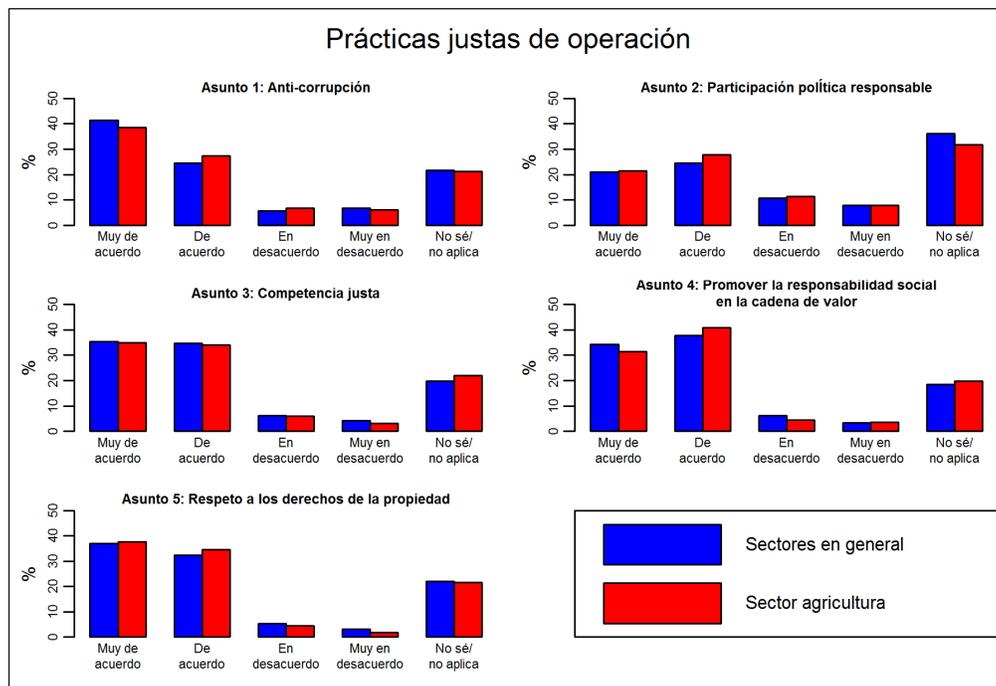
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 13 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.56, 1.55	No significativo
2. Participación política responsable	1.99, 1.58	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.57, 1.52	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.61, 1.46	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.64, 1.52	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 19 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

4.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 18.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.42%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

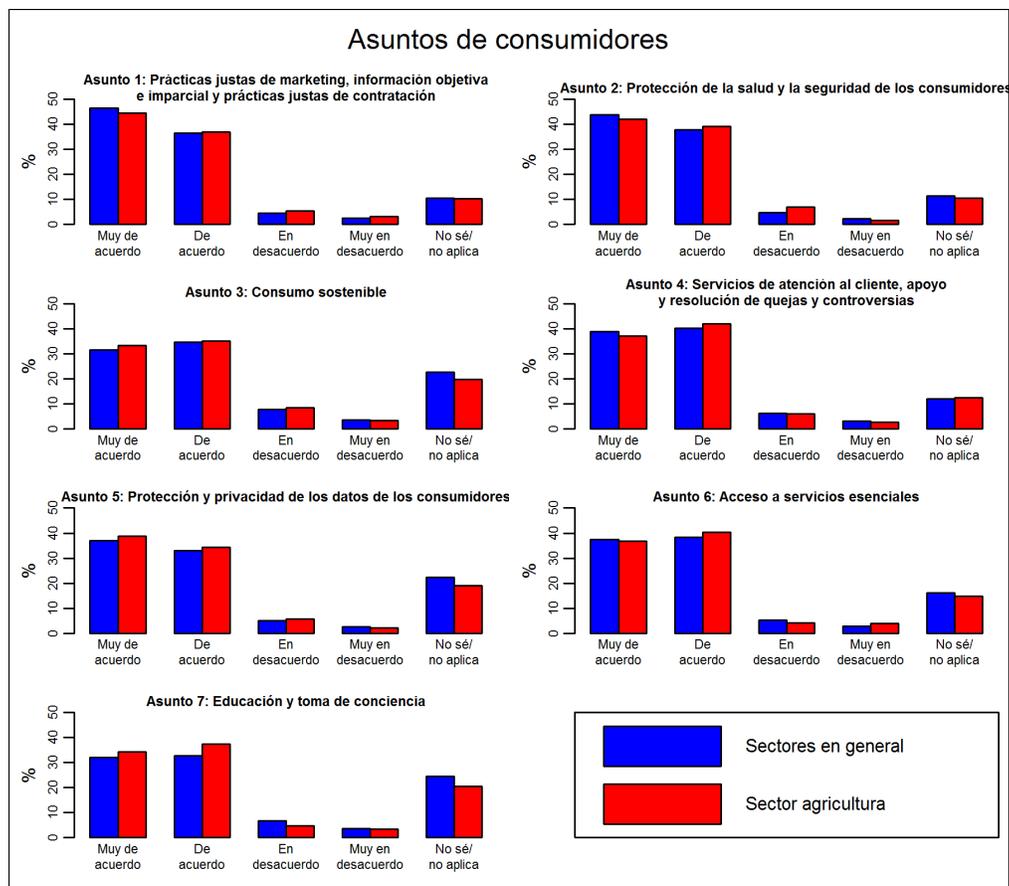
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 14 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.02, 1.24	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.00, 1.23	No significativo
3. Consumo sostenible	2.59, 1.47	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.89, 1.28	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.71, 1.47	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.81, 1.37	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.61, 1.49	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 20 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección y privacidad de los datos de los consumidores y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

4.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 35.39% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector agricultura sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.75%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

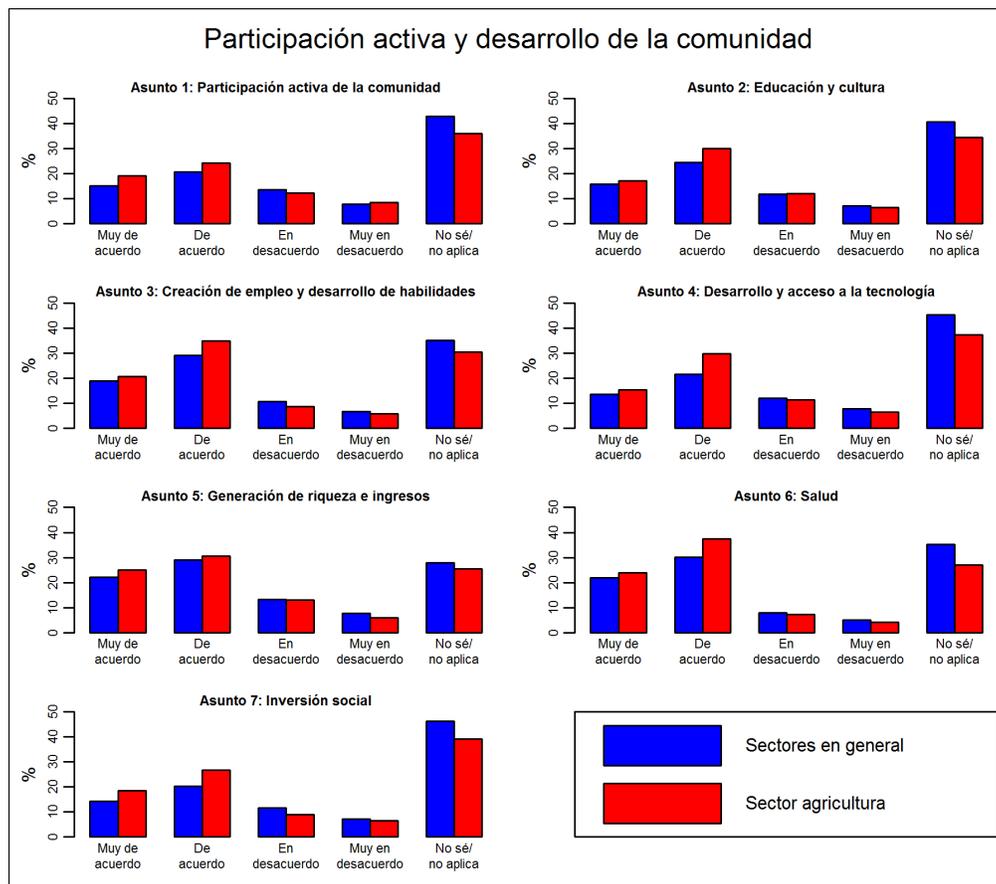
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 15 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector agricultura

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.82, 1.58	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.89, 1.56	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.09, 1.56	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.79, 1.56	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.24, 1.53	Significativo al 10%
6. Salud	2.27, 1.55	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.79, 1.62	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector agricultura podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector agricultura y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 21 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 5

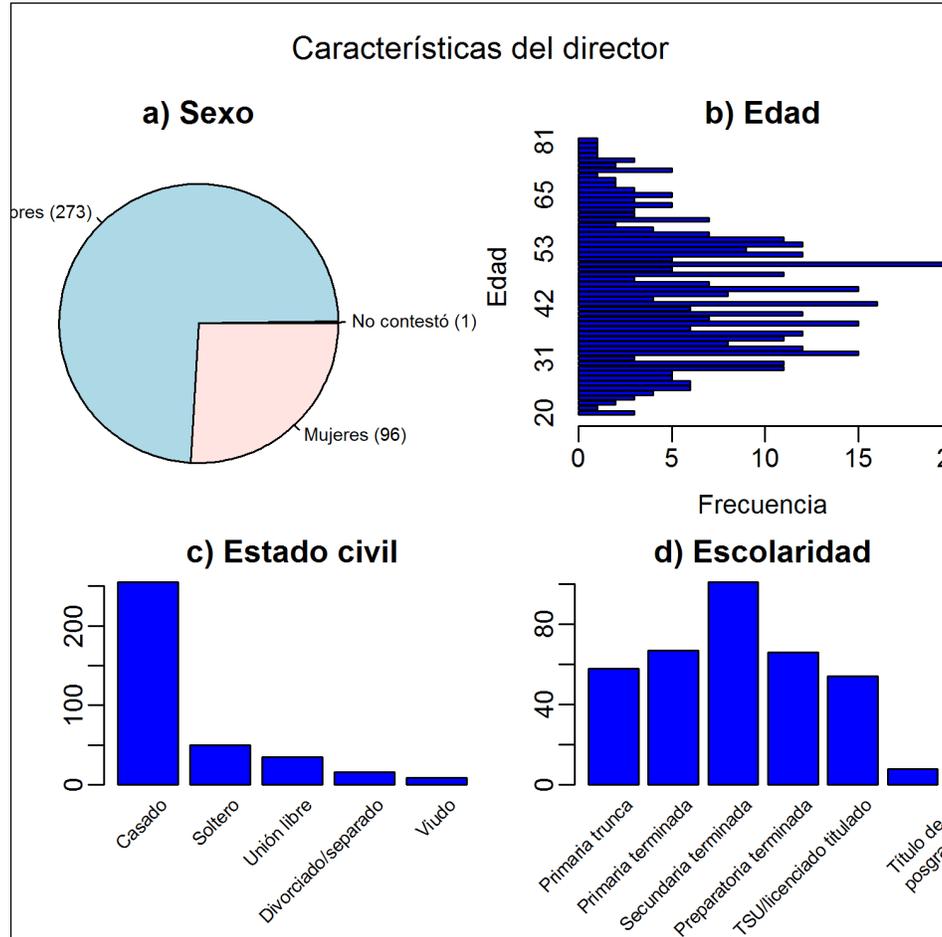
5. Sector cría y explotación de animales

Las empresas que se dedican a la cría y explotación de animales, son un sector primario que se refiere al cuidado y alimentación de cerdos, vacas, pollos, borregos, abejas, entre otros animales, para el aprovechamiento de su carne, leche, huevos, lana, miel y otros derivados. Datos del INEGI revelan que la posición de México en el mundo es del quinto lugar en la producción del huevo con 2,360 toneladas y el sexto lugar en la producción de miel con 56 toneladas³.

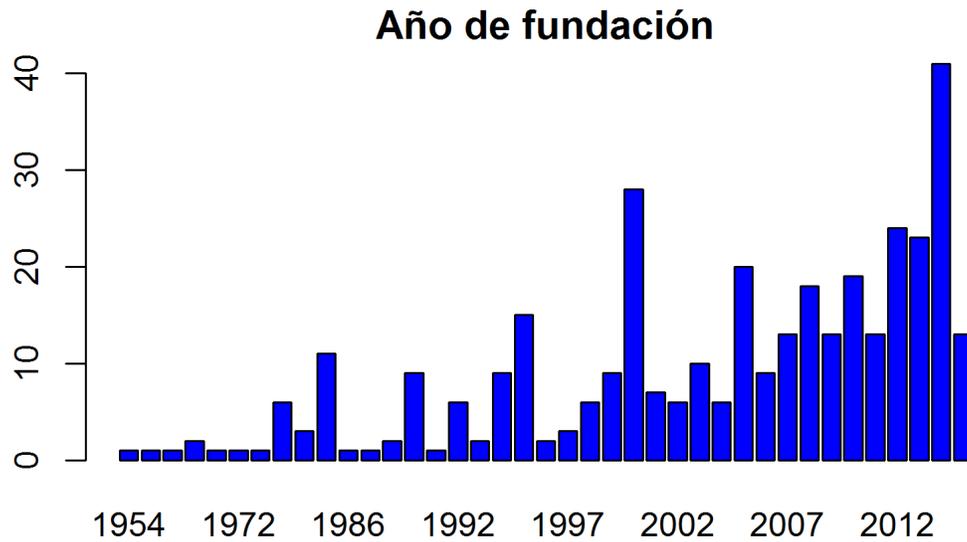
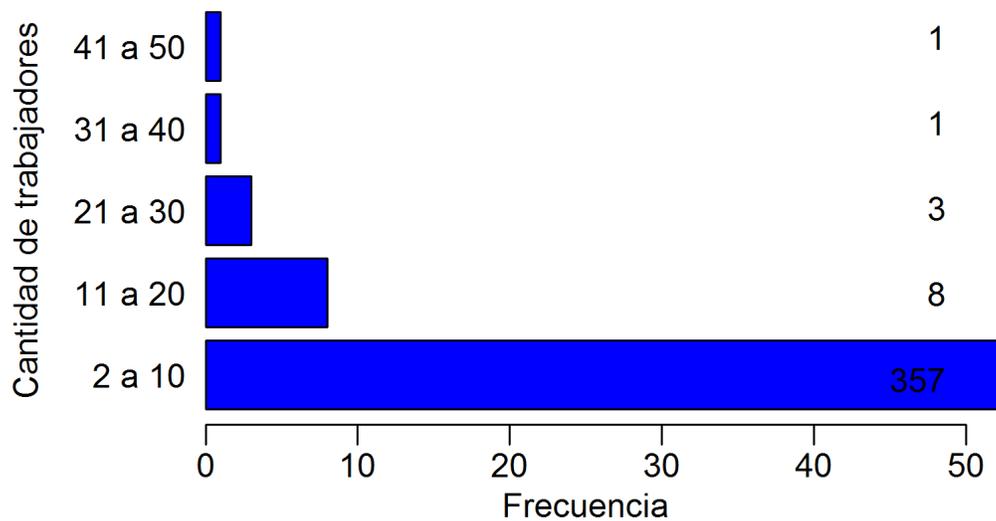
Para contextualizar el análisis, mostramos en la *Figura características del director* algunas características que distinguen a los directores del sector cría y explotación de animales en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector cría y explotación de animales, el 26.02% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector cría y explotación de animales es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 44.05 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector cría y explotación de animales el 68.36% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.5 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

³ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/primarias/gana/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 22 Características de los directores de empresas del sector.



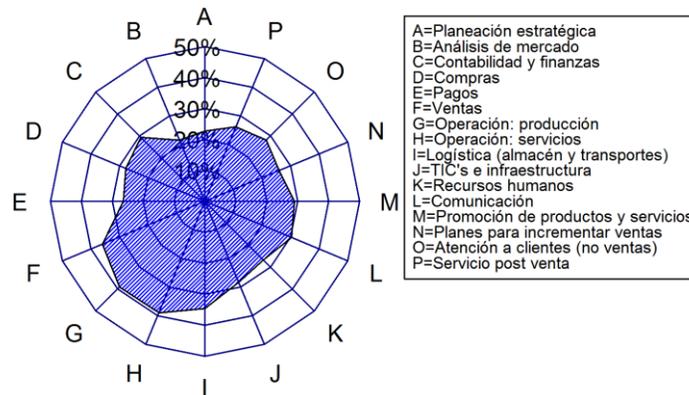
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.36 años, que es 1.38 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 96.49% del total de las empresas del sector cría y explotación de animales.

Figura 23 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector**Figura 24** Tamaño de las empresas del sector

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

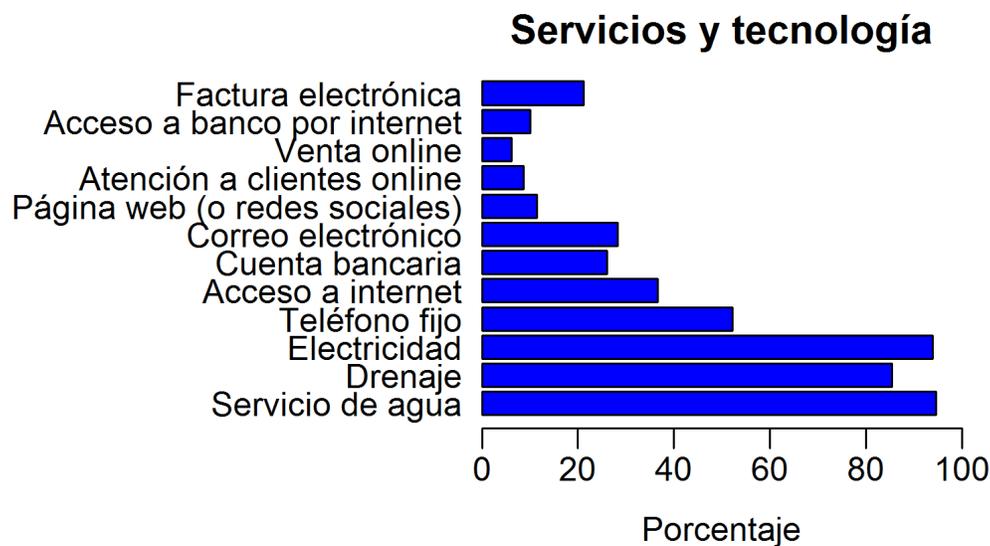
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector cría y explotación de animales, el grado de estructuración es de 29.4681037 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 25 Grado de estructuración de las empresas del sector.

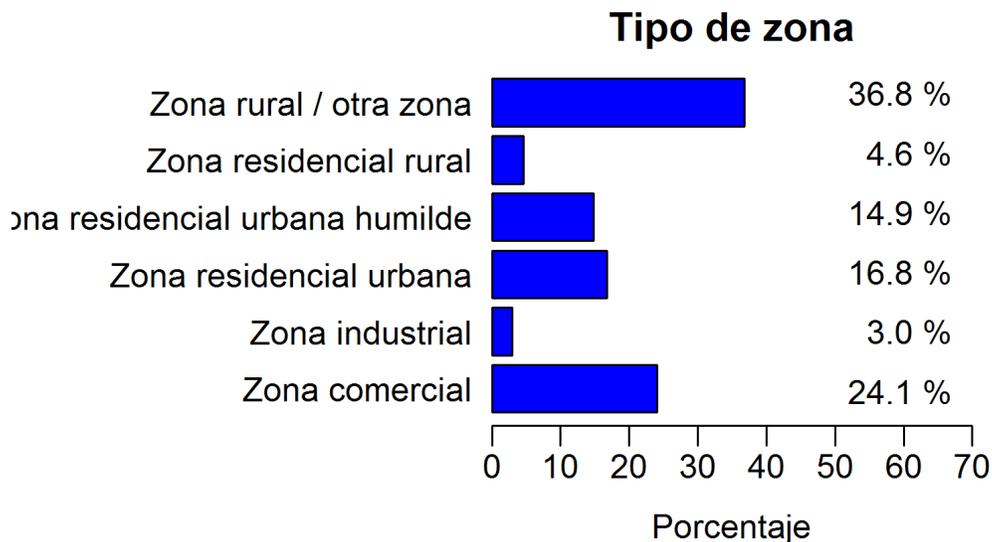


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector cría y explotación de animales cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 26 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector cría y explotación de animales, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 27 Tipo de zona de las empresas del sector.

5.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 27.03% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.41%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

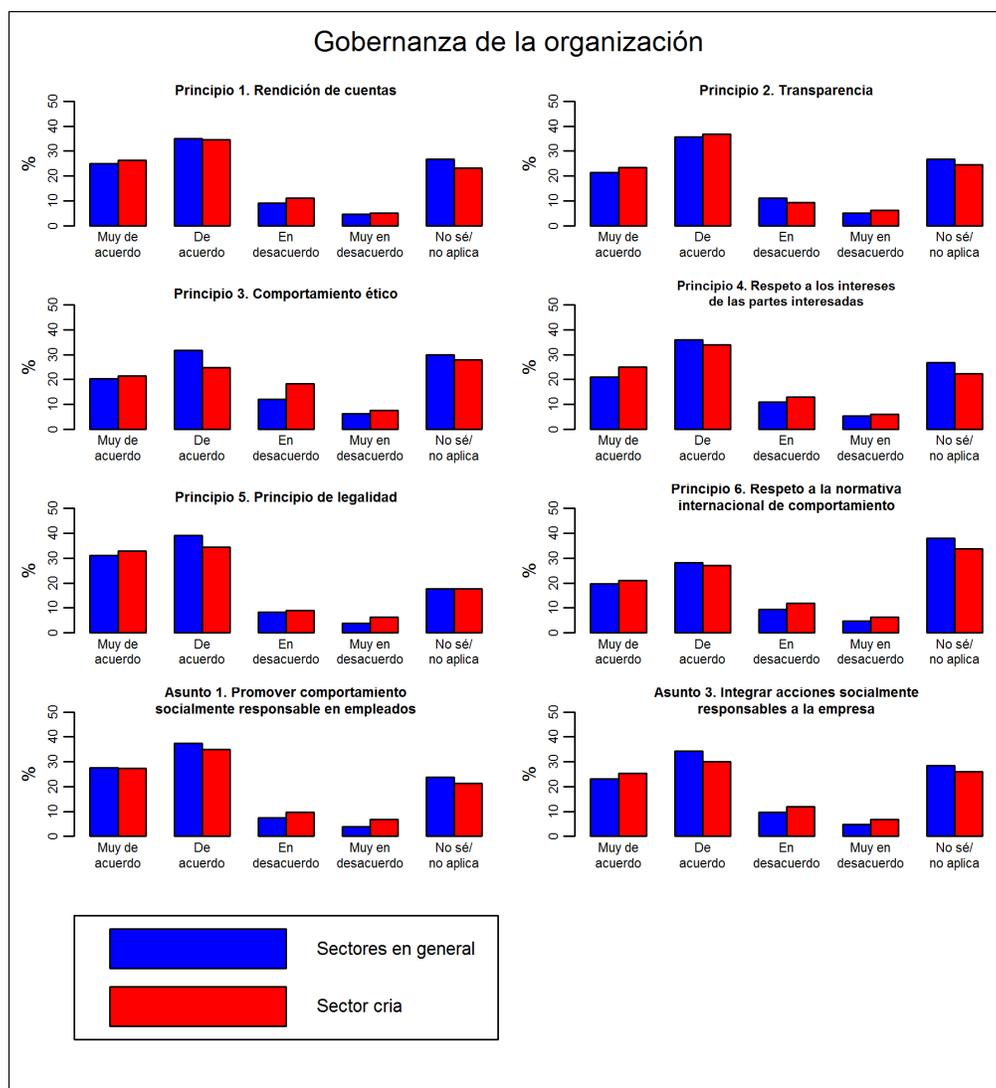
Tabla 16 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector cría y explotación de animales

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.36, 1.50	No significativo
Principio de transparencia	2.28, 1.51	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.04, 1.52	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.33, 1.48	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.59, 1.44	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.95, 1.59	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.40, 1.49	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.22, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 28 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que respeto a las partes interesadas tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

5.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 37.09% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.48%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

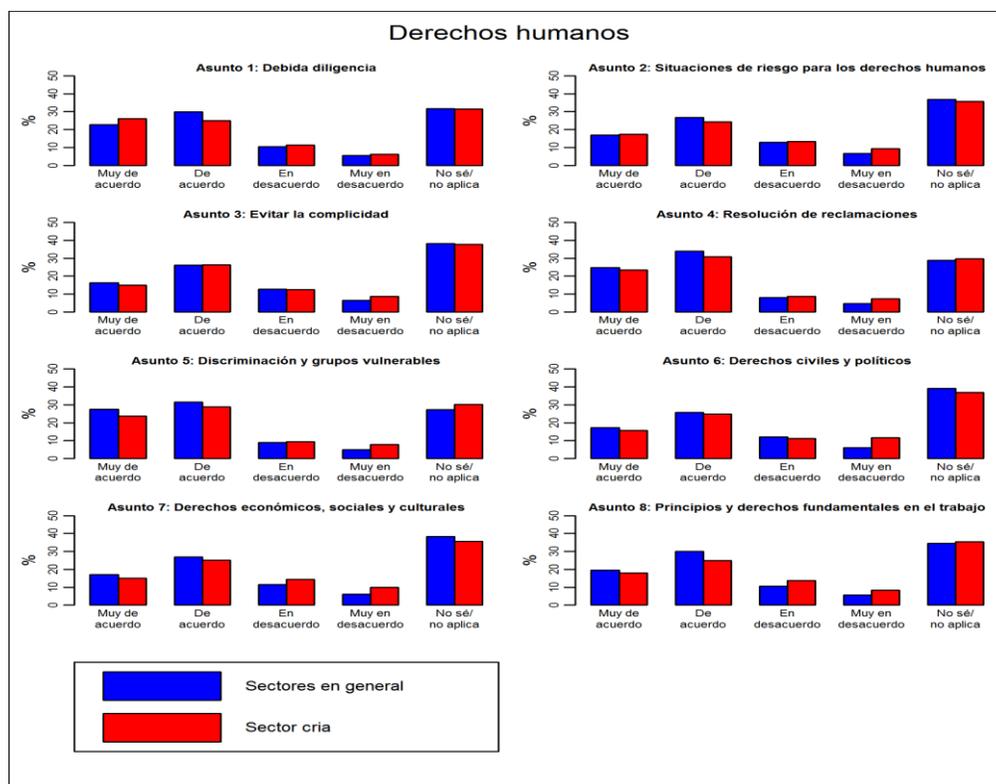
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 17 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.08, 1.62	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.78, 1.55	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.72, 1.54	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.11, 1.58	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.08, 1.59	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.70, 1.54	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.74, 1.52	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.82, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 29 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que discriminación y grupos vulnerables y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

5.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 31.35% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.14%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

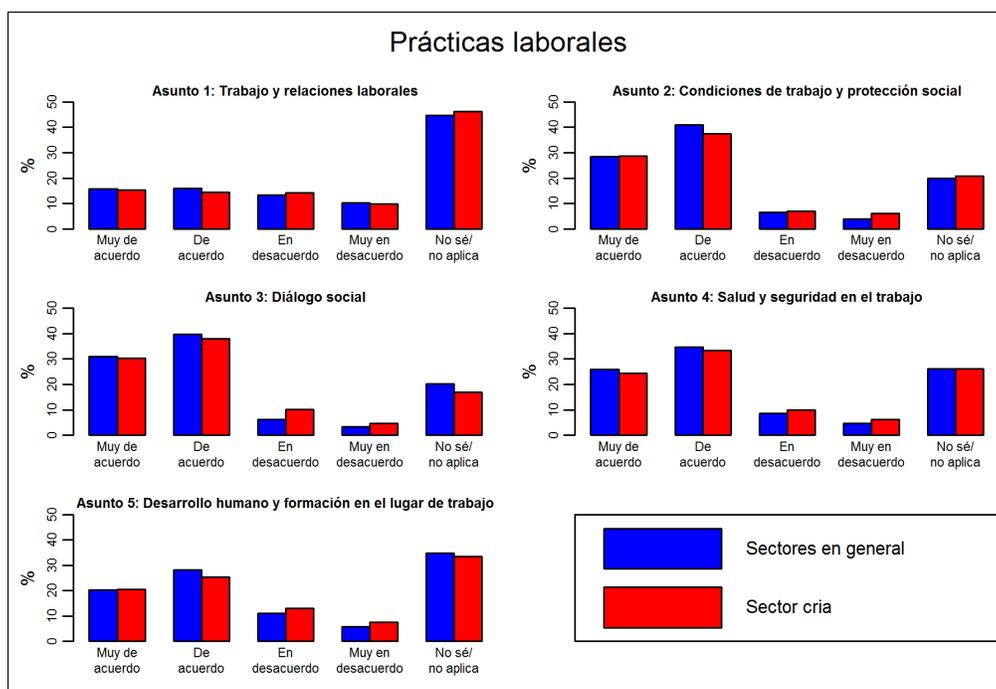
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 18 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.42, 1.54	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.47, 1.48	No significativo
3. Diálogo social	2.60, 1.40	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.24, 1.54	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.91, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 30 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas laborales son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector cría y explotación de animales puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

5.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 24.32% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 65.66%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

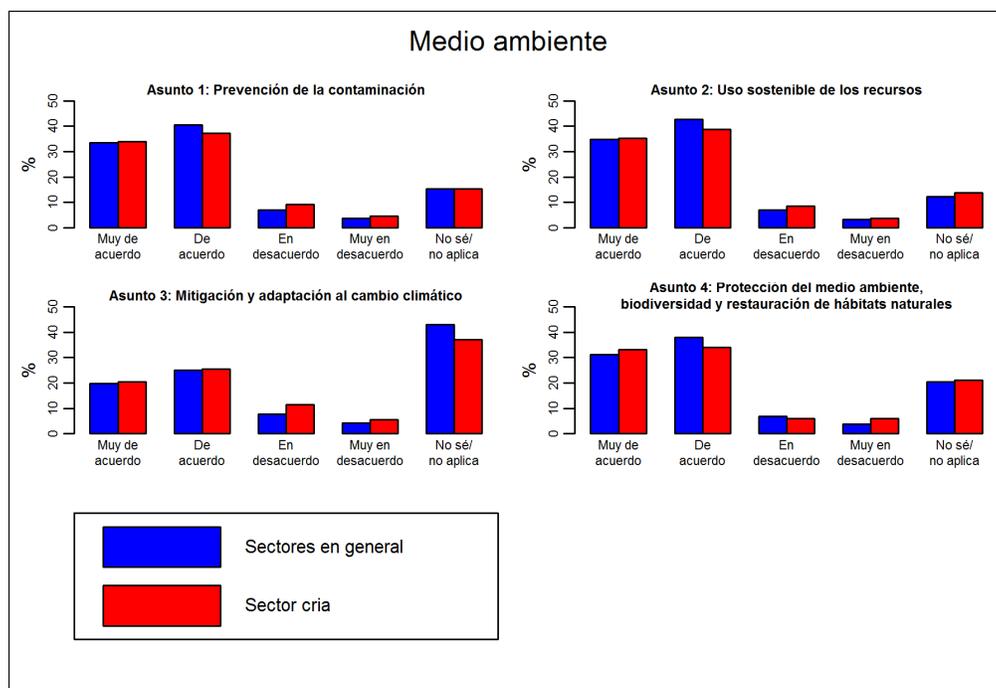
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 19 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.70, 1.38	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.78, 1.33	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.87, 1.61	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.91, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 31 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático, discriminación y grupos vulnerables y tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

5.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 27.24% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 60.05%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

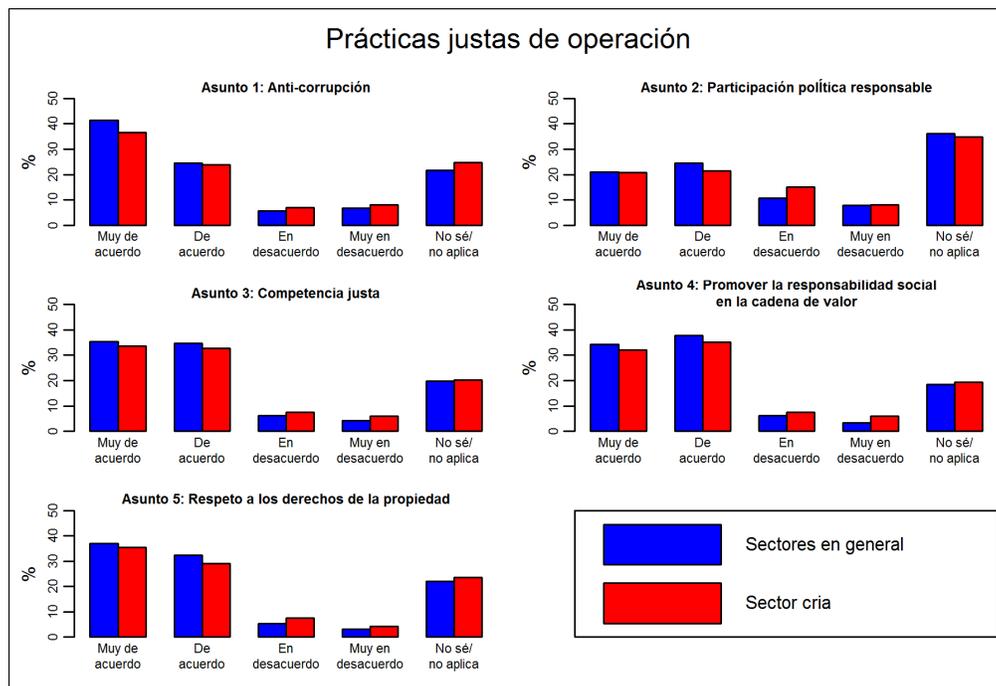
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 20 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.40, 1.62	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.85, 1.58	No significativo
3. Competencia justa	2.54, 1.50	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.55, 1.47	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.48, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 32 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

5.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 19.73% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.33%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

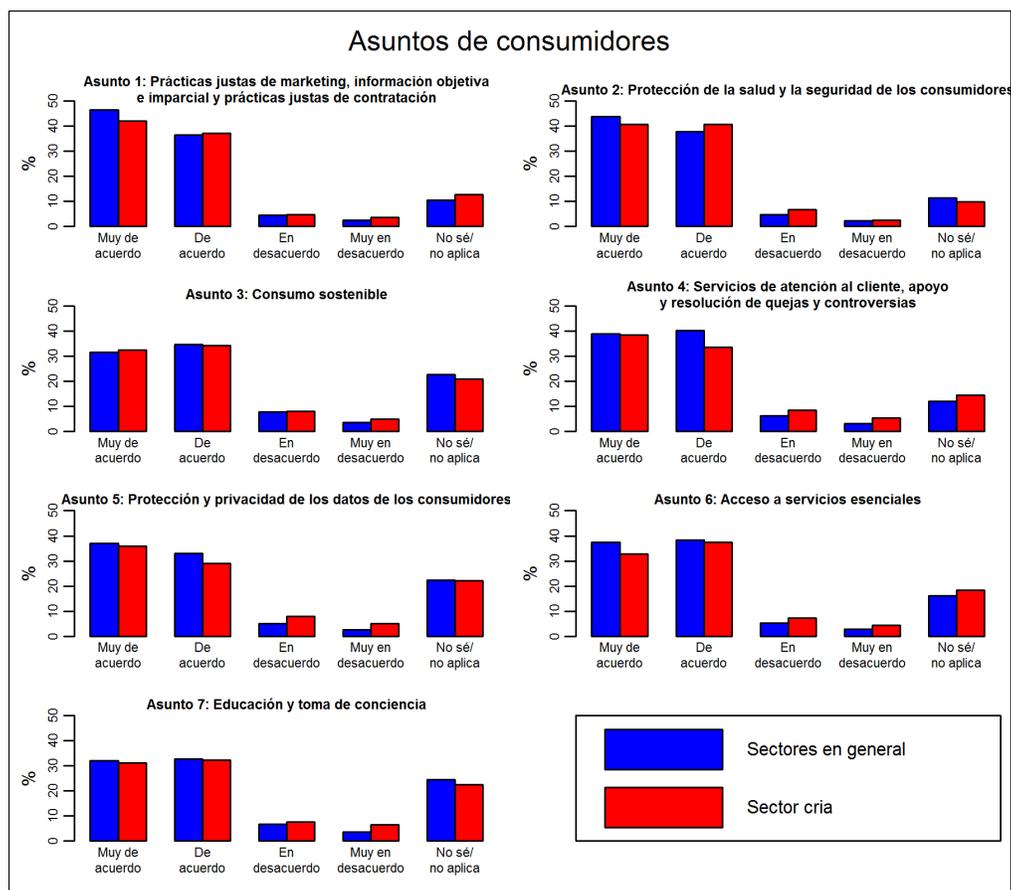
Tabla 21 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.92, 1.32	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.00, 1.20	No significativo
3. Consumo sostenible	2.53, 1.50	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.76, 1.39	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.51, 1.55	No significativo
6. Acceso a servicios esenciales	2.62, 1.44	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.43, 1.53	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela.

Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 33 Porcentaje de empresas del sector que aplican de los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias y acceso a servicios esenciales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

5.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 36.22% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector cría y explotación de animales sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.30%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

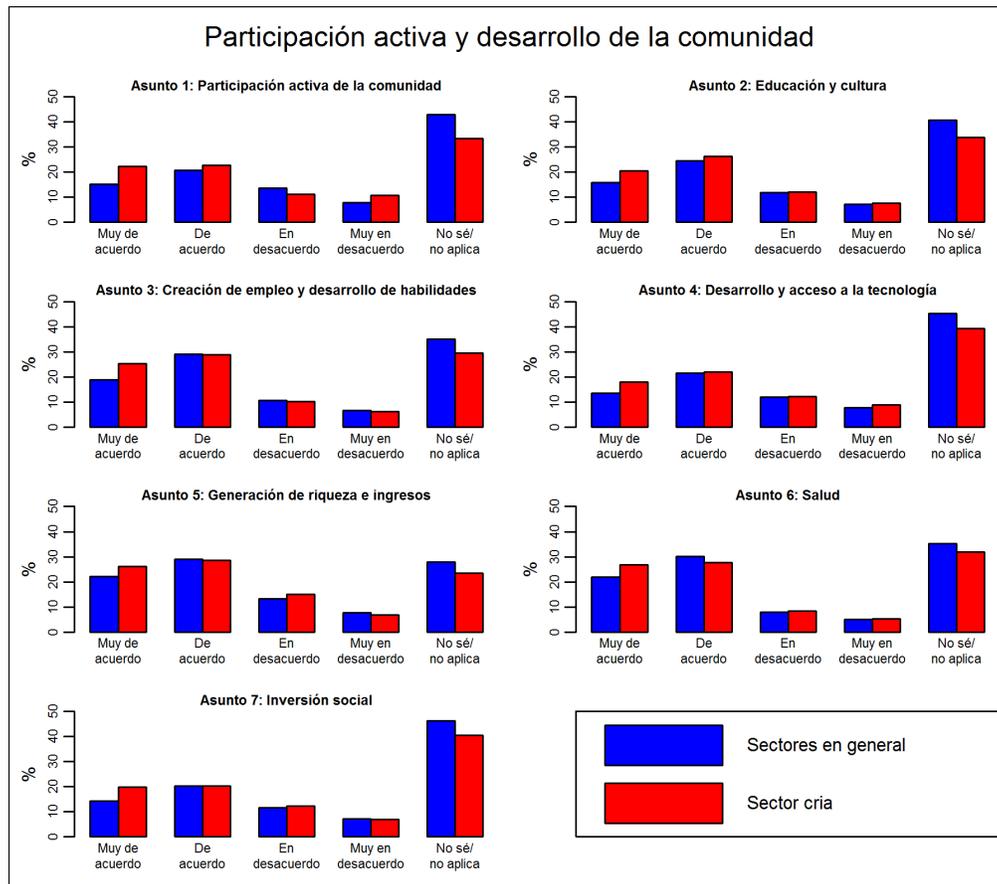
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 22 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector cría y explotación de animales

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.90, 1.60	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.92, 1.58	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.14, 1.59	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.70, 1.58	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.27, 1.51	Significativo al 10%
6. Salud	2.12, 1.63	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.72, 1.62	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector cría y explotación de animales podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector cría y explotación de animales y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 34 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 6

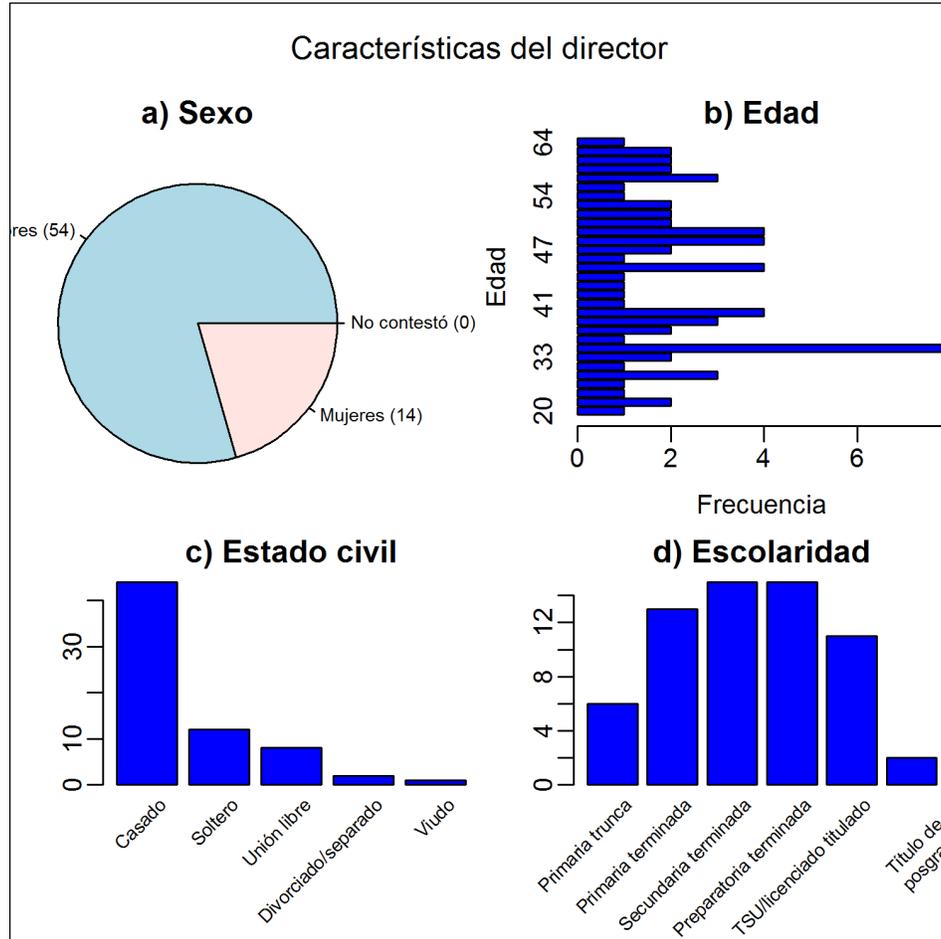
6. Sector aprovechamiento forestal

Las empresas de aprovechamiento forestal realizan actividades del sector primario que consisten en aprovechar los recursos naturales como las raíces, tallos, resinas, fibras, ceras, gomas (recursos no maderables), maderas y celulosas de los árboles (recursos maderables), de la superficie forestal del país que incluye bosques, selvas y matorrales, todo esto con el fin de ser utilizadas como alimento o materia prima para procesos de producción. De los recursos maderables se tiene un registro proporcionado por INEGI del año 2001 de 6'552 mil metros cúbicos de producción de madera en rollo, principalmente de pino⁴.

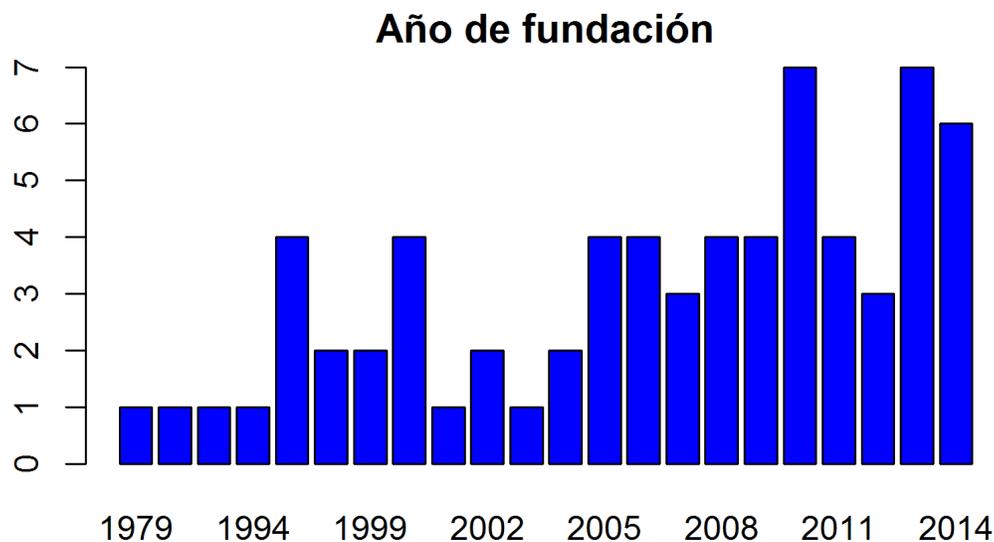
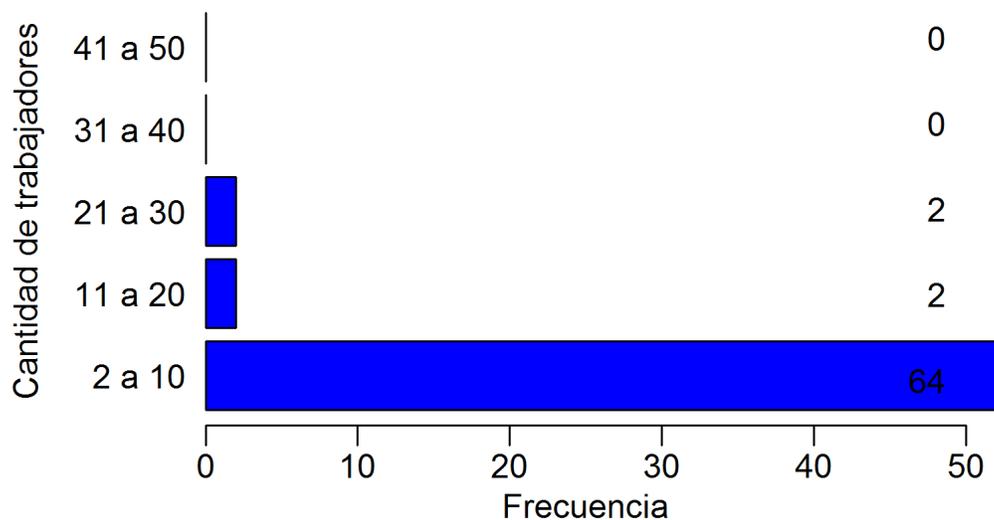
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector aprovechamiento forestal en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector aprovechamiento forestal, el 20.59% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector aprovechamiento forestal es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.38 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector aprovechamiento forestal el 64.71% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.3 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

⁴ <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/hipertexto/maderables.htm> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 35 Características de los directores de empresas del sector.



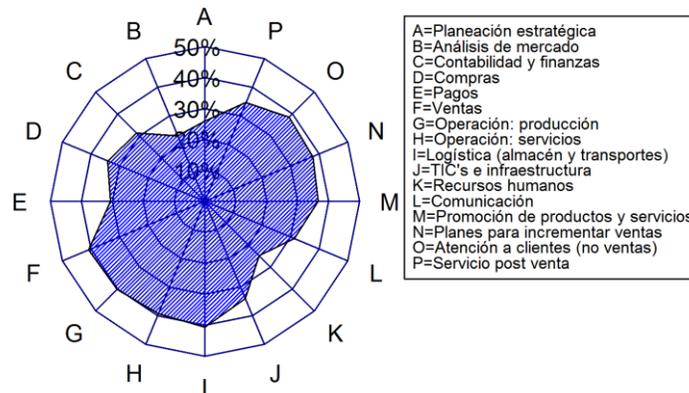
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.18 años, que es 0.80 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 94.12% del total de las empresas del sector aprovechamiento forestal.

Figura 36 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 37** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

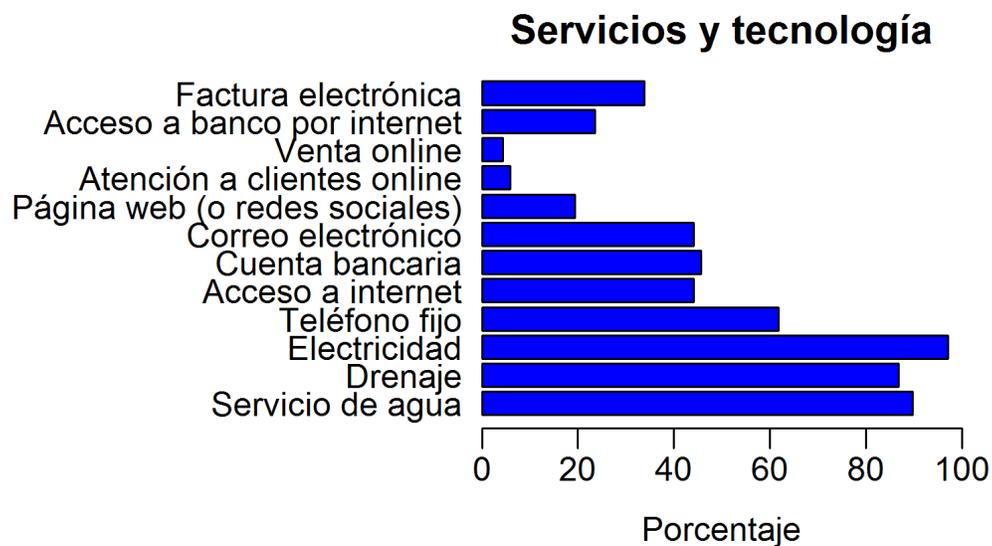
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector aprovechamiento forestal, el grado de estructuración es de 33.9933702 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 38 Grado de estructuración de las empresas del sector.

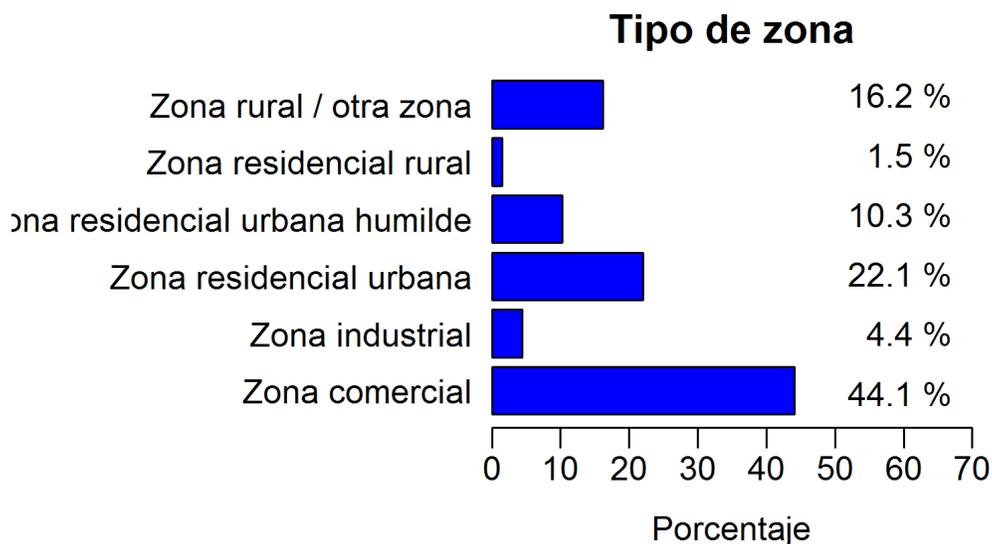


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector aprovechamiento forestal cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 39 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector aprovechamiento forestal, es en zona comercial.

Figura 40 Tipo de zona de las empresas del sector.

6.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 26.84% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 59.64%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

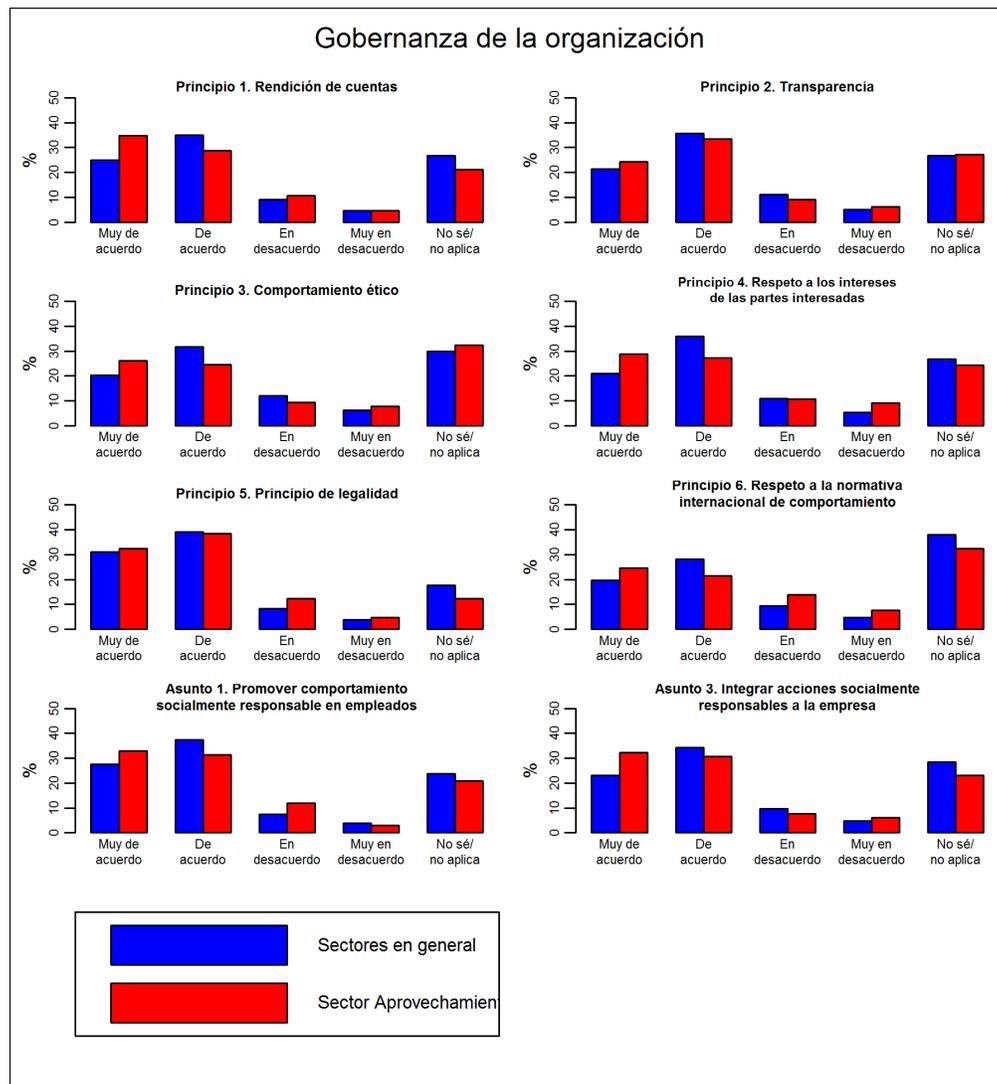
Tabla 23 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.52, 1.53	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.21, 1.56	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.05, 1.64	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.27, 1.56	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.74, 1.30	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.98, 1.62	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.52, 1.50	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.43, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela.

Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 41 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 30.33% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.35%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

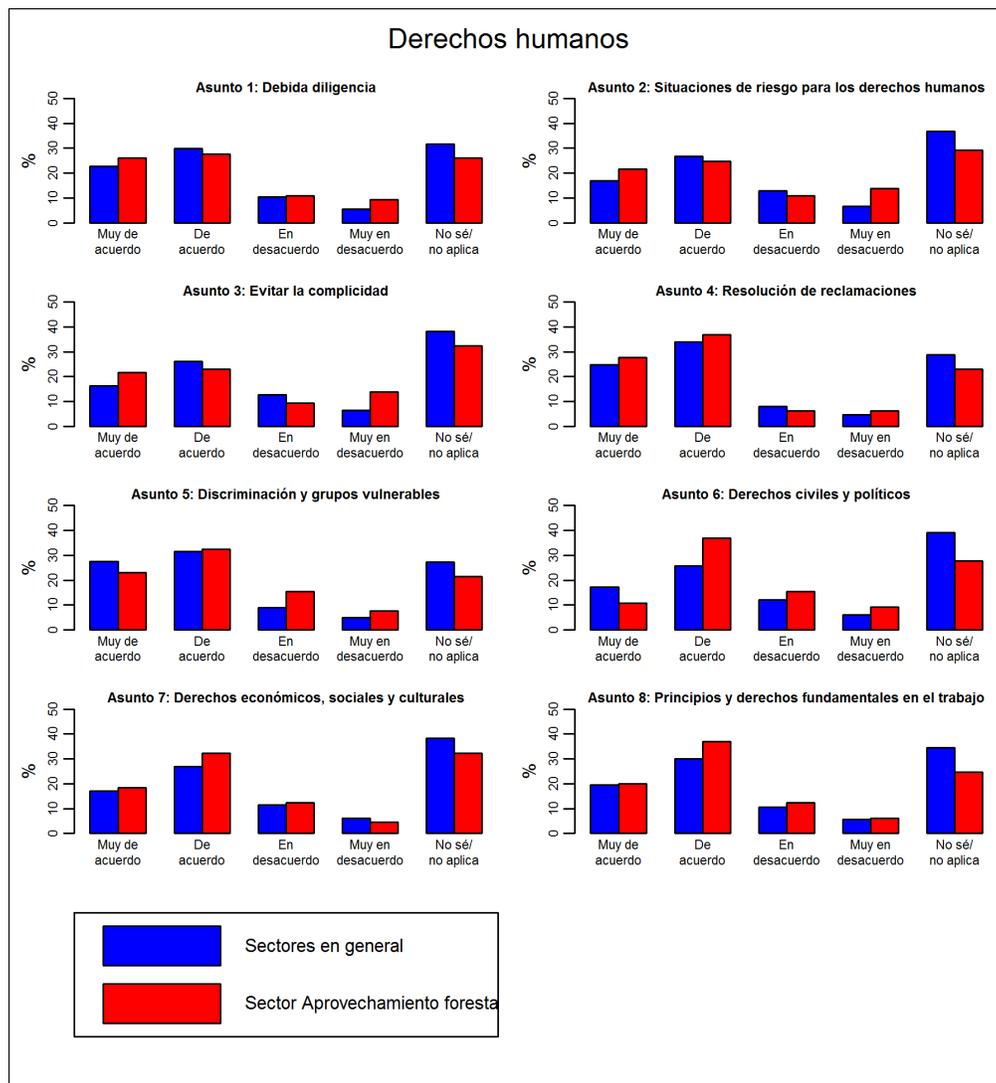
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 24 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.18, 1.57	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.95, 1.57	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.88, 1.60	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.40, 1.53	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.28, 1.46	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.94, 1.42	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.00, 1.56	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.22, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 42 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que principios y derechos fundamentales en el trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20).

Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 29.12% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 56.71%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

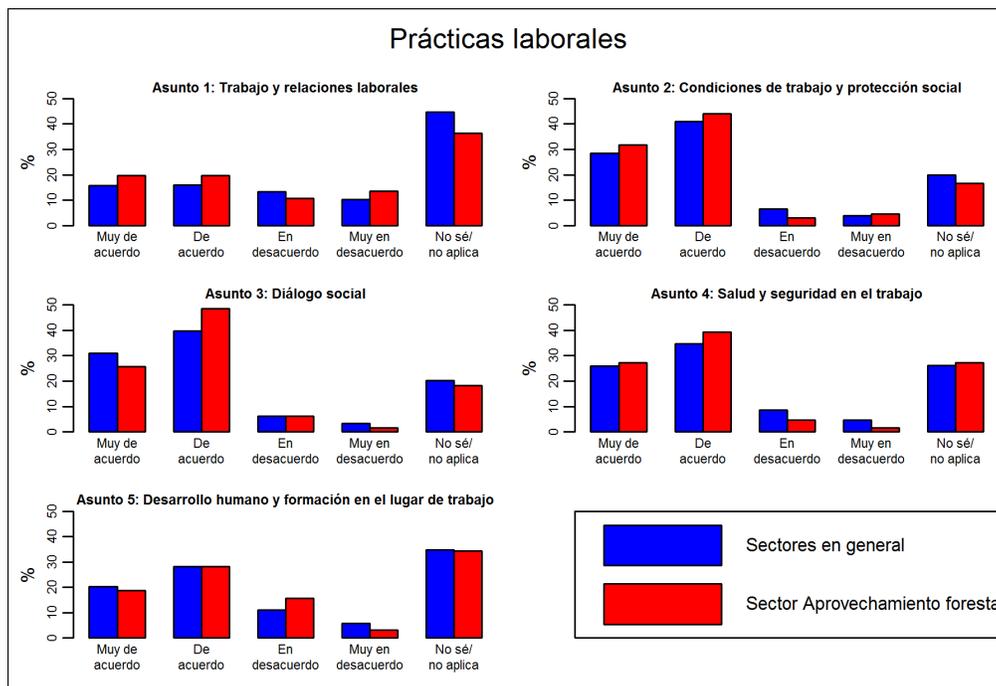
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 25 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.73, 1.59	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.70, 1.40	No significativo
3. Diálogo social	2.62, 1.38	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.38, 1.58	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.94, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 43 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 21.32% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.79%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

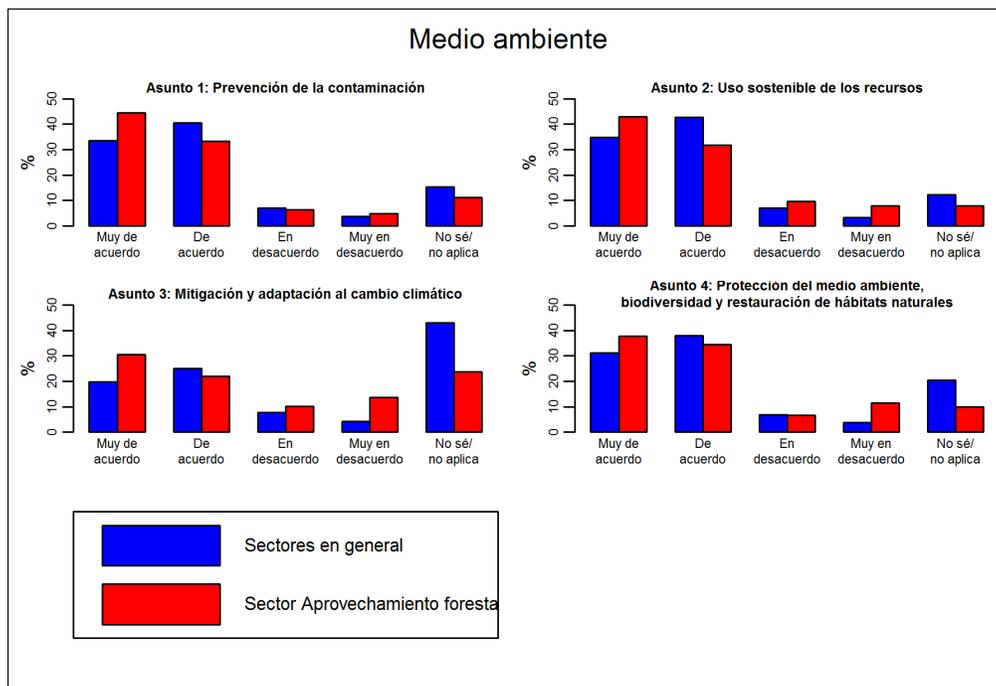
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 26 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.95, 1.31	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.94, 1.26	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.22, 1.59	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.94, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 44 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación y mitigación y adaptación al cambio climático tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 25.88% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 69.62%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

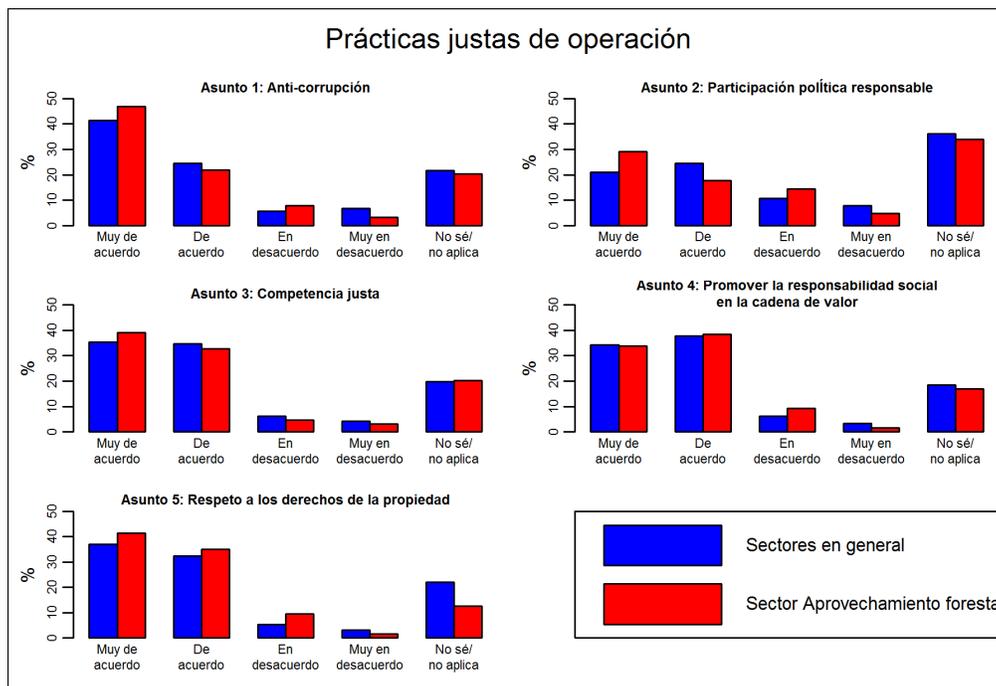
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 27 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.72, 1.57	No significativo
2. Participación política responsable	2.03, 1.67	No significativo
3. Competencia justa	2.67, 1.52	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.71, 1.40	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.90, 1.32	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 45 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que respeto a los derechos de la propiedad tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.44% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 86.75%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

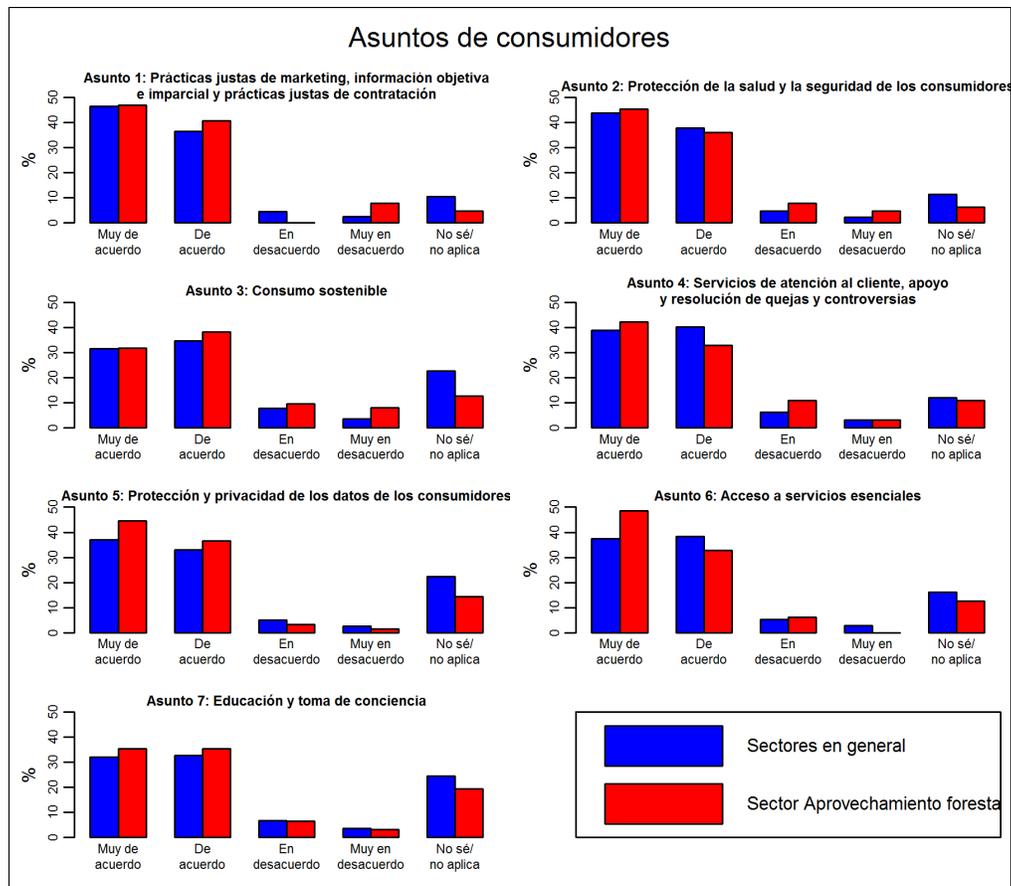
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 28 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.17, 1.09	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.09, 1.14	No significativo
3. Consumo sostenible	2.68, 1.34	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.92, 1.29	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.95, 1.36	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.05, 1.30	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.65, 1.48	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 46 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección y privacidad de los datos de los consumidores y acceso a servicios esenciales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

6.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 36.34% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector aprovechamiento forestal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 50.37%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

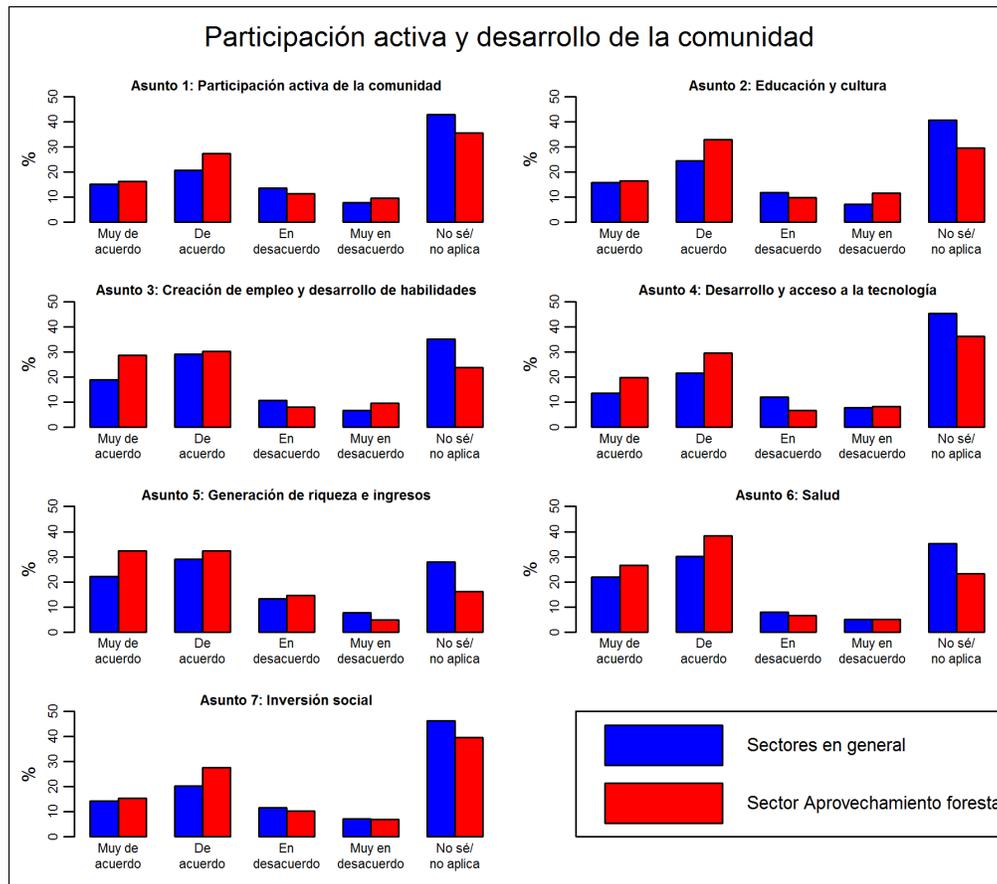
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 29 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector aprovechamiento forestal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.79, 1.56	No significativo
2. Educación y cultura	1.95, 1.52	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.30, 1.56	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.89, 1.62	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.60, 1.41	Significativo al 10%
6. Salud	2.40, 1.52	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.72, 1.59	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector aprovechamiento forestal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector aprovechamiento forestal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 47 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad



Es importante notar que educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 7

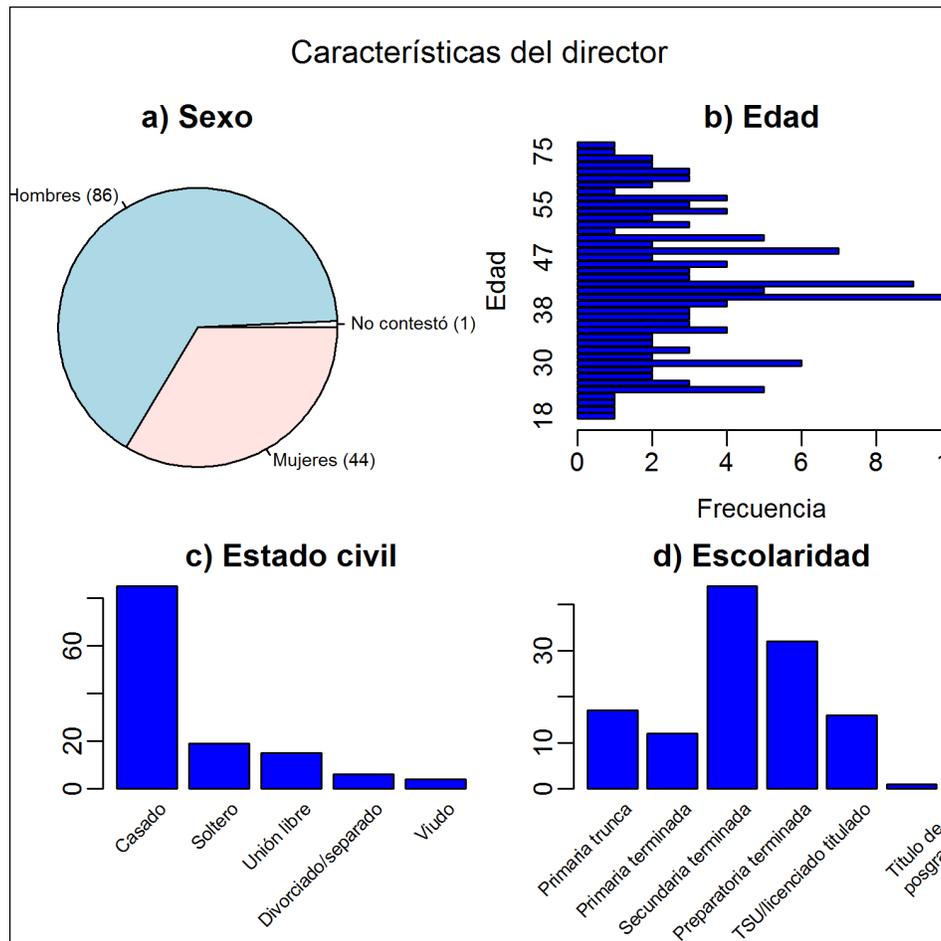
7. Sector pesca y caza

Las empresas dedicadas al sector de la pesca, realizan la captura de peces y otros organismos en aguas salada, salobre o dulce, aunque la pesca en ríos, lagos, lagunas, presas y esteros es menos representativa que la de mar, es de gran valor para algunas regiones de México por su aportación alimentaria y económica. Datos del INEGI del año 2010, muestran que México ocupa el cuarto lugar de mayor volumen de pesca en el continente americano con 1,774 toneladas⁵. Por otro lado las empresas dedicadas a la caza, se ocupan de capturar animales, con fines recreativos o de alimento y representan un sector menor de la población.

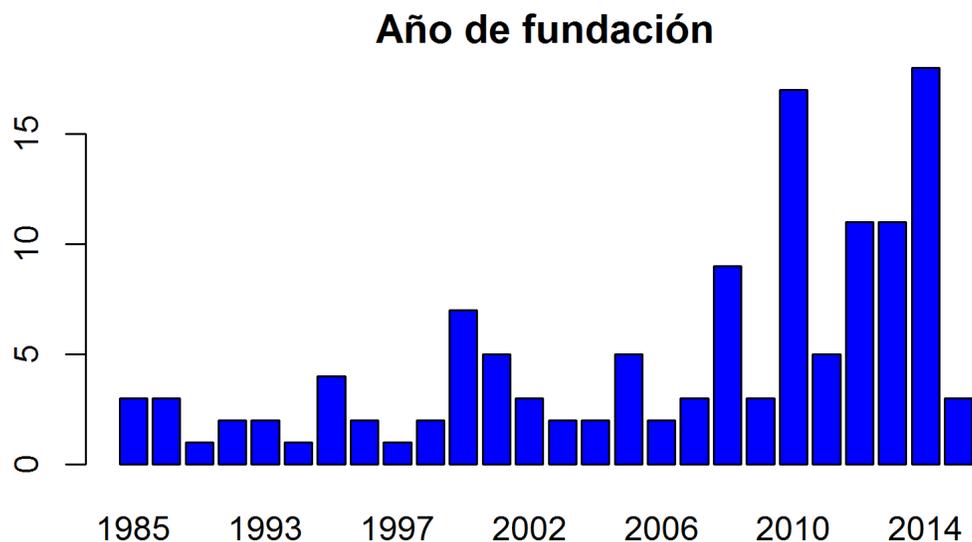
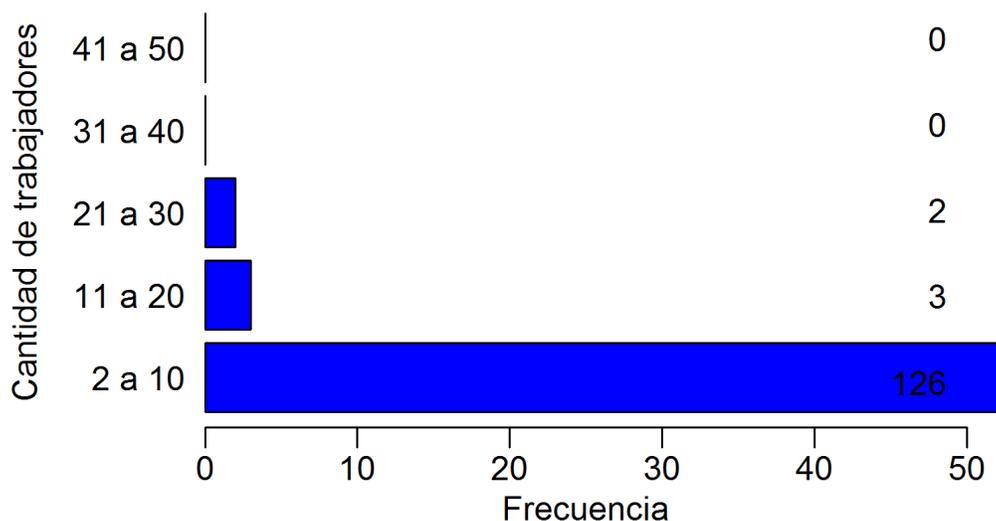
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector pesca y caza en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector pesca y caza, el 33.85% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector pesca y caza es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.18 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector pesca y caza el 63.91% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.9 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

⁵ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/primarias/pesca/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 48 Características de los directores de empresas del sector.



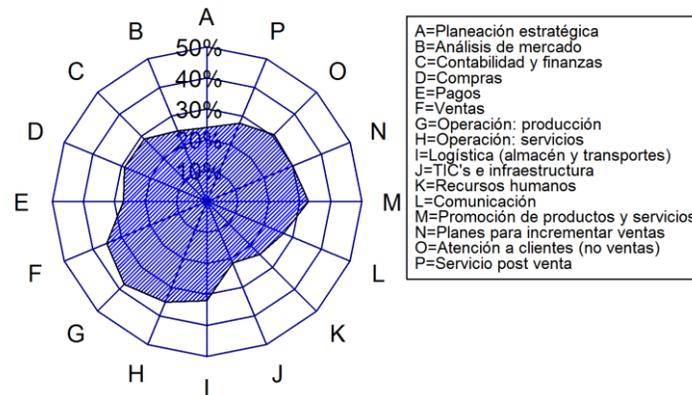
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 8.51 años, que es 1.46 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 96.18% del total de las empresas del sector pesca y caza.

Figura 49 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 50** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

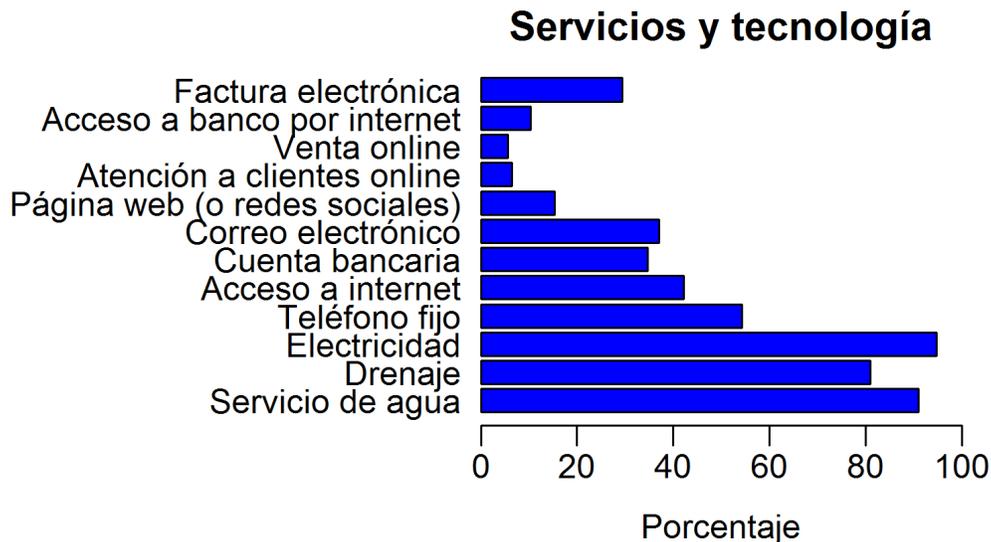
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector pesca y caza, el grado de estructuración es de 29.2087568 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 51 Grado de estructuración de las empresas del sector.

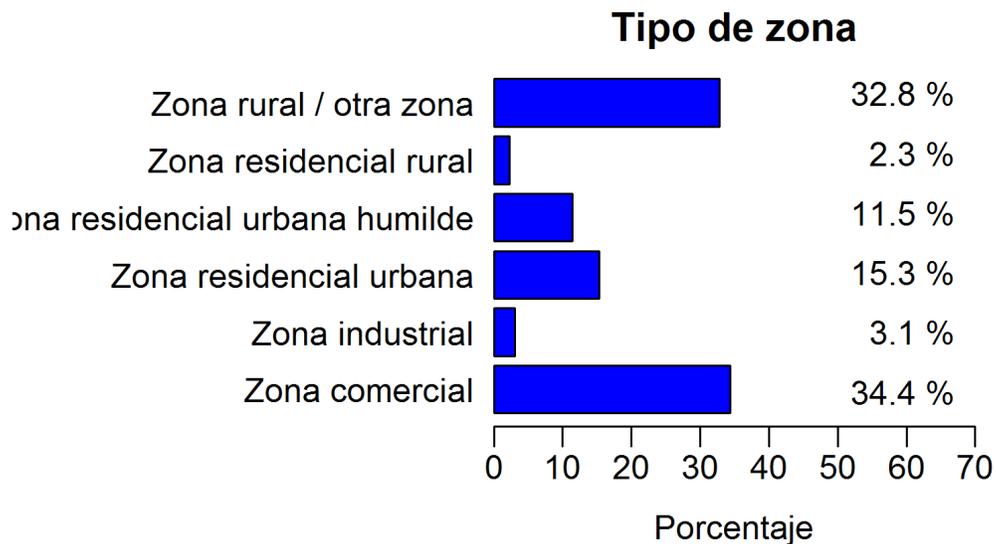


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector pesca y caza cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 52 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector pesca y caza, es en zona comercial.

Figura 53 Tipo de zona de las empresas del sector.

7.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 28.53% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.35%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

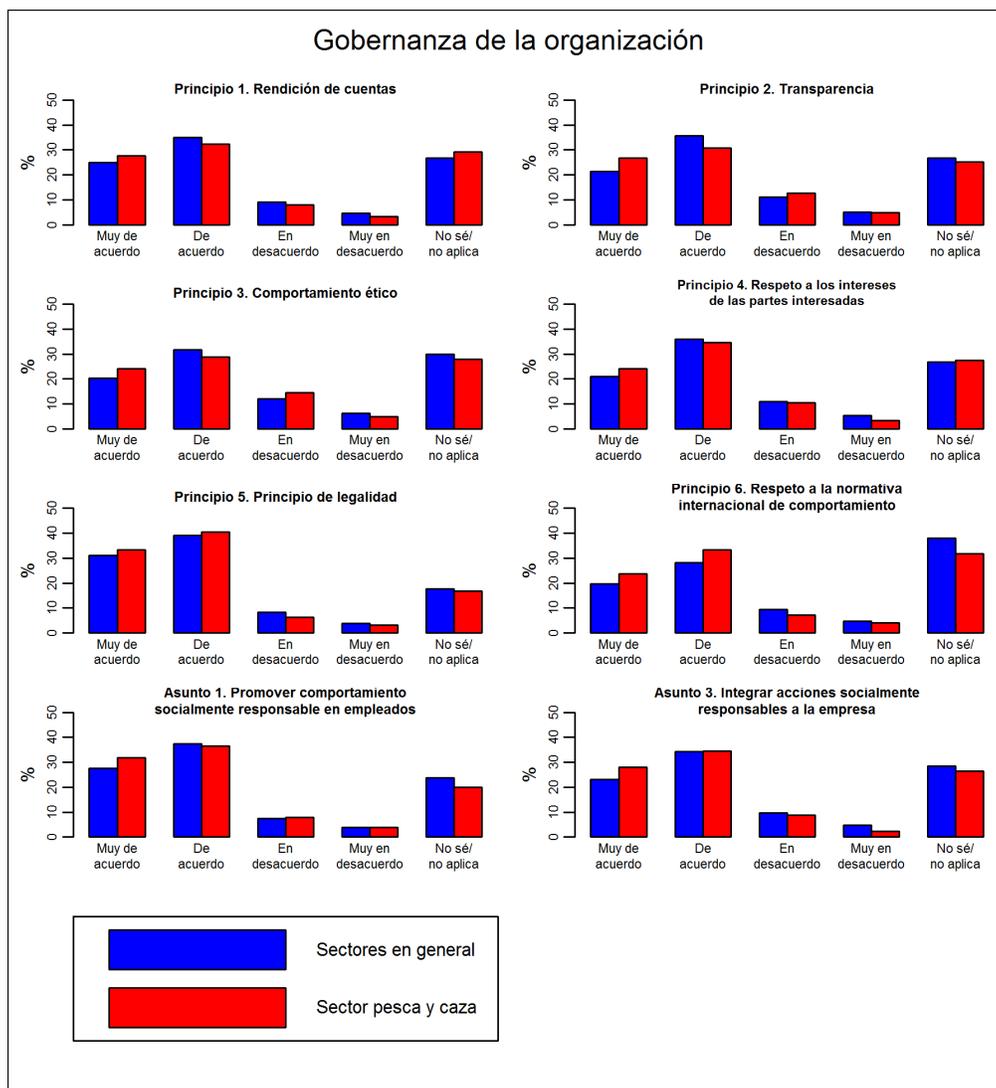
Tabla 30 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector pesca y caza

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.26, 1.60	No significativo
Principio de transparencia	2.29, 1.54	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.16, 1.55	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.25, 1.55	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.71, 1.40	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.13, 1.61	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.56, 1.47	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.35, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector pesca y caza y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela.

Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 54 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que respeto a la normativa de comportamiento internacional tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

7.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 33.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 49.83%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

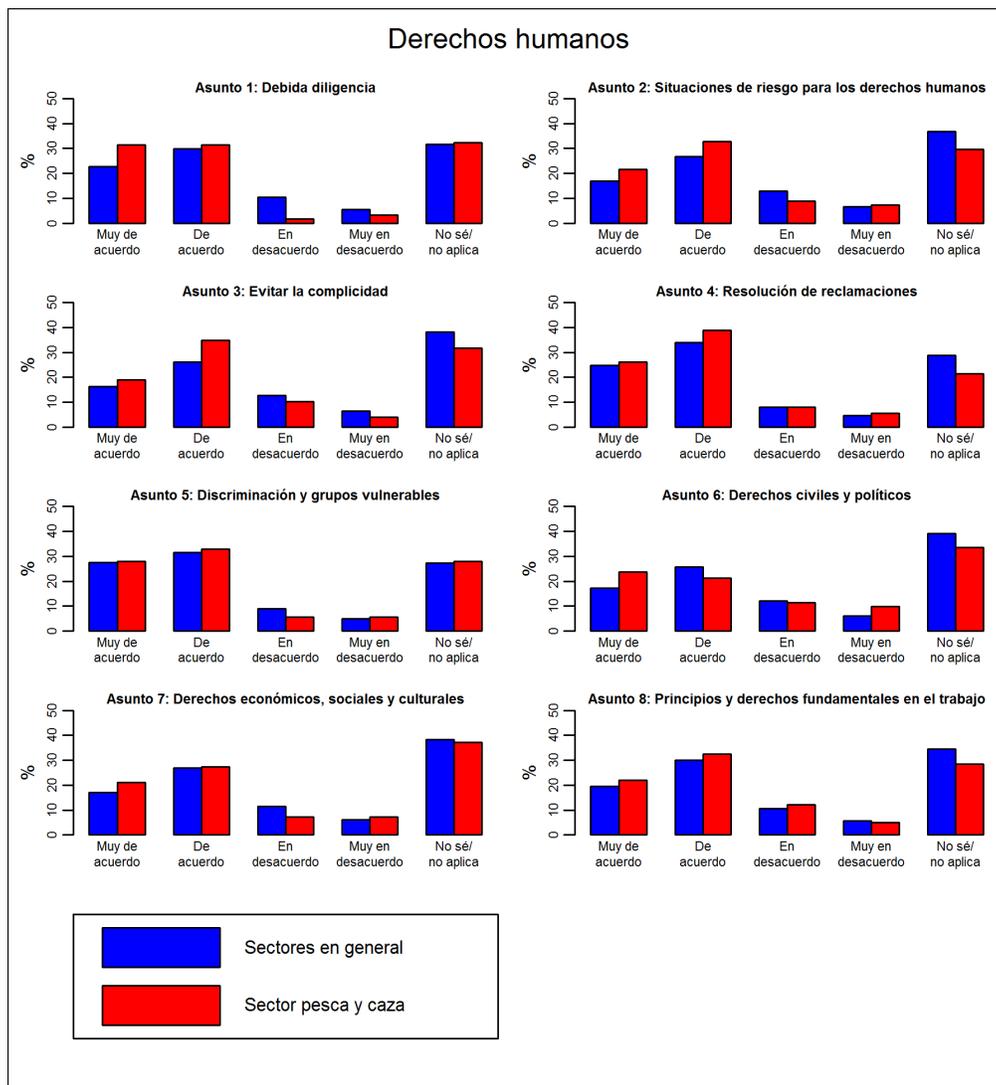
Tabla 31 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.27, 1.69	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.10, 1.57	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.06, 1.56	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.43, 1.48	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.27, 1.60	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.92, 1.62	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.88, 1.64	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.15, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 55 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

7.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 30.23% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.61%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

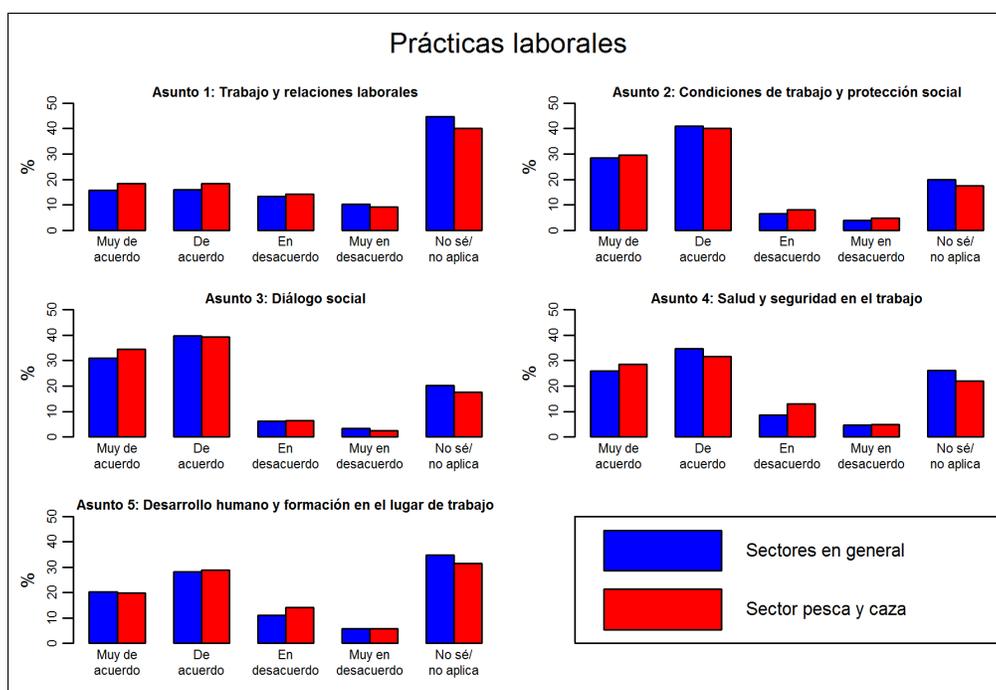
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 32 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.66, 1.59	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.59, 1.41	No significativo
3. Diálogo social	2.70, 1.42	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.40, 1.50	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.00, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 56 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas laborales son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector pesca y caza puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

7.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 20.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.07%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

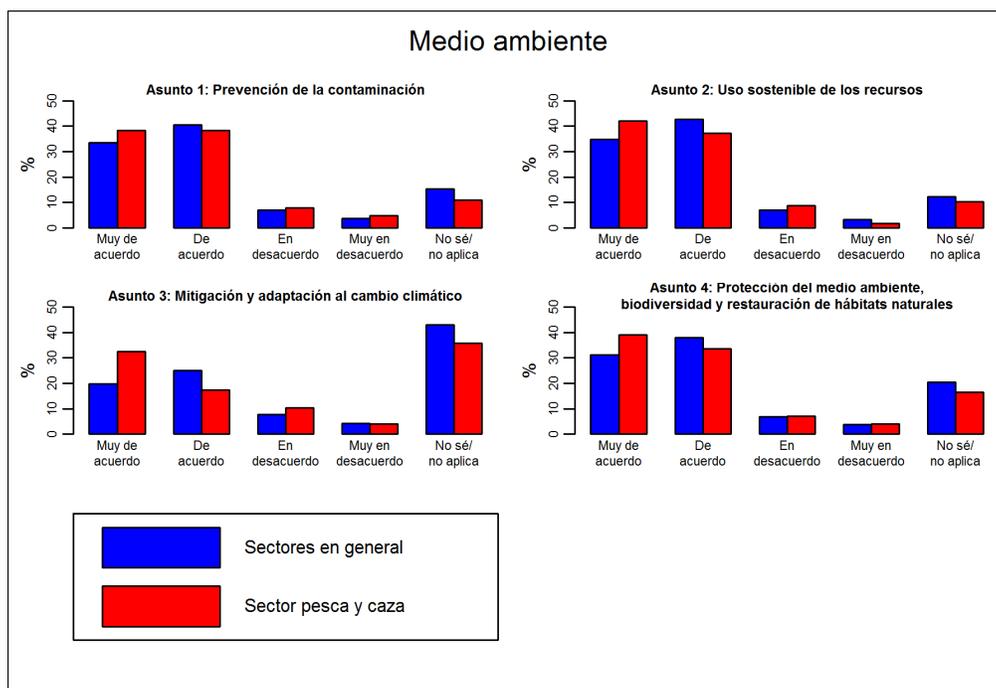
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 33 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.88, 1.28	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.99, 1.23	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.07, 1.72	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.00, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 57 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

7.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.26% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 62.43%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

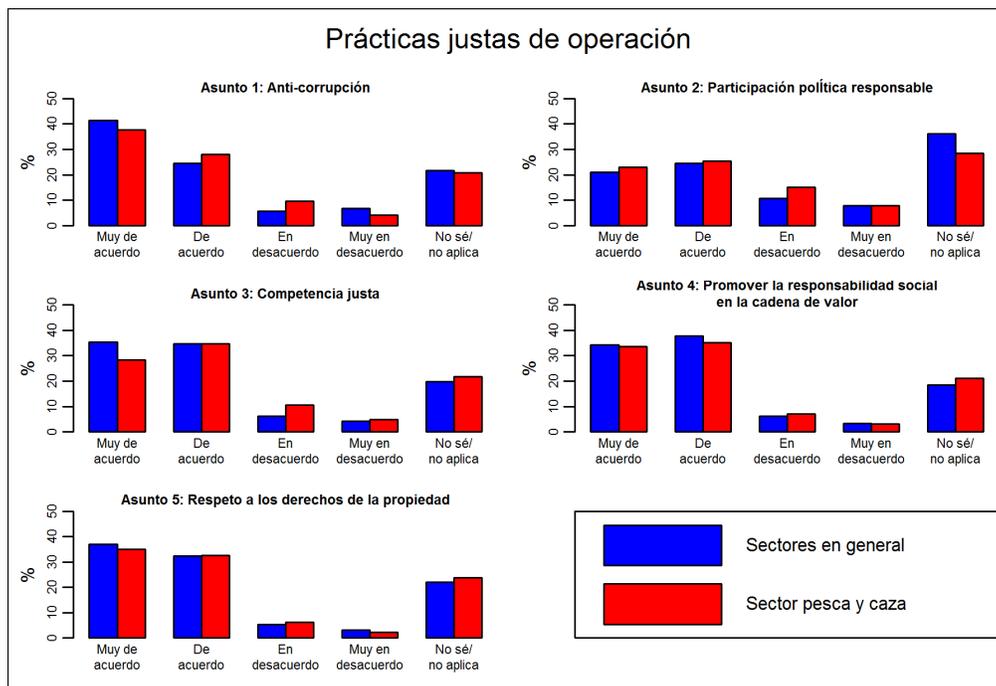
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Tabla 34 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.58, 1.53	No significativo
2. Participación política responsable	2.06, 1.55	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.43, 1.49	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.57, 1.50	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.52, 1.56	No significativo

Figura 58 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable y competencia justa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

7.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 21.48% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.36%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

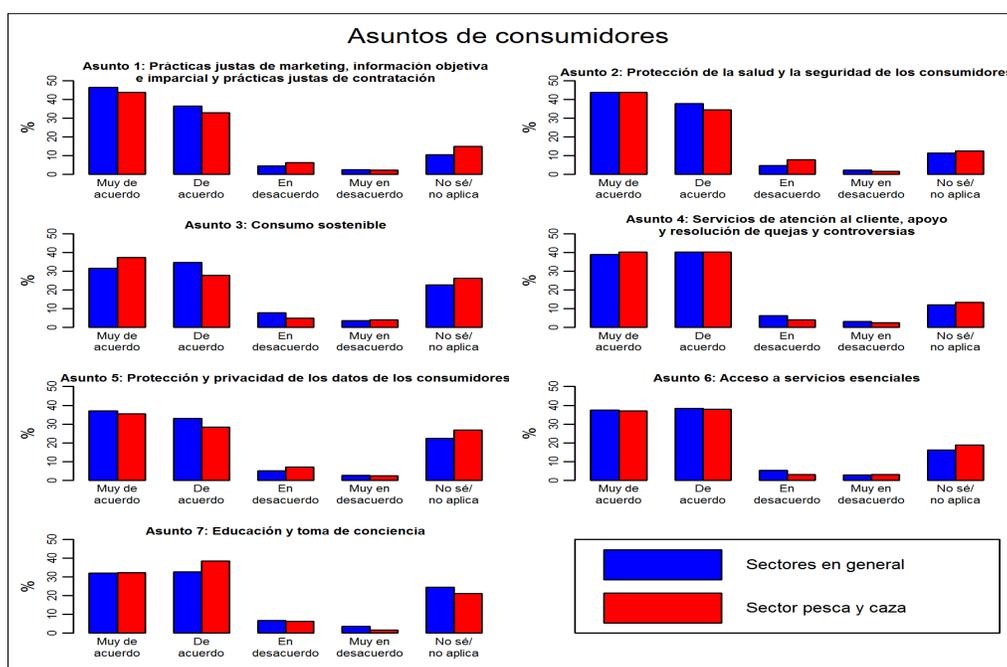
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 35 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.88, 1.39	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.95, 1.31	No significativo
3. Consumo sostenible	2.46, 1.63	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.91, 1.32	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.43, 1.62	No significativo
6. Acceso a servicios esenciales	2.71, 1.47	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.59, 1.49	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 59 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

7.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 39.26% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector pesca y caza sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 39.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

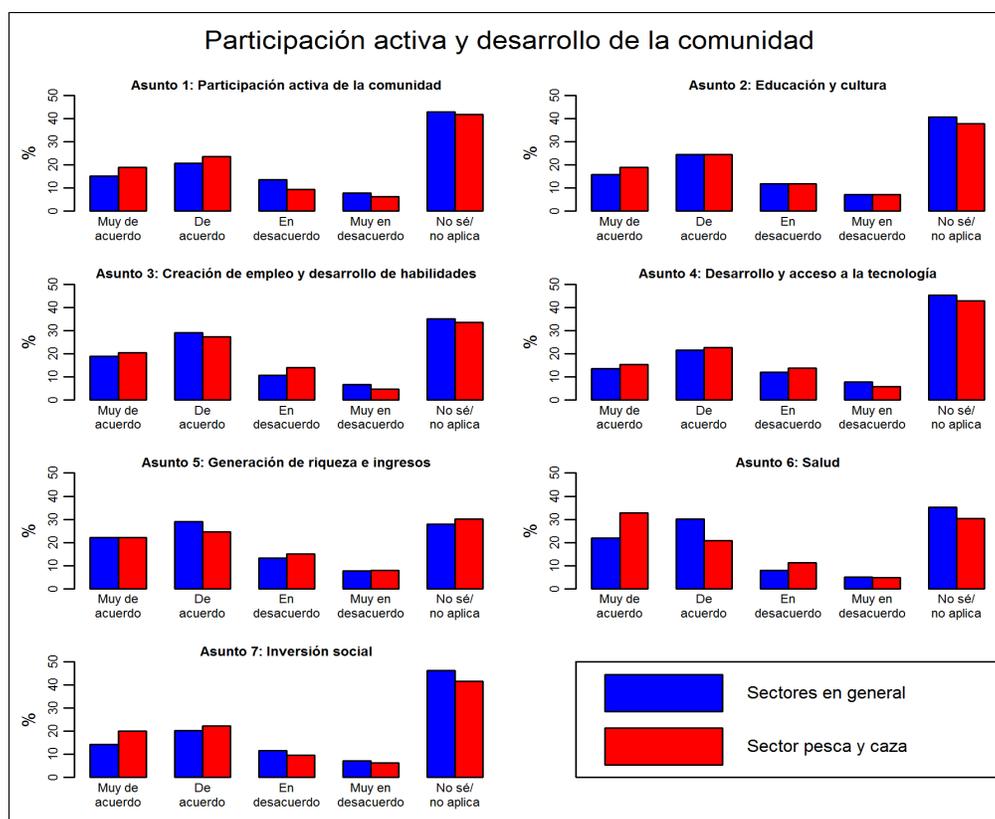
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 36 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector pesca y caza

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.72, 1.63	No significativo
2. Educación y cultura	1.80, 1.60	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.96, 1.58	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.62, 1.58	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.01, 1.56	No significativo
6. Salud	2.21, 1.66	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.73, 1.64	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector pesca y caza podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector pesca y caza y del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 60 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

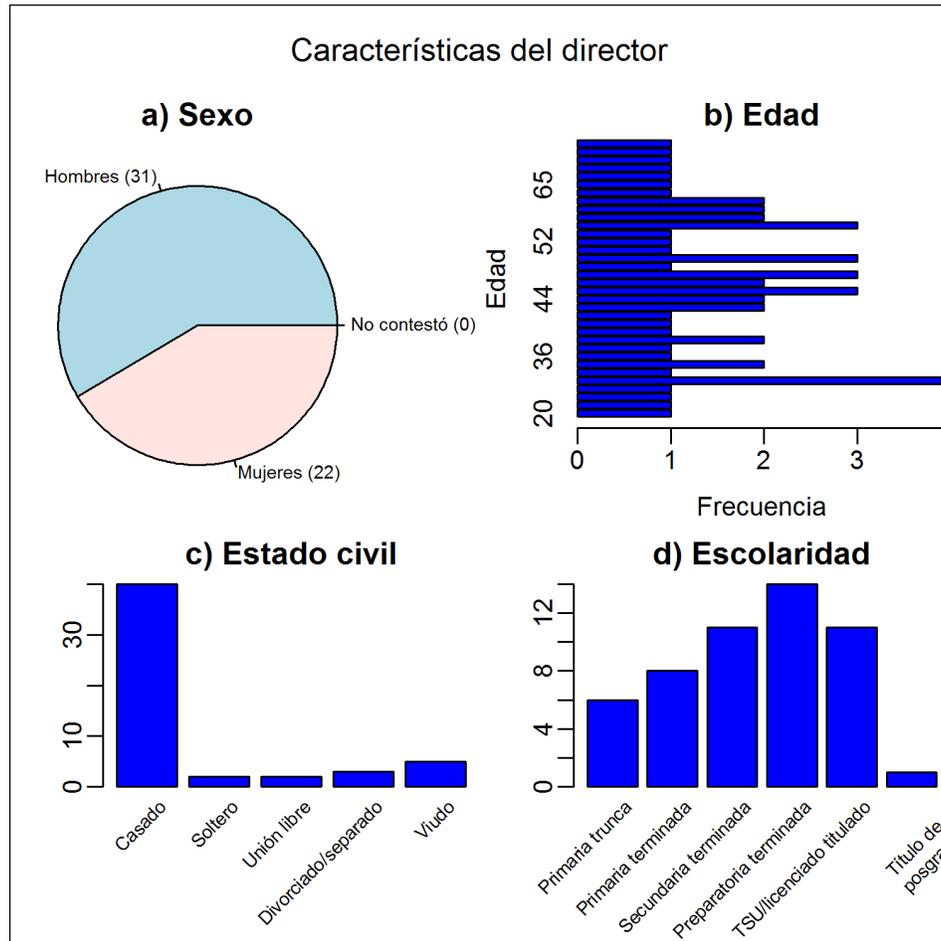
Capítulo 8

8. Sector minería

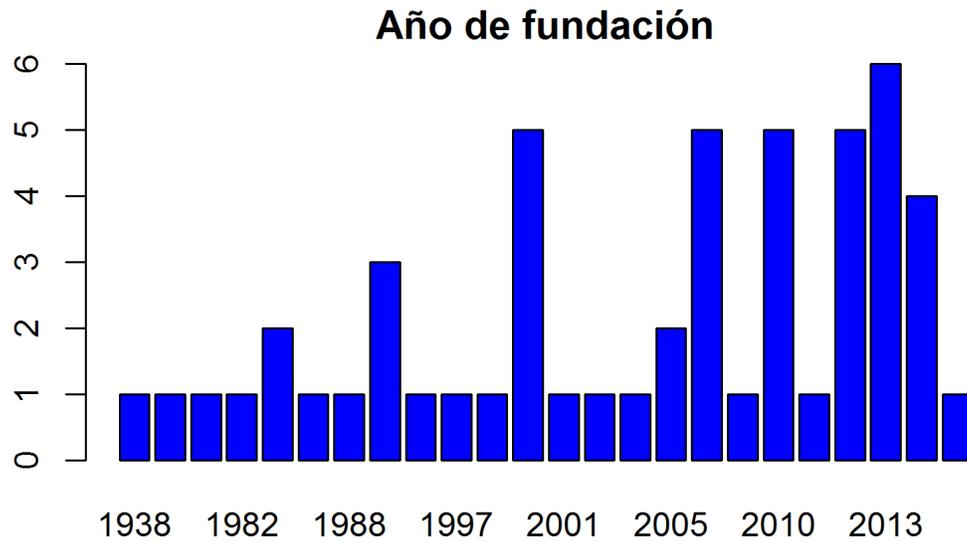
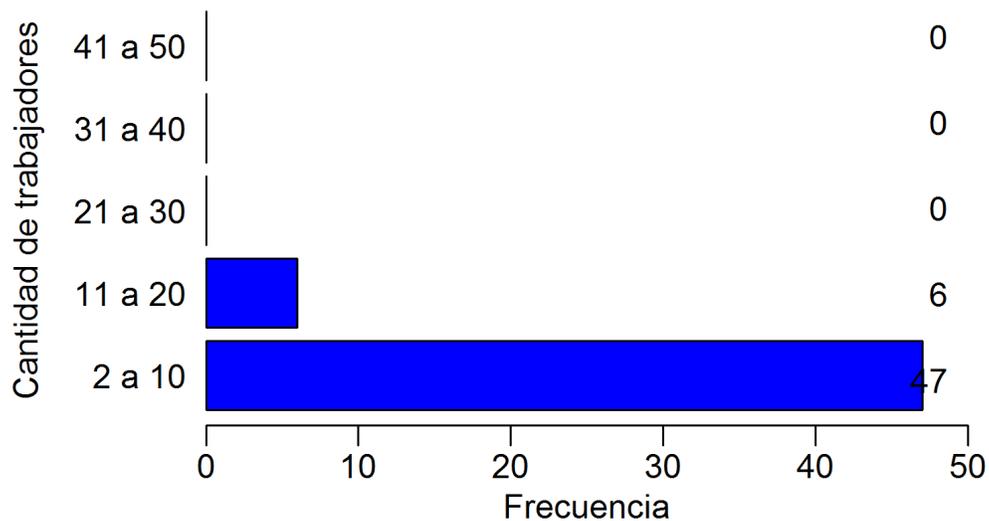
Las empresas dedicadas a la minería, realizan actividades económicas pertenecientes al sector primario, que hace referencia a la exploración, explotación y aprovechamiento de minerales. En la actualidad México ocupa el segundo lugar a nivel mundial en la producción de plata, bismuto y fluorita, es proveedor de plata a Estados Unidos al que le surte un valor de producción de 34,464'721 miles de pesos y de sal a Japón con un coste de 1,310'049 miles de pesos, según información del INEGI⁶.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector minería en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector minería, el 41.51% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector minería es mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 46.70 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector minería el 72.73% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.6 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

⁶ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/secundario/mineria/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 61 Características de los directores de empresas del sector.

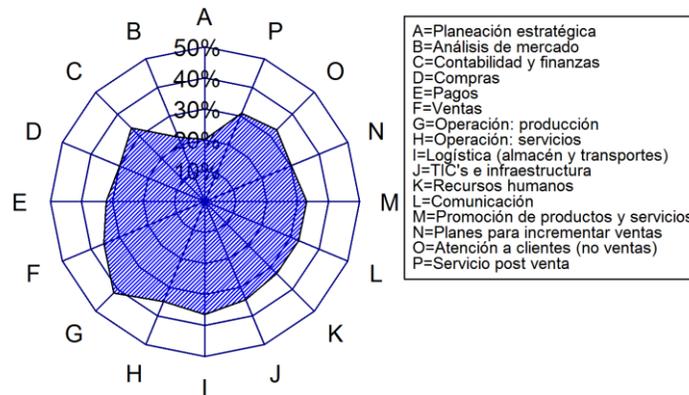
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 13.13 años, que es 3.16 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 88.68% del total de las empresas del sector minería.

Figura 62 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 63** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

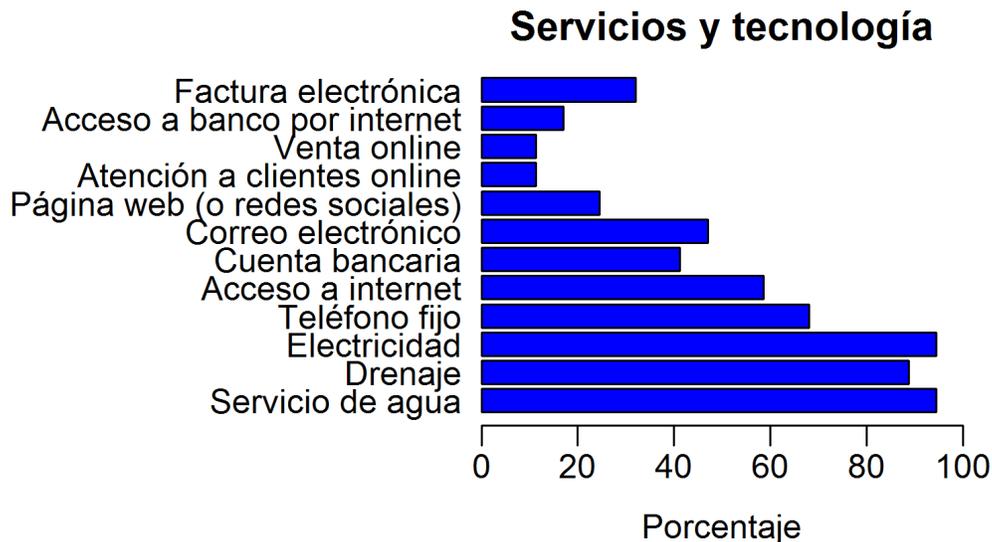
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector minería, el grado de estructuración es de 32.1468957 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 64 Grado de estructuración de las empresas del sector.

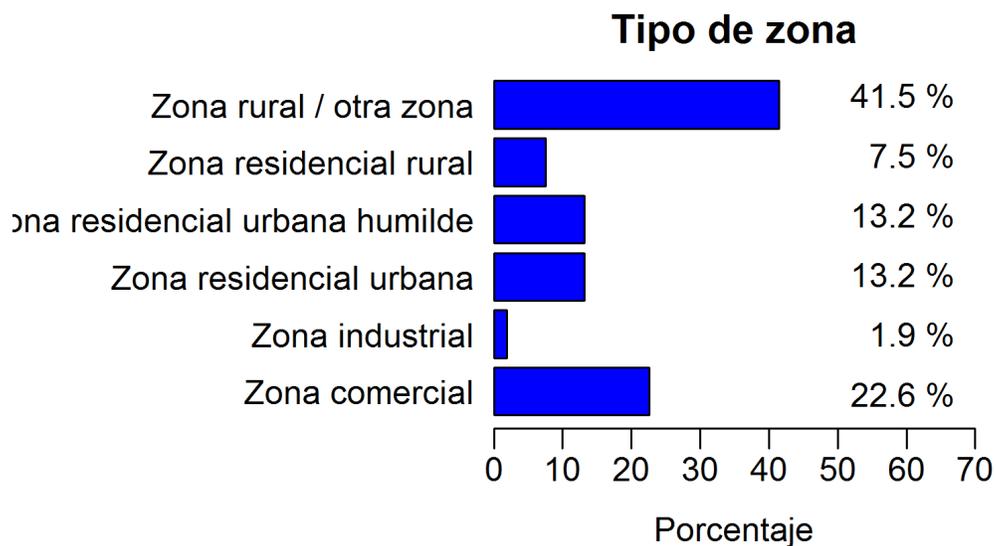


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector minería cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 65 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector minería, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 66 Tipo de zona de las empresas del sector.

8.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 30.66% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.70%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

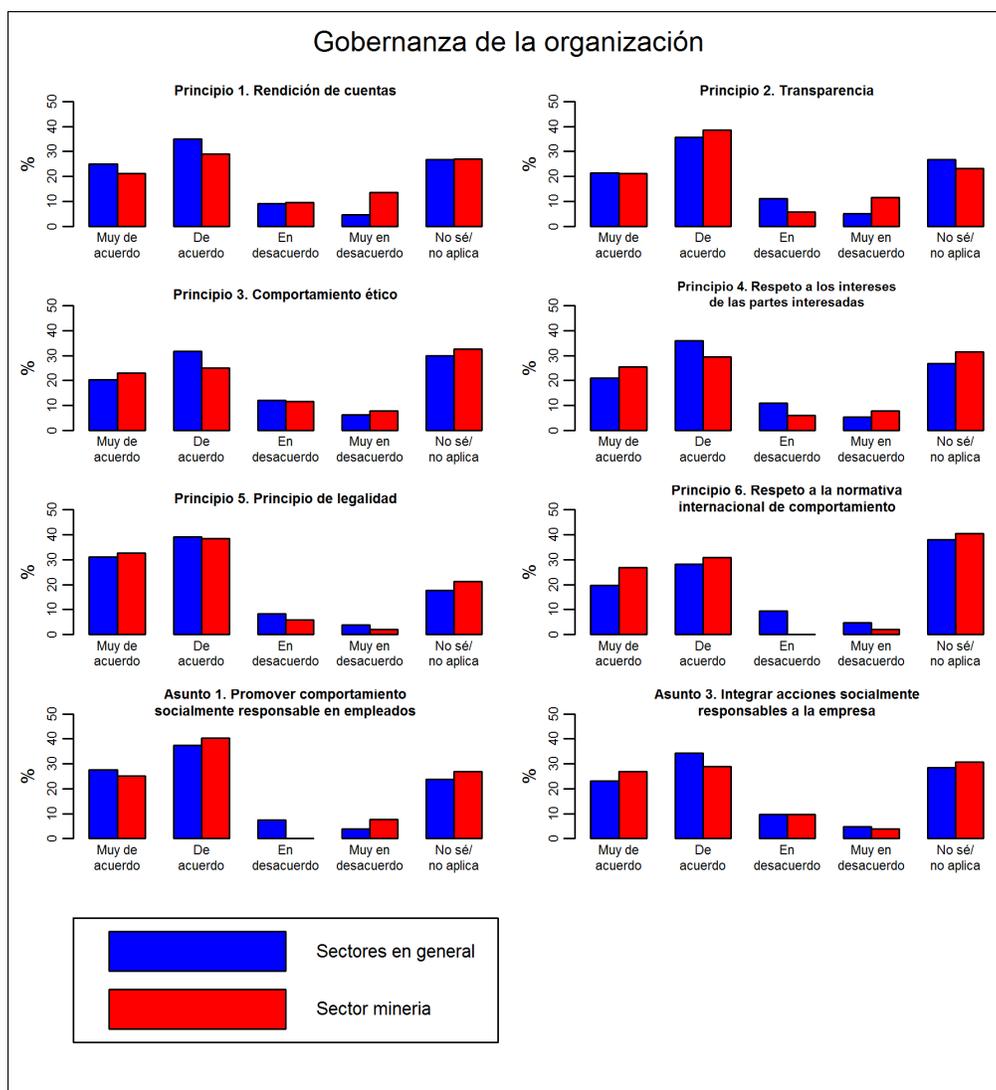
Tabla 37 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector minería

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.04, 1.55	No significativo
Principio de transparencia	2.23, 1.50	No significativo
Principio de comportamiento ético	1.98, 1.61	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.10, 1.64	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.60, 1.50	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.02, 1.75	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.29, 1.59	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.17, 1.63	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector minería y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 67 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de la gobernanza de la organización son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector minería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

8.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 32.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 46.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

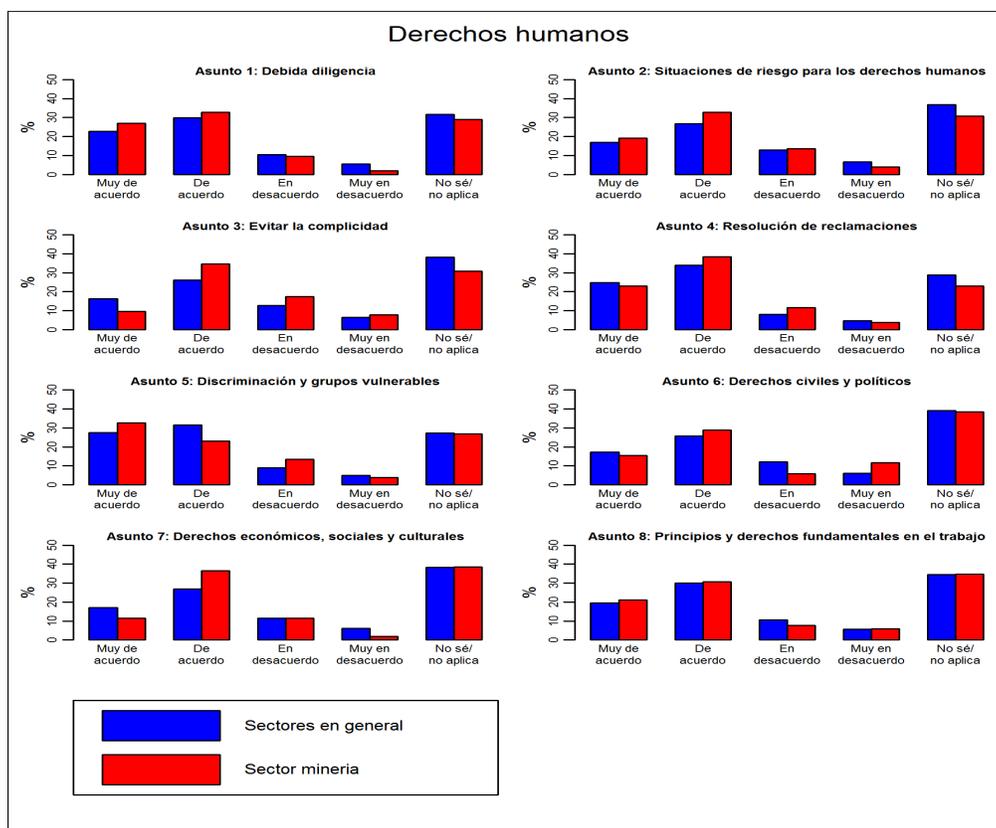
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 38 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.27, 1.60	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.06, 1.55	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.85, 1.43	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.35, 1.48	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.31, 1.62	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.71, 1.59	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.81, 1.55	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.98, 1.63	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 68 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de los derechos humanos son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector minería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

8.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 29.81% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 54.23%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

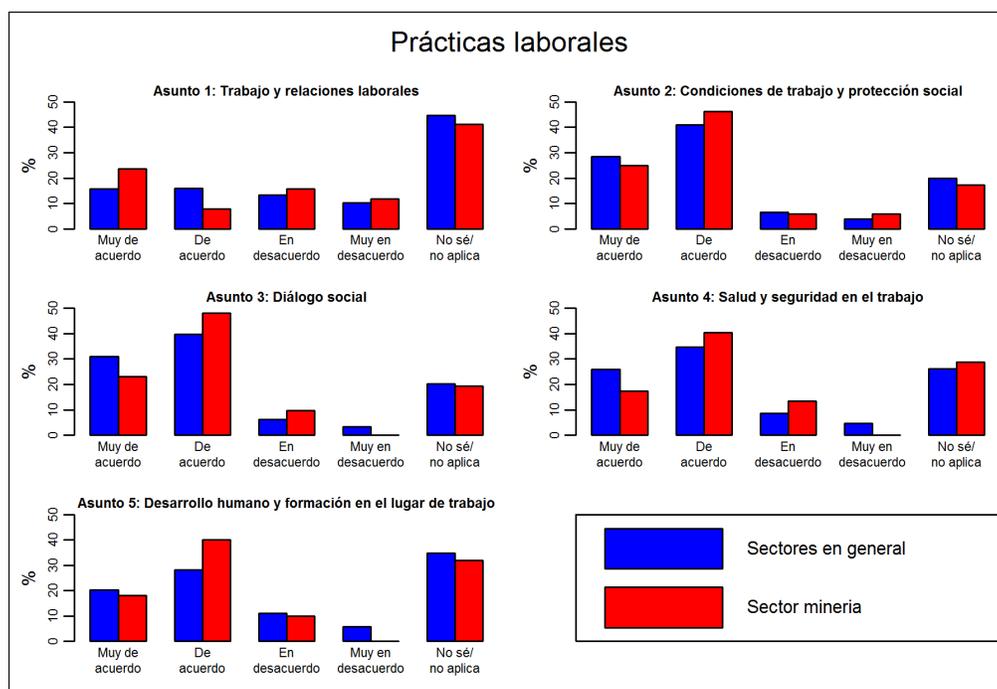
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 39 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.61, 1.64	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.56, 1.39	No significativo
3. Diálogo social	2.56, 1.38	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.17, 1.50	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.12, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 69 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas laborales son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector minería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

8.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 19.81% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 68.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

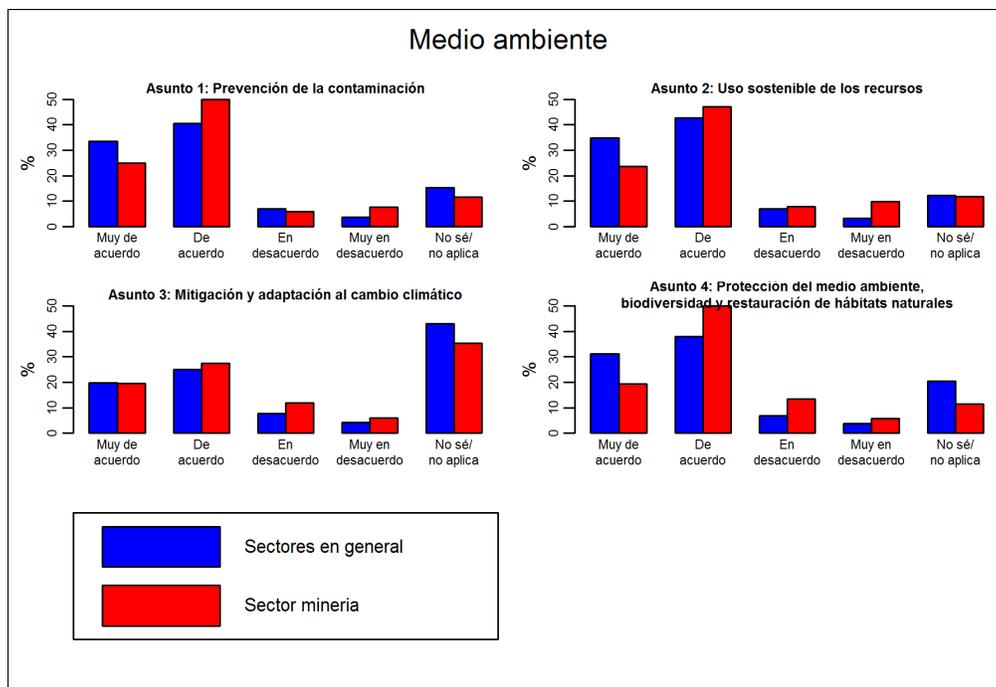
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 40 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.69, 1.26	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.61, 1.28	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.90, 1.60	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.12, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 70 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que uso sostenible de los recursos tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

8.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 18.87% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.49%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

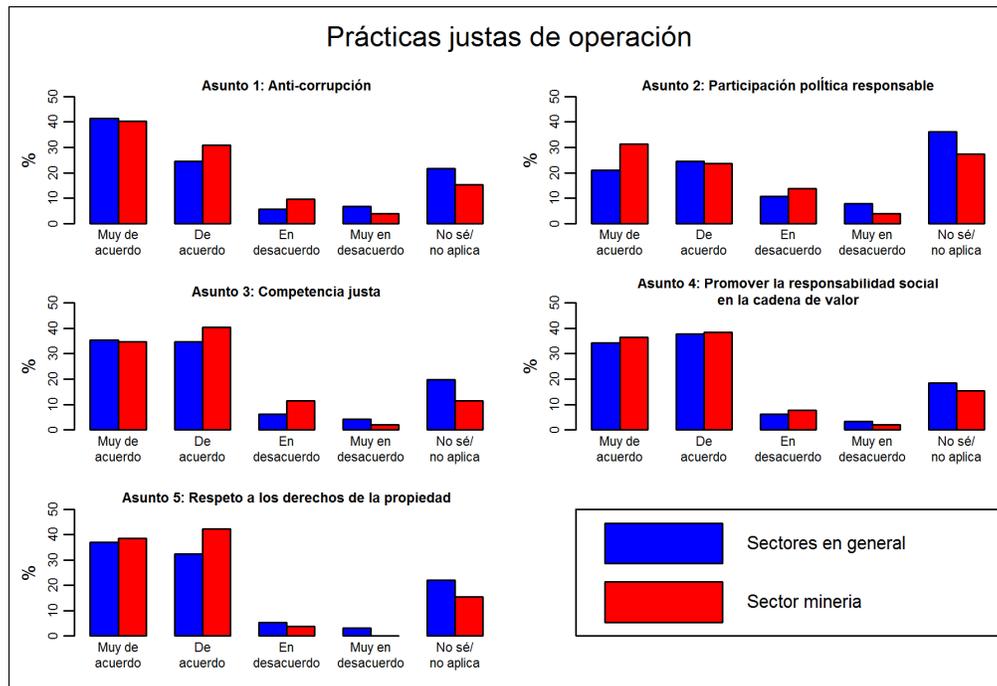
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 41 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.77, 1.42	No significativo
2. Participación política responsable	2.27, 1.61	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.85, 1.26	No significativo
4. Promover la resp. social en la cadena de valor	2.79, 1.38	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.88, 1.35	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 71 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

8.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 14.29% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 81.92%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

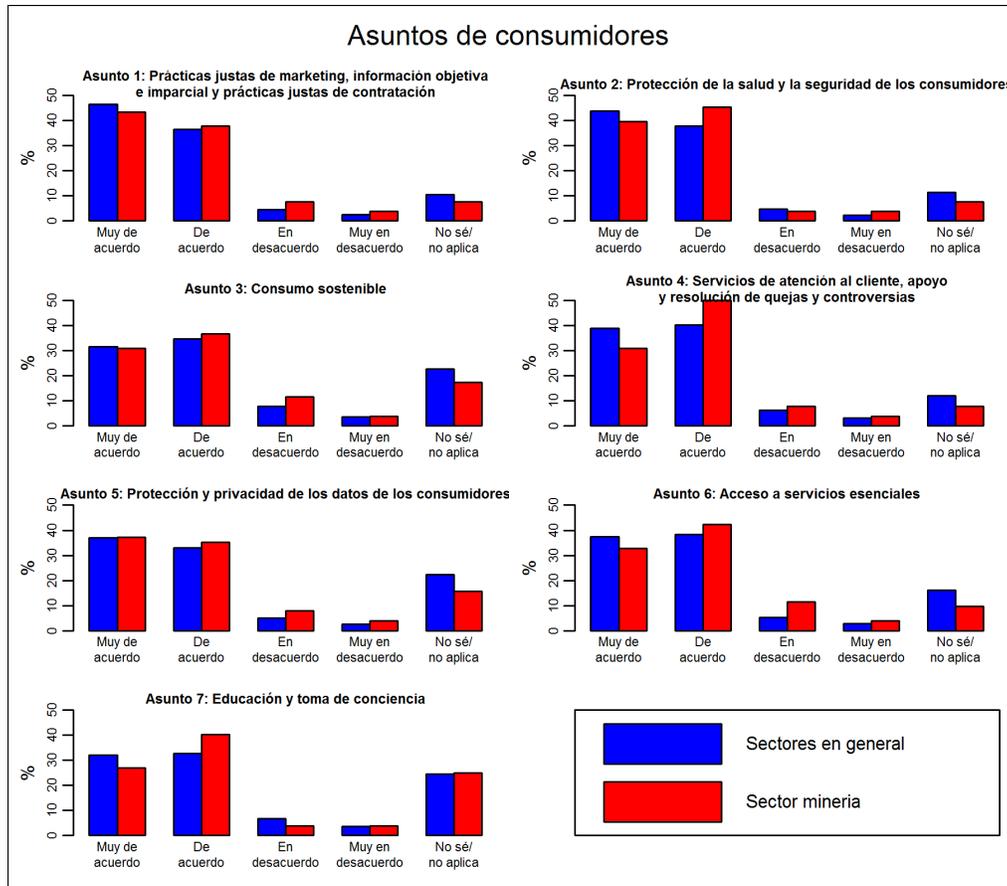
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 42 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.06, 1.17	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.06, 1.13	No significativo
3. Consumo sostenible	2.60, 1.42	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.92, 1.12	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.75, 1.41	No significativo
6. Acceso a servicios esenciales	2.85, 1.21	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.40, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 72 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de consumidores son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector minería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

8.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 31.81% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector minería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.01%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

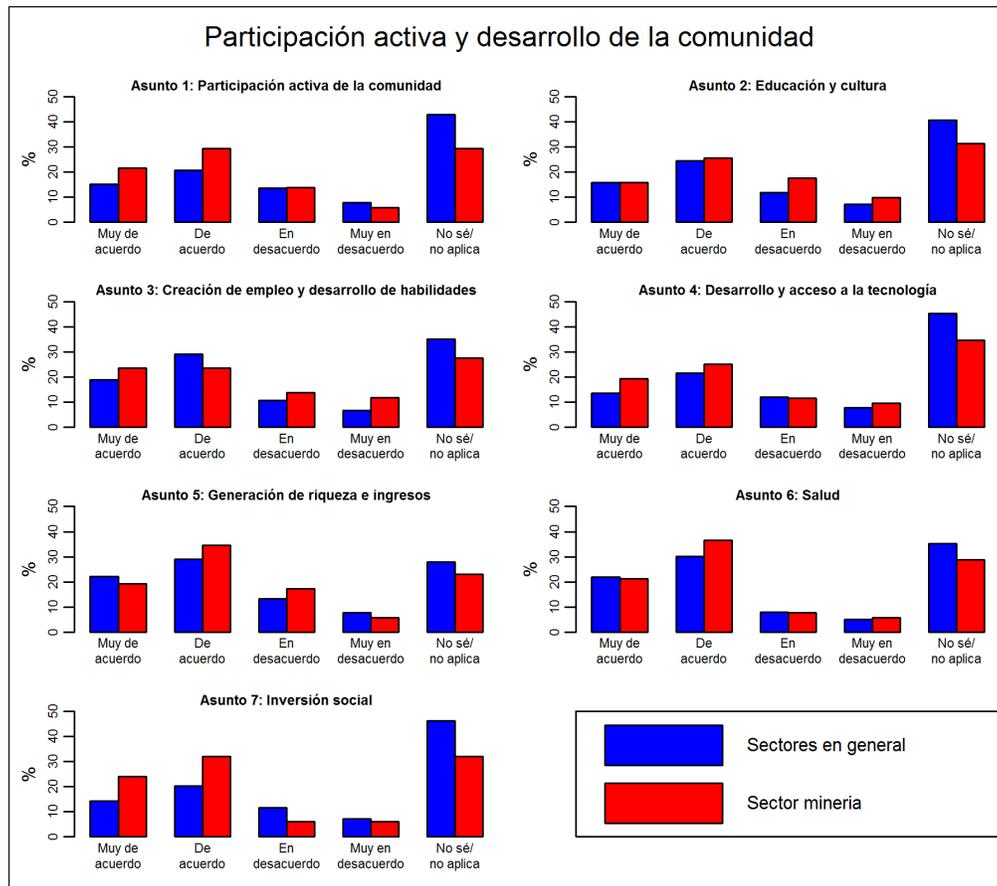
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 43 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector minería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	2.08, 1.56	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.84, 1.50	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.04, 1.56	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.85, 1.59	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.21, 1.45	No significativo
6. Salud	2.15, 1.56	No significativo
7. Inversión social	2.10, 1.63	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector minería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector minería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 73 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, desarrollo y acceso a la tecnología e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 9

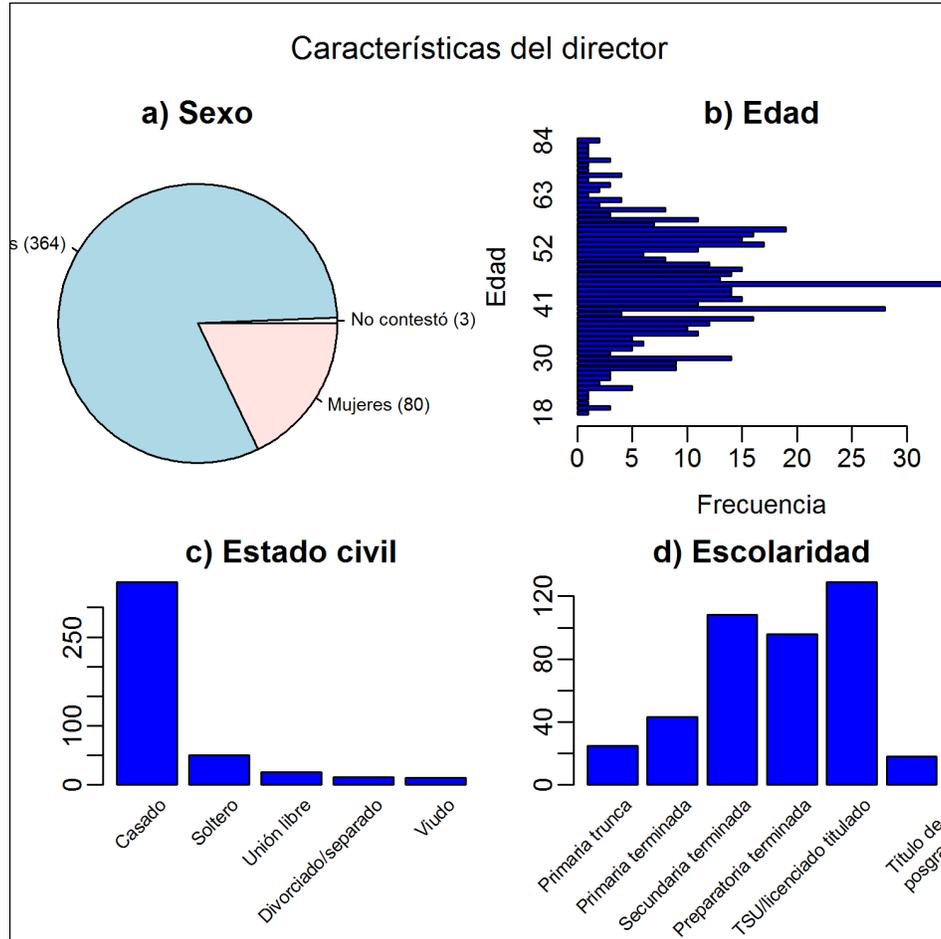
9. Sector construcción

Las empresas dedicadas a la construcción son muy importantes en el desarrollo de un país, ya que activan la economía al utilizar insumos provenientes de otras industrias, beneficiando de esta manera a 66 ramas, además de proporcionar elementos de bienestar básicos en la sociedad, creando puentes, carreteras, escuelas, etc. En el año 2009, la construcción generó 7 de cada 100 pesos al Producto Interno Bruto⁷.

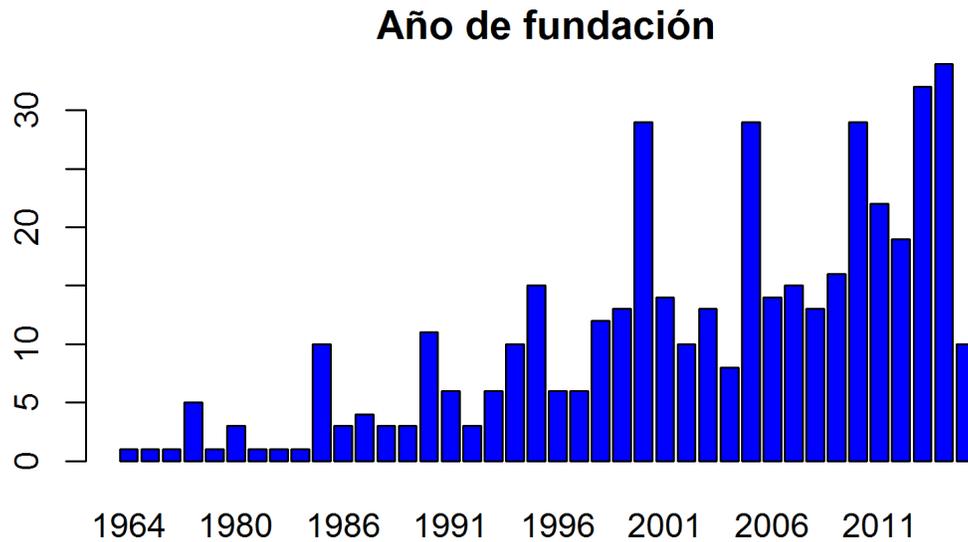
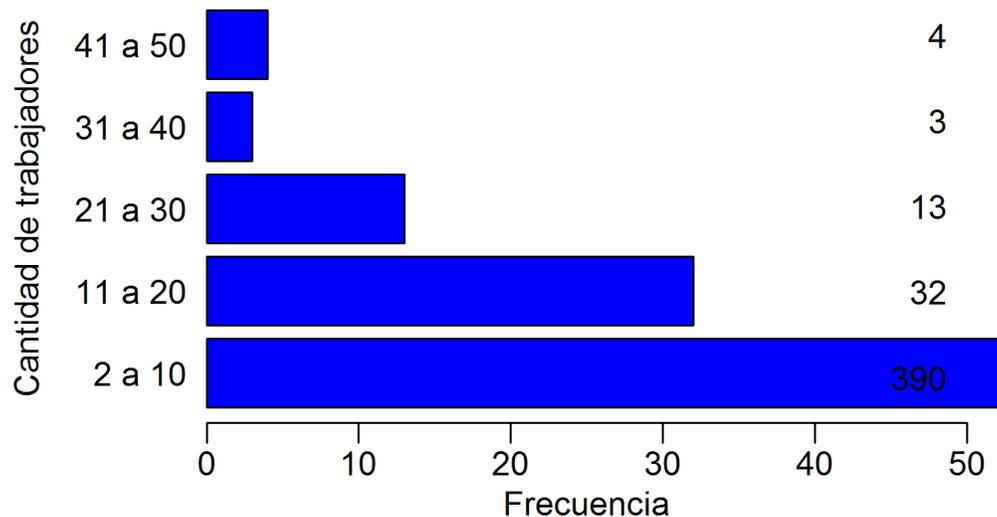
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector construcción en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector construcción, el 18.02% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector construcción es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.17 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector construcción el 76.56% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.6 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

⁷ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/secundario/construccion/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 74 Características de los directores de empresas del sector.



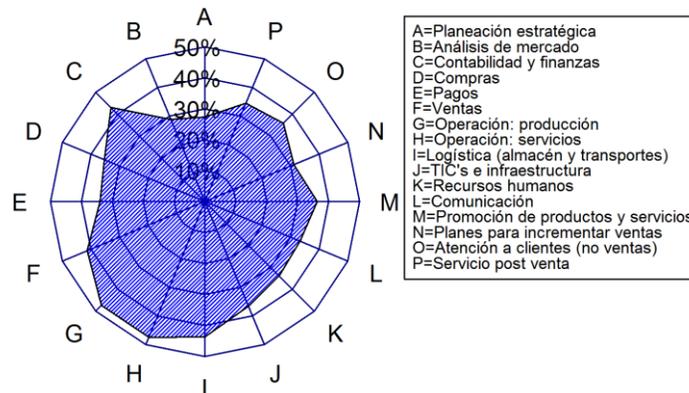
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.81 años, que es 1.84 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 87.25% del total de las empresas del sector construcción.

Figura 75 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 76** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

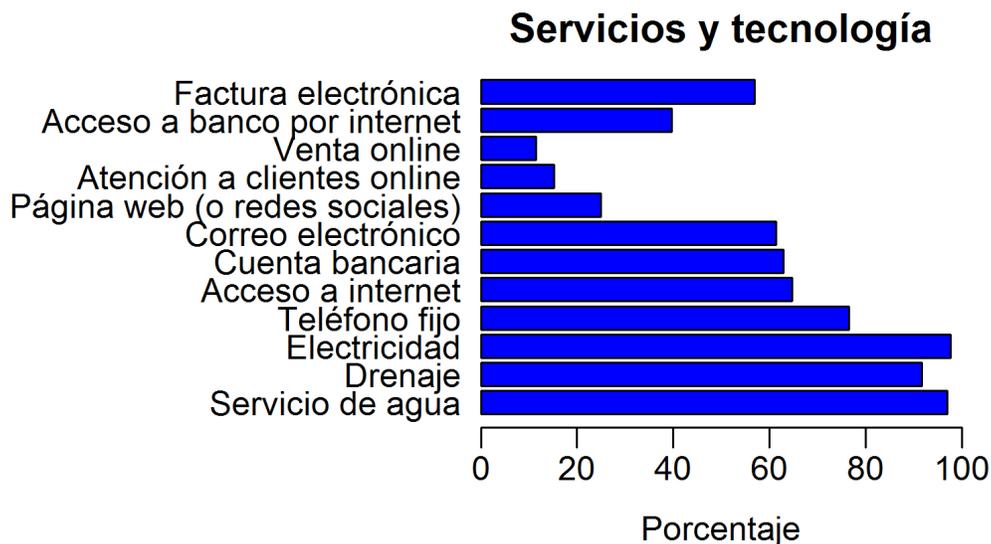
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector construcción, el grado de estructuración es de 36.8897597 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 77 Grado de estructuración de las empresas del sector.

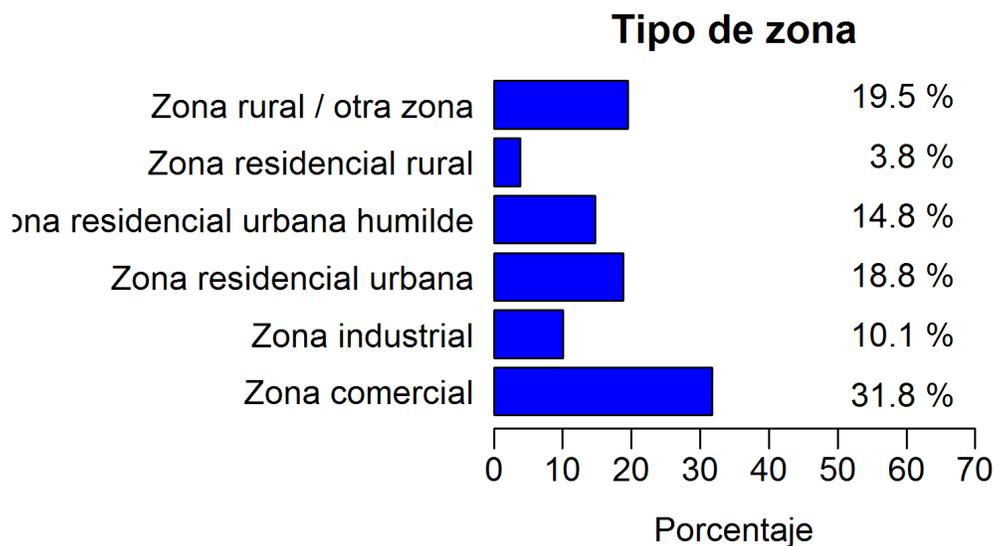


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector construcción cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 78 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector construcción, es en zona comercial.

Figura 79 Tipo de zona de las empresas del sector.

9.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 19.21% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

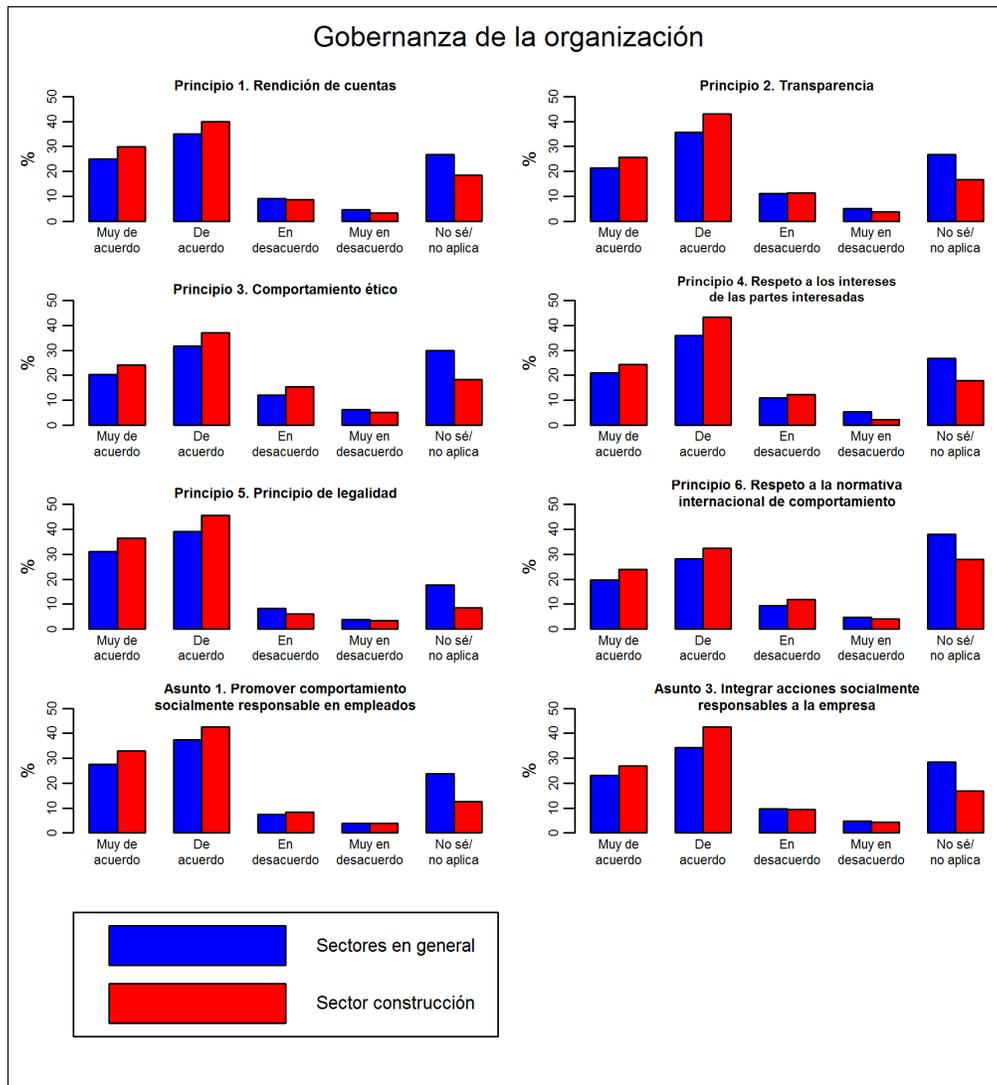
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 44 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector construcción

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.60, 1.42	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.57, 1.35	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.44, 1.39	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.54, 1.36	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.98, 1.15	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.20, 1.55	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.79, 1.29	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.58, 1.37	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 80 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 25.03% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.85%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

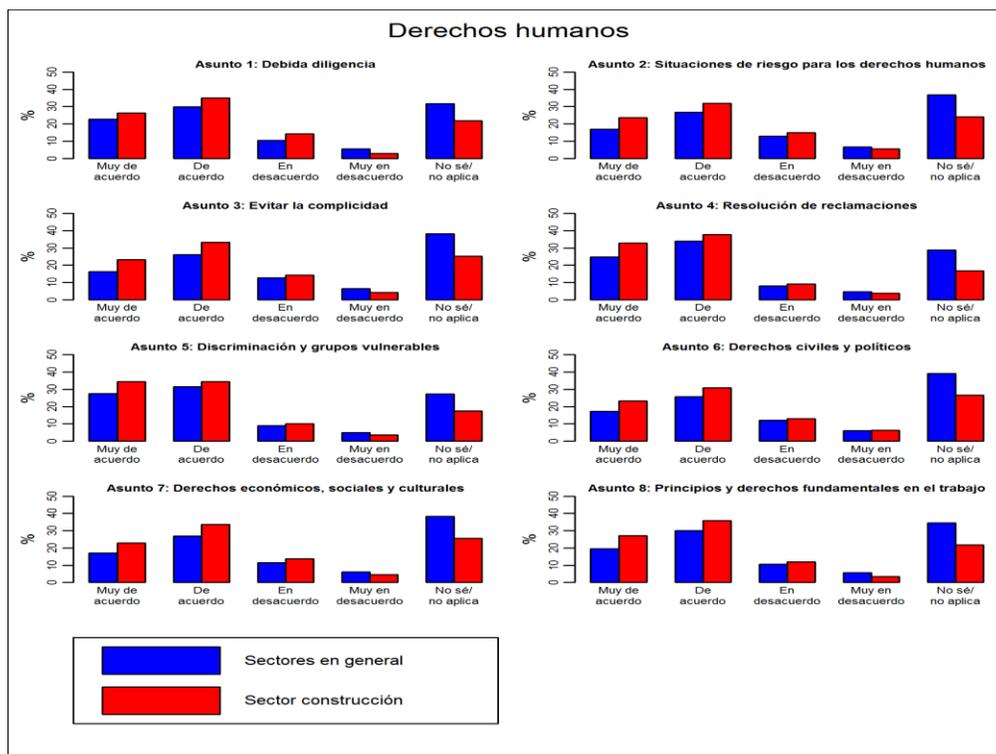
Tabla 45 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.41, 1.46	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.25, 1.49	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.25, 1.50	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.66, 1.40	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.64, 1.43	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.18, 1.53	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.23, 1.50	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.43, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 81 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 19.19% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

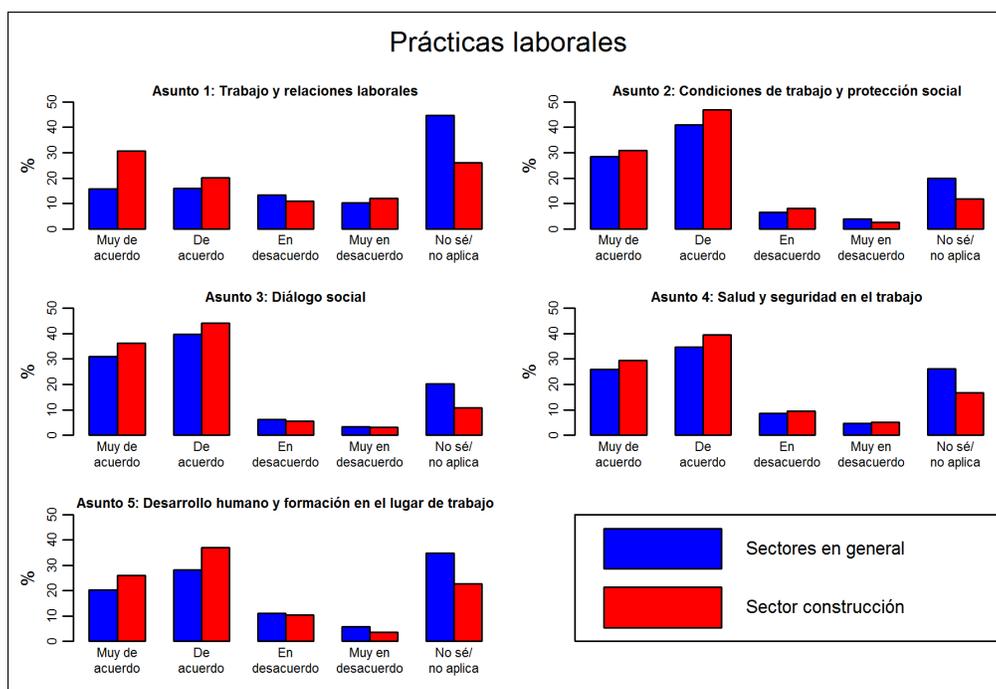
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 46 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.17, 1.60	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.83, 1.23	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.92, 1.23	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.60, 1.39	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.40, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 82 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 19.74% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.75%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

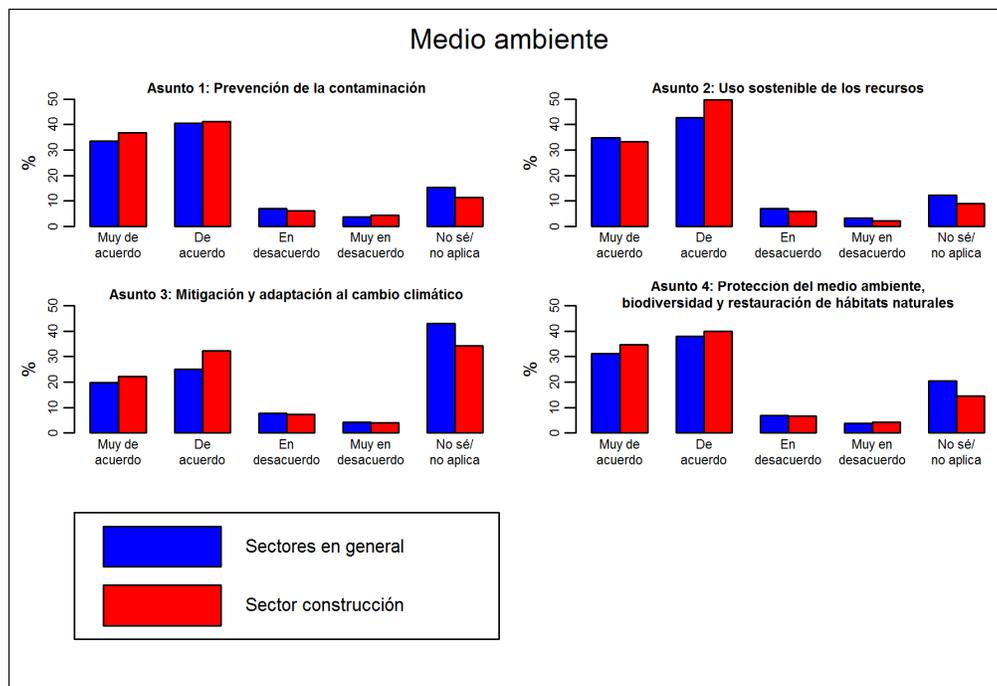
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 47 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.88, 1.27	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.97, 1.13	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.04, 1.62	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.40, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 83 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 19.37% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

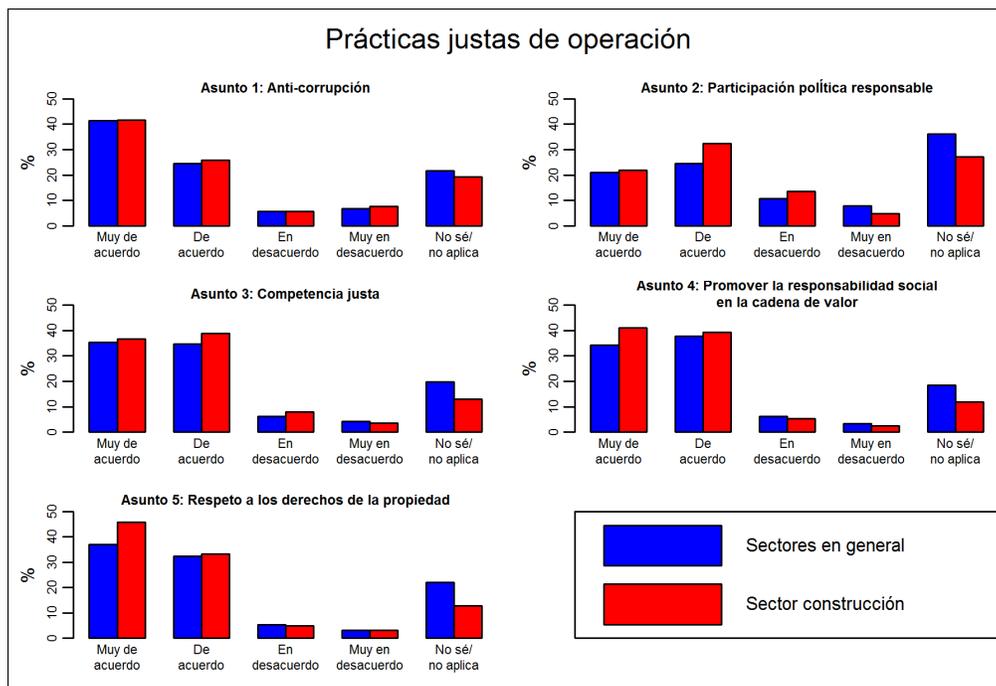
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 48 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.63, 1.54	No significativo
2. Participación política responsable	2.17, 1.52	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.83, 1.32	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.95, 1.28	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.96, 1.34	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 84 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas



Es importante notar que participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 11.51% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 91.83%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

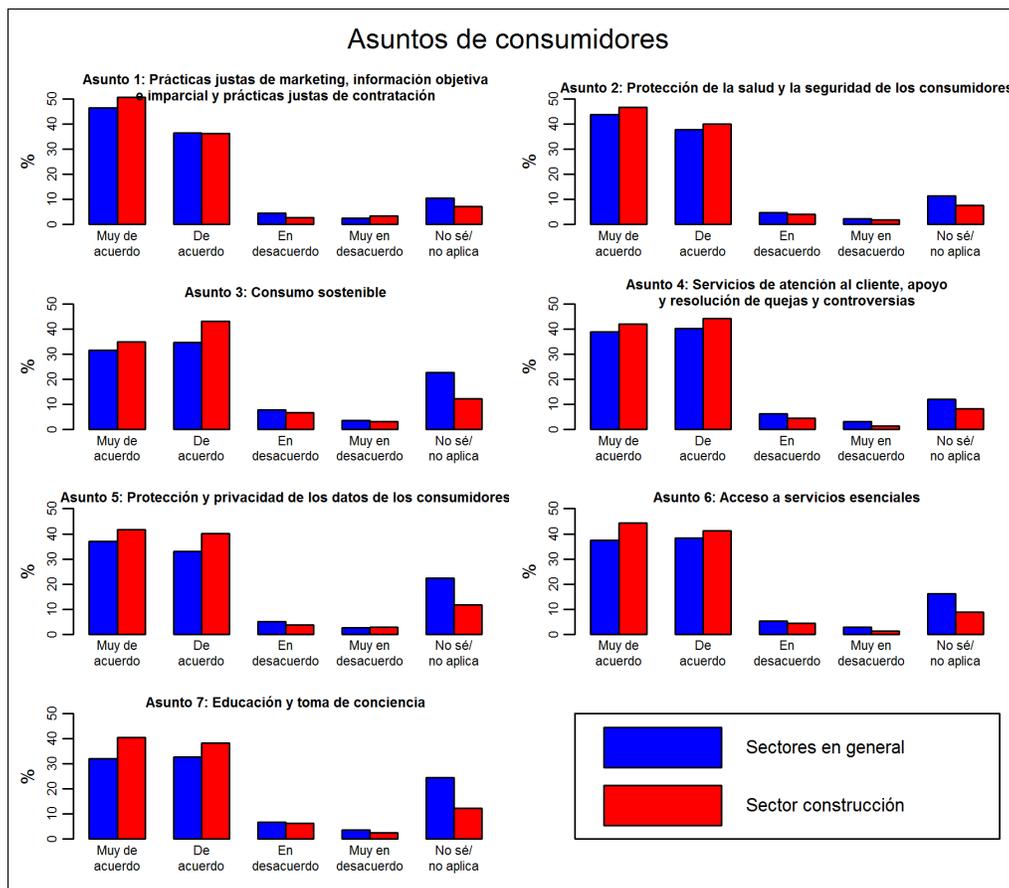
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 49 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.20, 1.12	Significativo al 10%	al
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.16, 1.11	Significativo al 10%	al
3. Consumo sostenible	2.86, 1.27	Significativo al 10%	al
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.10, 1.12	Significativo al 10%	al
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.97, 1.27	Significativo al 10%	al
6. Acceso a servicios esenciales	3.11, 1.15	Significativo al 10%	al
7. Educación y toma de conciencia	2.92, 1.30	Significativo al 10%	al

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 85 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

9.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 30.33% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector construcción sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.47%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

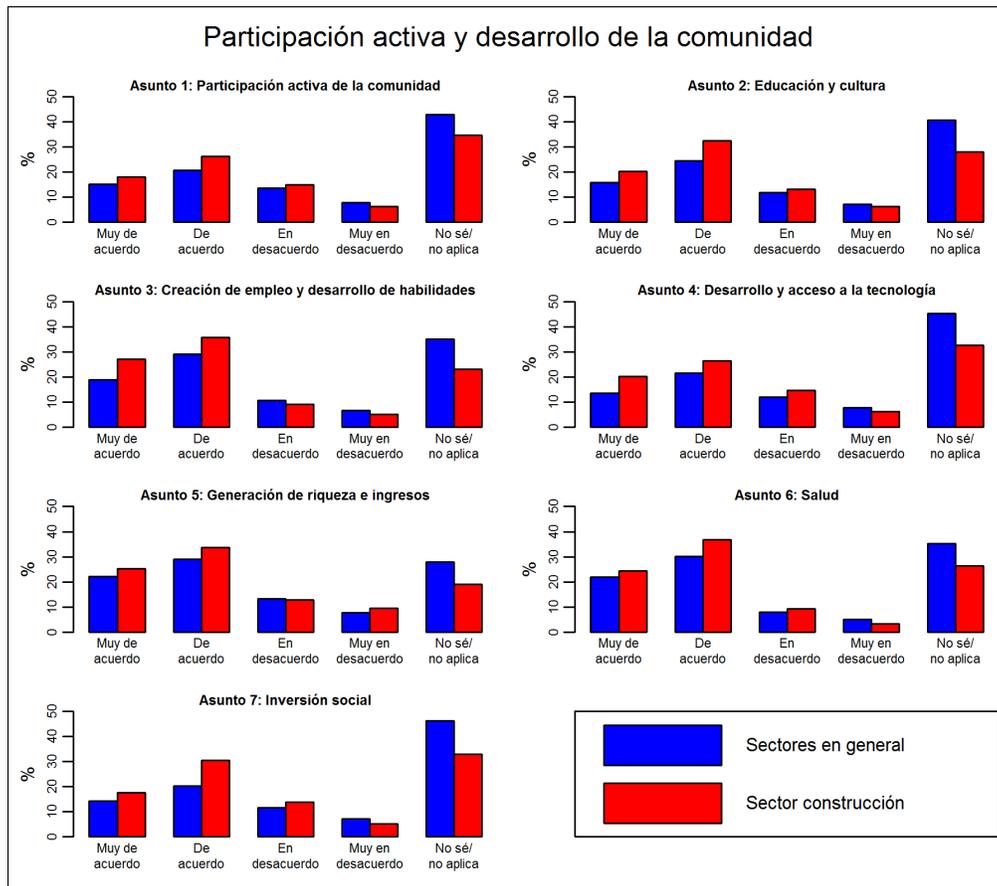
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 50 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector construcción

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.87, 1.55	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.11, 1.52	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.38, 1.51	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.95, 1.56	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.37, 1.44	Significativo al 10%
6. Salud	2.29, 1.53	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.95, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector construcción podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector construcción y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 86 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

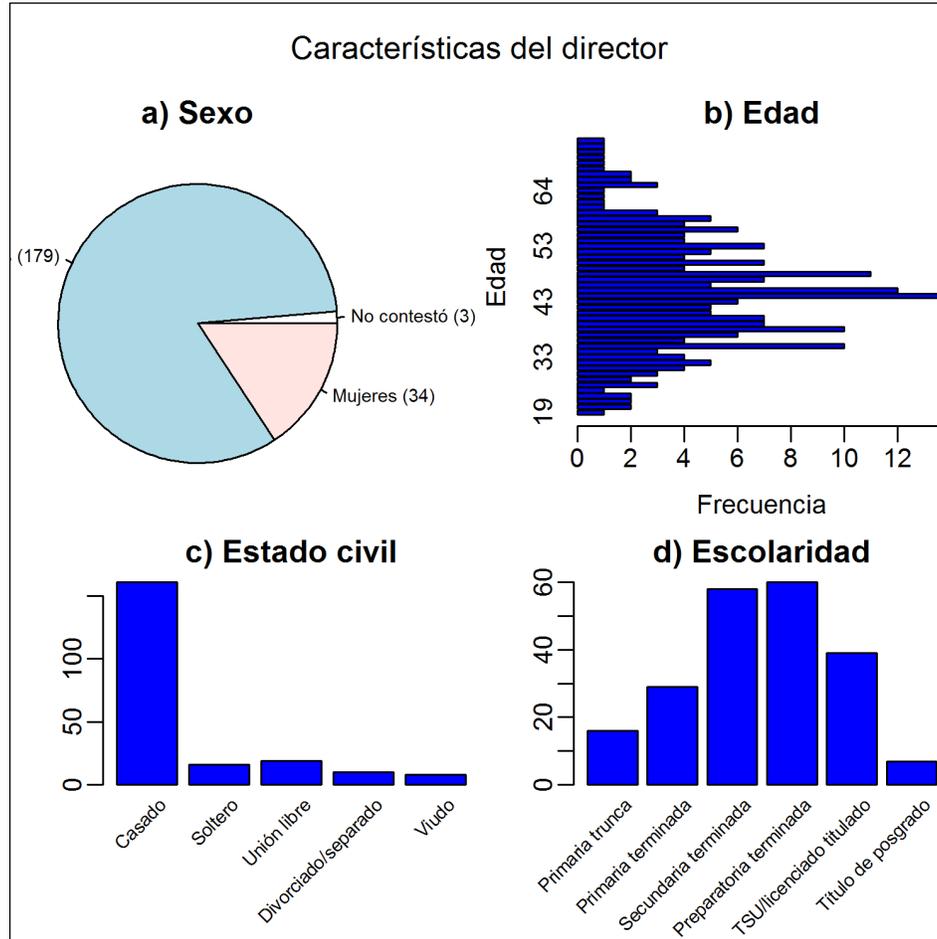
Capítulo 10

10. Sector industria metalmecánica

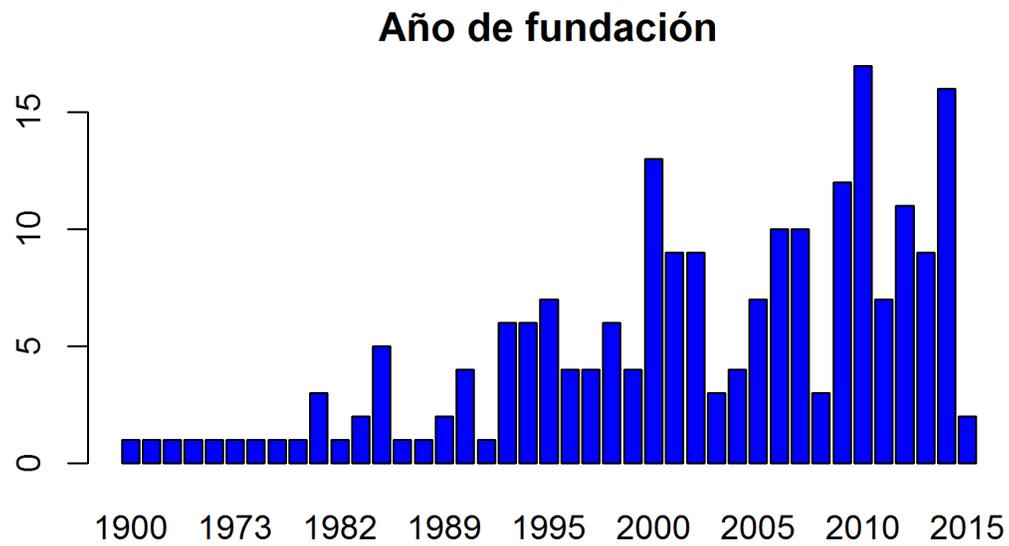
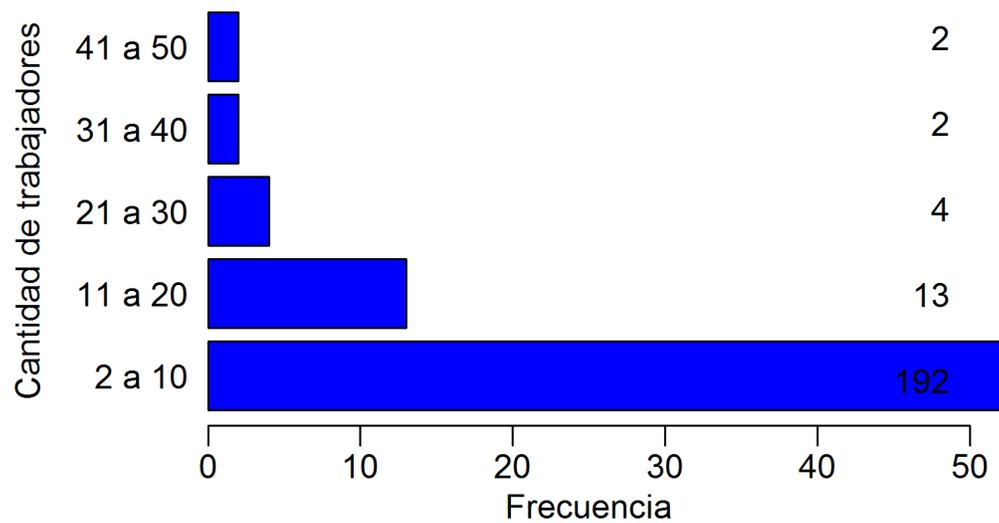
La industria metalmecánica, es el sector que comprende las maquinarias industriales y herramientas proveedoras de partes a las demás industrias metálicas, siendo su insumo básico el metal y las aleaciones de hierro, para su utilización en bienes de capital productivo, relacionados con el ramo. El sector de producción metalmecánica a nivel nacional contribuye con el 20.3% del total del producto interno bruto, según datos proporcionados por el INEGI⁸.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector industria metalmecánica en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector industria metalmecánica, el 15.96% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector industria metalmecánica es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.18 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector industria metalmecánica el 72.20% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.8 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

⁸ http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=64&Itemid=76&id=4549 consultado el 10 de agosto de 2015

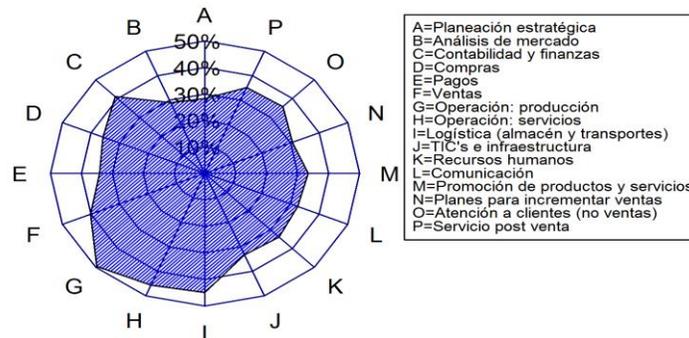
Figura 87 Características de los directores de empresas del sector.

Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 13.56 años, que es 3.59 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 88.89% del total de las empresas del sector industria metalmeccánica.

Figura 88 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 89** Tamaño de las empresas del sector.

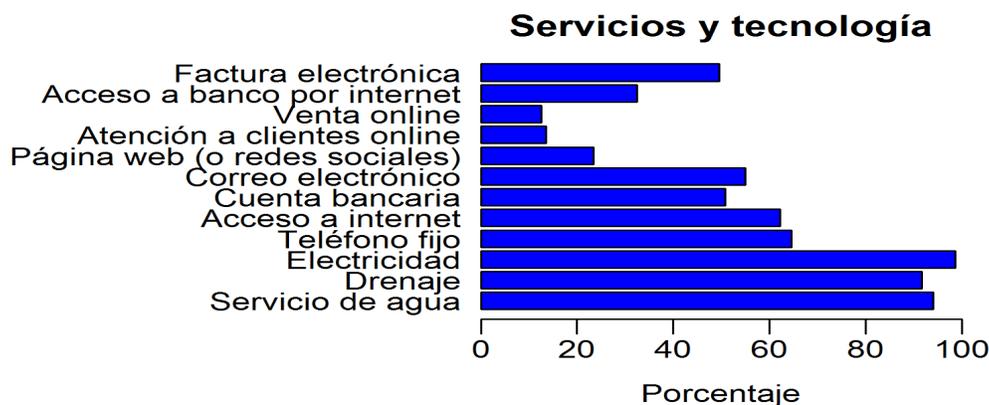
El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0. Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector industria metalmecánica, el grado de estructuración es de 36.4901309 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 90 Grado de estructuración de las empresas del sector.

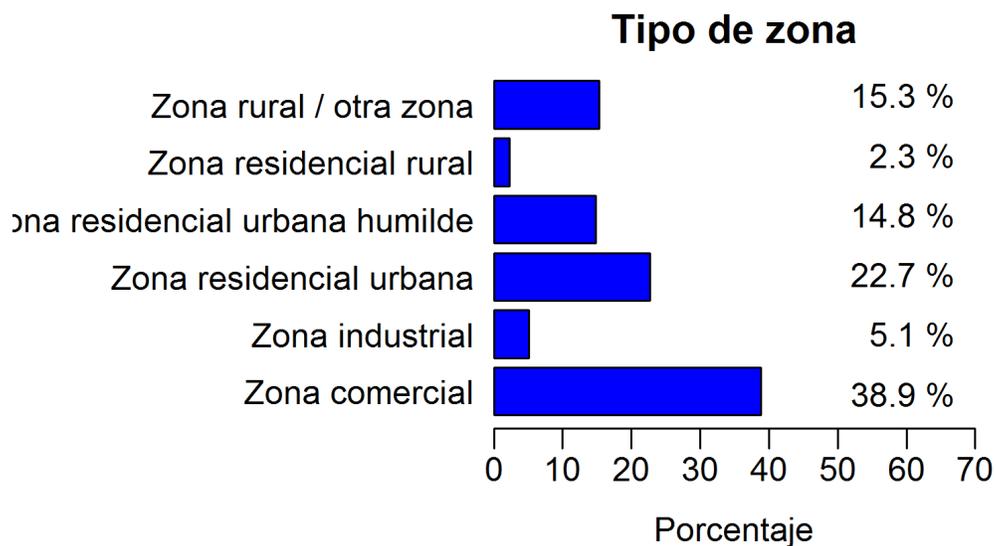


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector industria metalmecánica cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 91 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector industria metalmecánica, es en zona comercial.

Figura 92 Tipo de zona de las empresas del sector.

10.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 21.59% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmeccánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.85%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

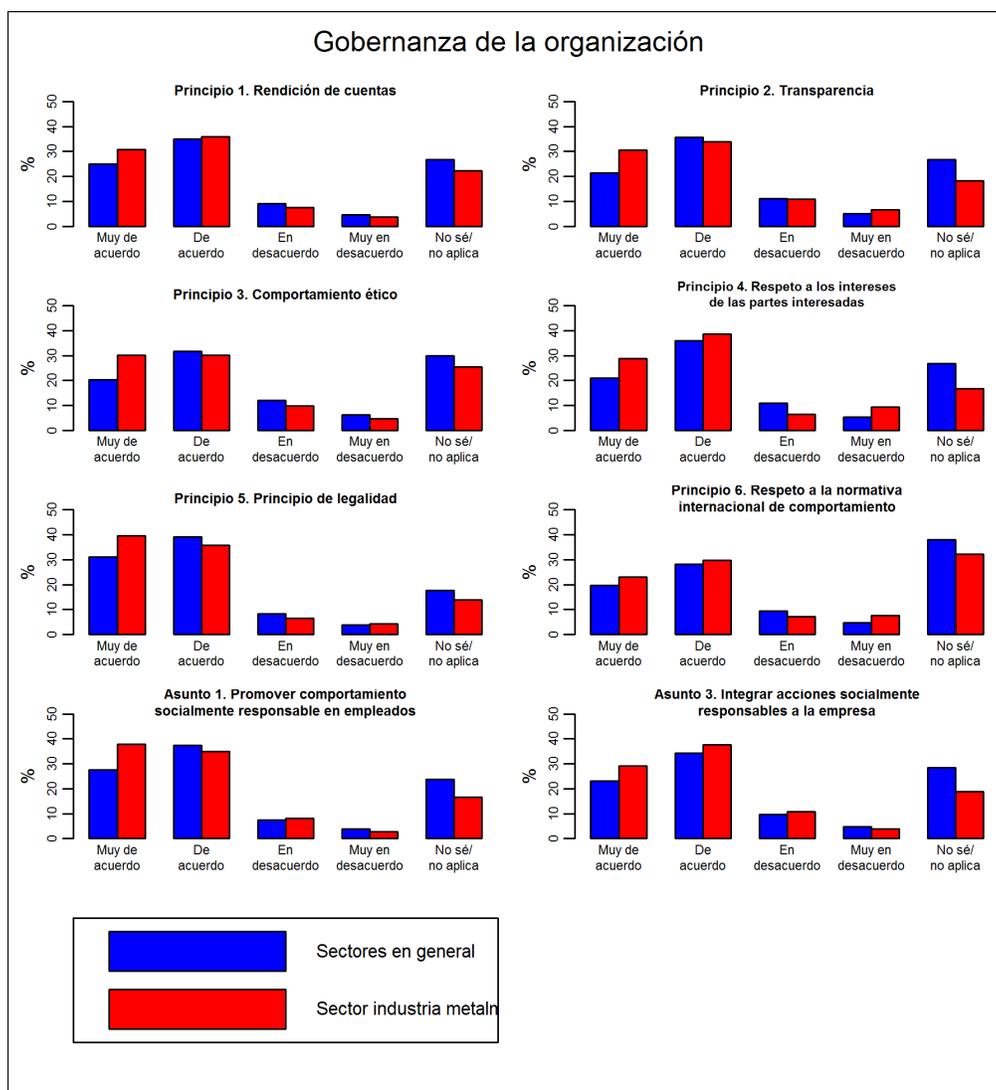
Tabla 51 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector industria metalmecánica

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.49, 1.51	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.52, 1.45	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.35, 1.57	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.53, 1.42	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.83, 1.36	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.04, 1.61	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.75, 1.41	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.54, 1.43	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmecánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector industria metalmecánica y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 93 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 27.37% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmecánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 55.92%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

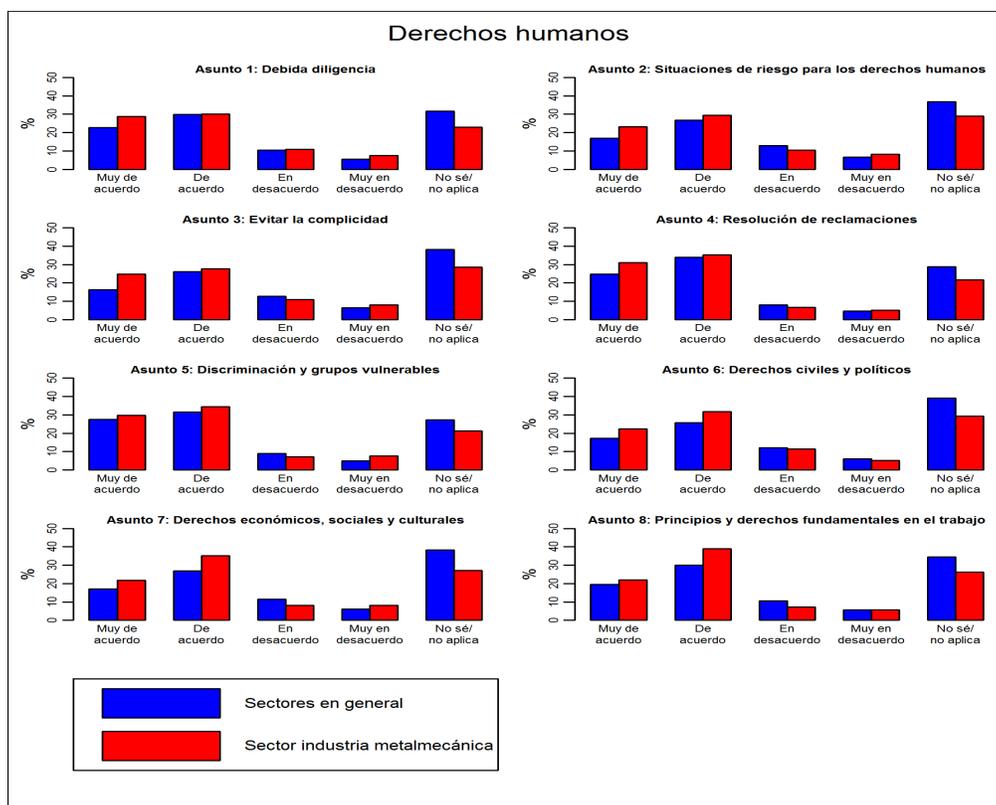
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 52 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector industria metalmeccánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.34, 1.53	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.10, 1.57	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.12, 1.58	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.49, 1.51	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.44, 1.51	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.12, 1.56	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.17, 1.54	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.25, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmeccánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmeccánica y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 94 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 18.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmecánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 70.67%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

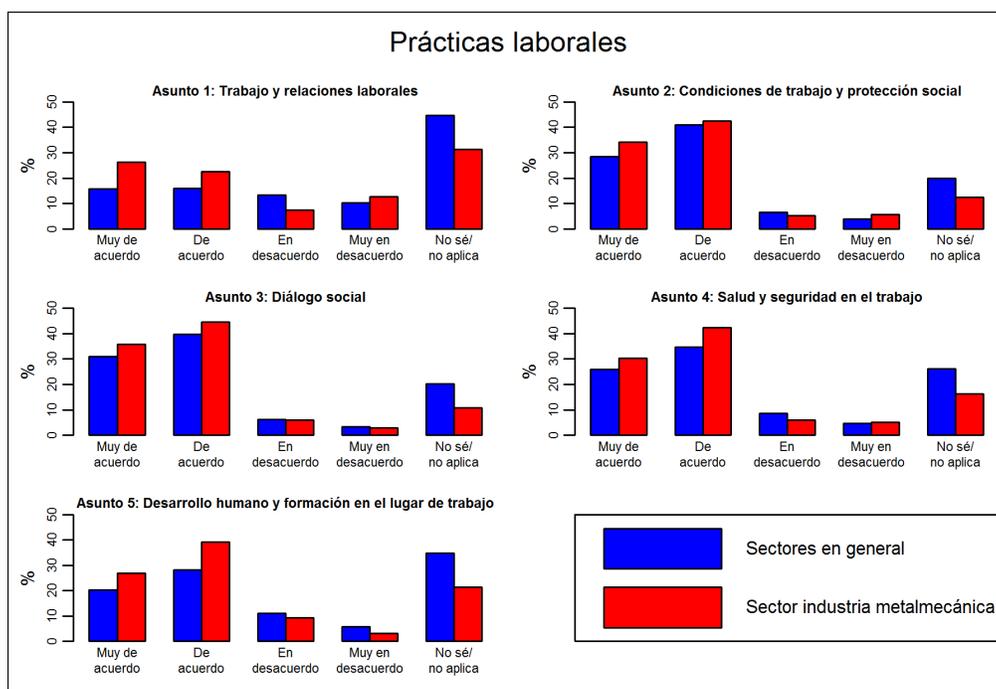
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 53 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector industria metalmecánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.00, 1.63	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.81, 1.31	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.92, 1.22	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.65, 1.39	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.47, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmecánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmecánica y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 95 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente.

El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 17.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmecánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.80%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

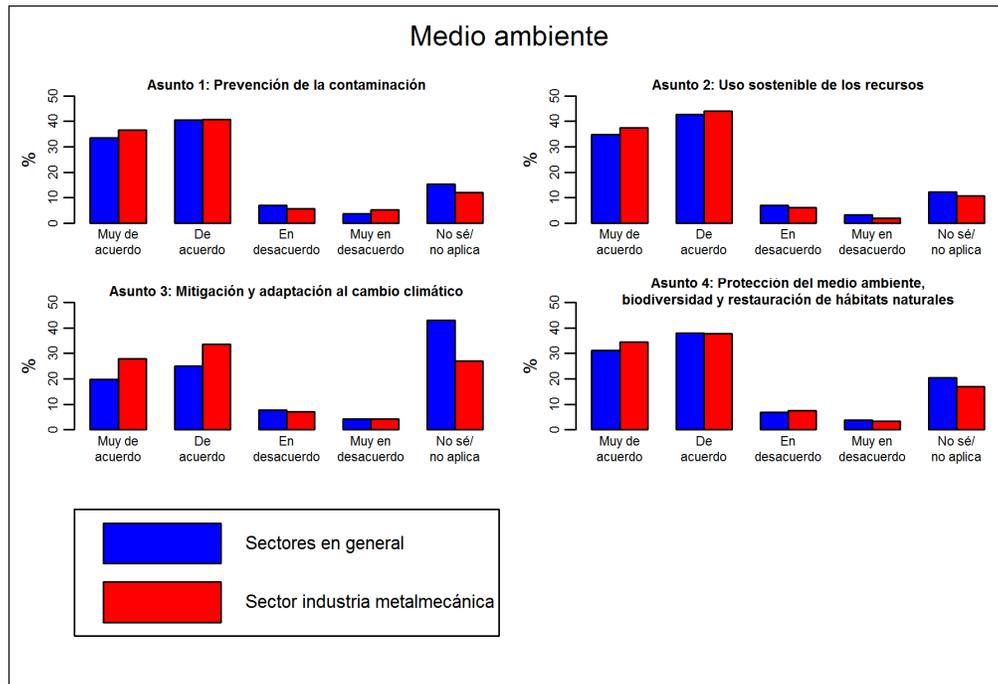
Tabla 54 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector industria metalmecánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.85, 1.30	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.96, 1.21	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.31, 1.58	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.47, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector industria metalmecánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmecánica y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 96 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 17.69% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmeccánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 76.38%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

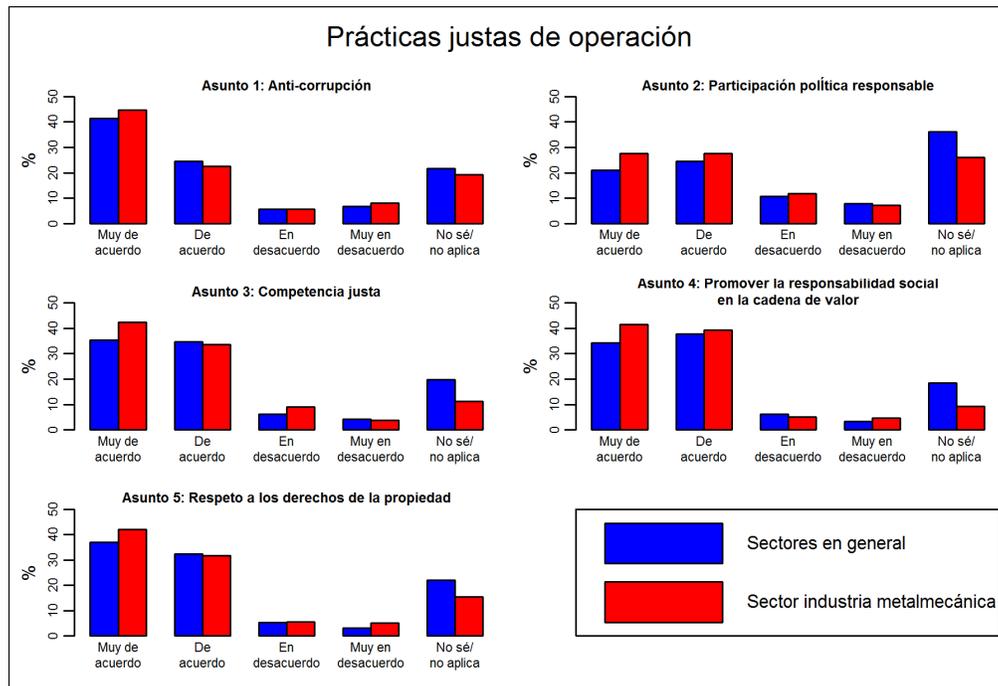
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 55 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector industria metalmeccánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.65, 1.56	No significativo
2. Participación política responsable	2.23, 1.56	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.92, 1.30	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.99, 1.23	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.79, 1.43	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmeccánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmeccánica y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 97 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 10.05% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmecánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 90.67%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

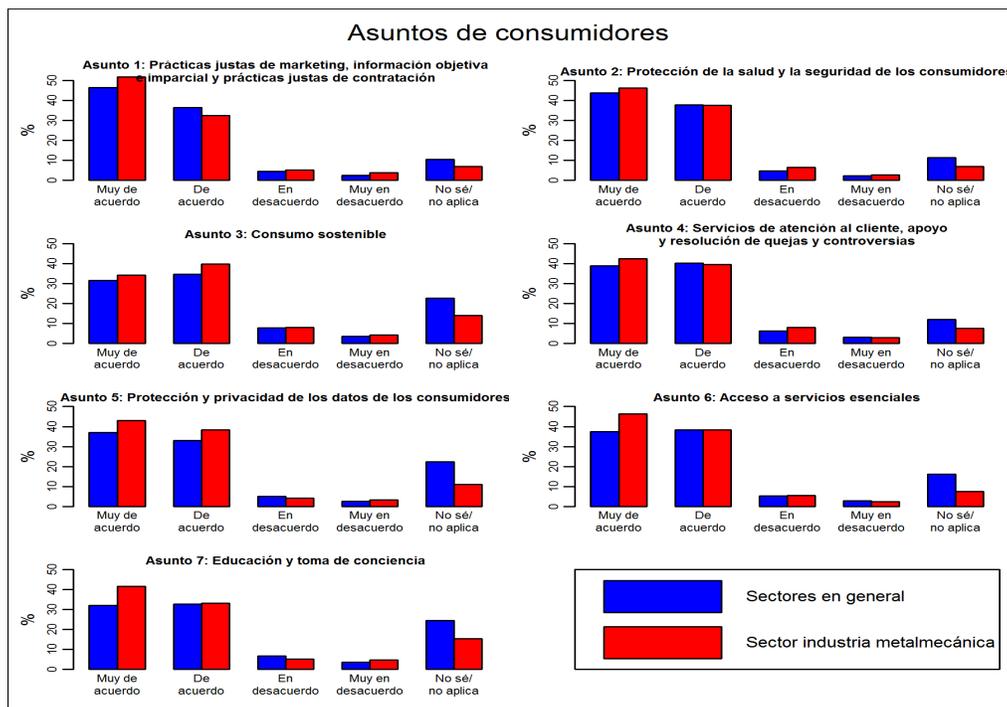
Tabla 56 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector industria metalmecánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.19, 1.15	Significativo al 10%	
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.13, 1.12	Significativo al 10%	
3. Consumo sostenible	2.76, 1.34	Significativo al 10%	
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.07, 1.13	Significativo al 10%	
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.99, 1.27	Significativo al 10%	
6. Acceso a servicios esenciales	3.14, 1.12	Significativo al 10%	
7. Educación y toma de conciencia	2.81, 1.42	Significativo al 10%	

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmecánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmecánica y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 98 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

10.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que es considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 27.91% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria metalmeccánica sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.68%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

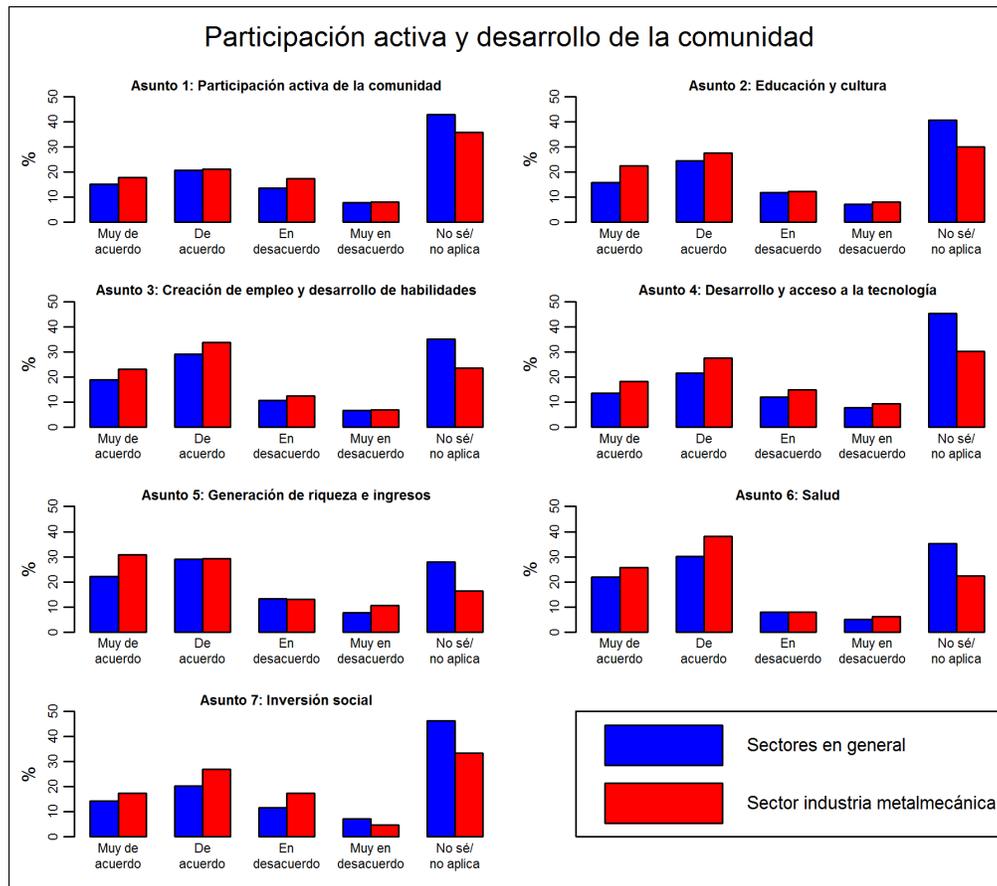
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 57 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector industria metalmeccánica

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.77, 1.55	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.05, 1.57	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.26, 1.49	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.94, 1.52	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.47, 1.44	Significativo al 10%
6. Salud	2.39, 1.49	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.90, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria metalmeccánica podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria metalmeccánica y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 99 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 11

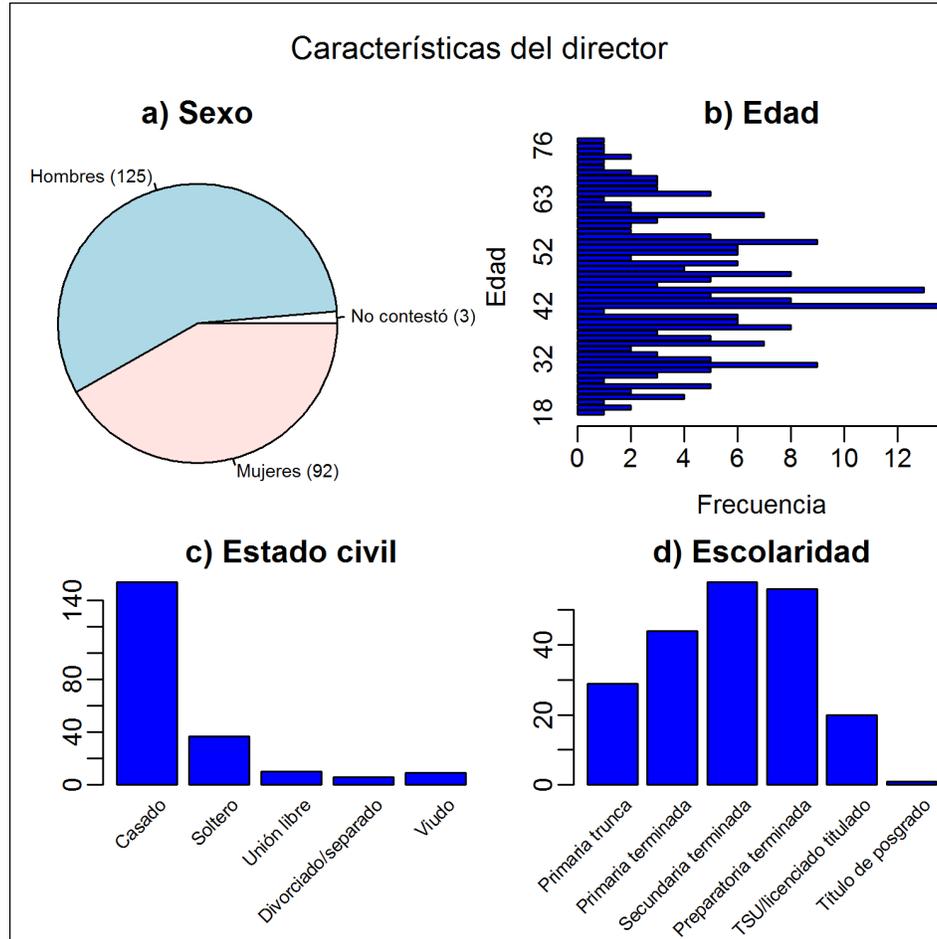
11. Sector manufactura de plásticos y resinas

Las empresas dedicadas al sector de manufactura de plásticos y resinas, realizan actividades como la refinación de petróleo crudo, fabricación de productos de asfalto, aceites y grasas lubricantes y de otros productos derivados del petróleo, además de la fabricación de productos químicos básicos, de resinas y hules sintéticos. El consumo mundial de plásticos en el año 2004 fue de 210 millones de toneladas, de las 72 ramas de actividad económicas del país, la industria del plástico provee de insumos a 59 de ellas⁹.

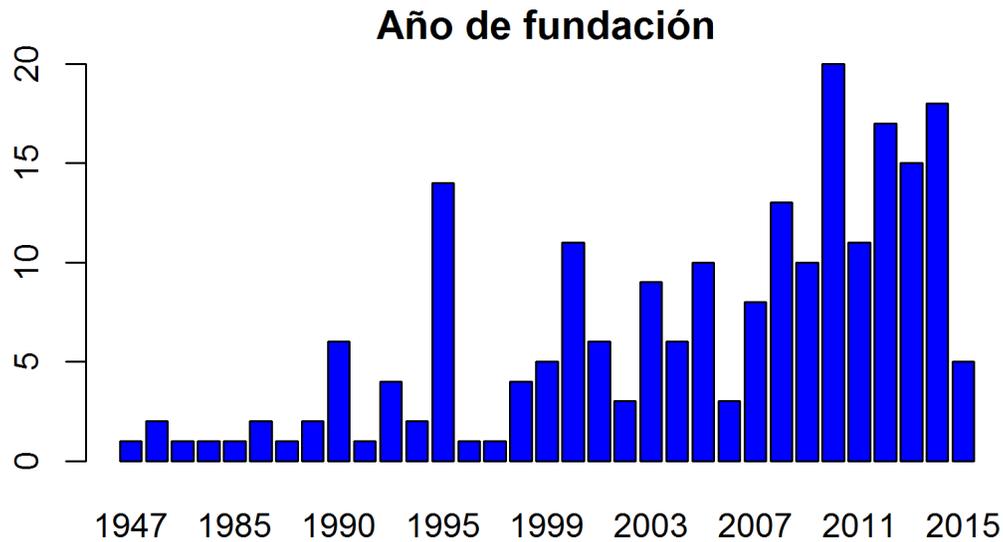
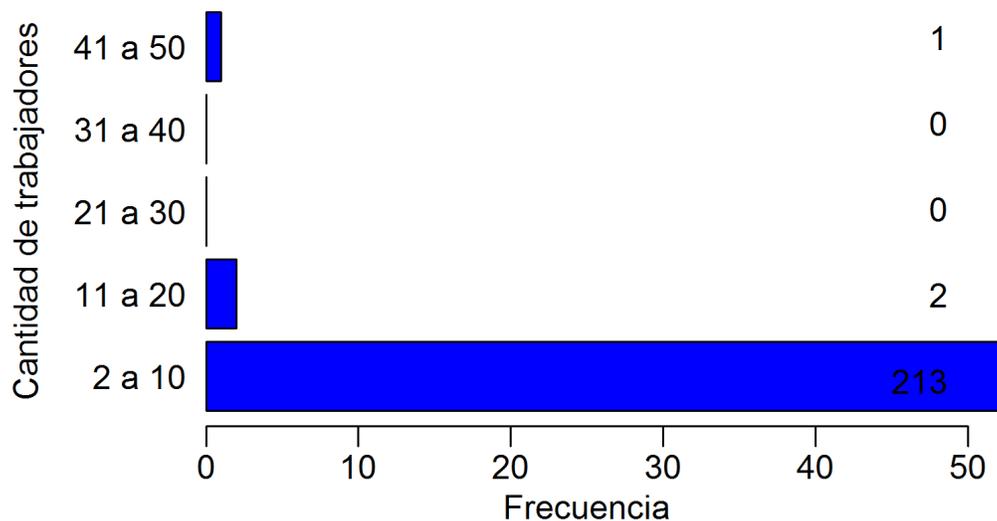
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector manufactura de plásticos y resinas en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector manufactura de plásticos y resinas, el 42.40% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector manufactura de plásticos y resinas es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.26 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector manufactura de plásticos y resinas el 72.30% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.3 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

⁹ <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/hipertexto/quimicas.htm> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 100 Características de los directores de empresas del sector.



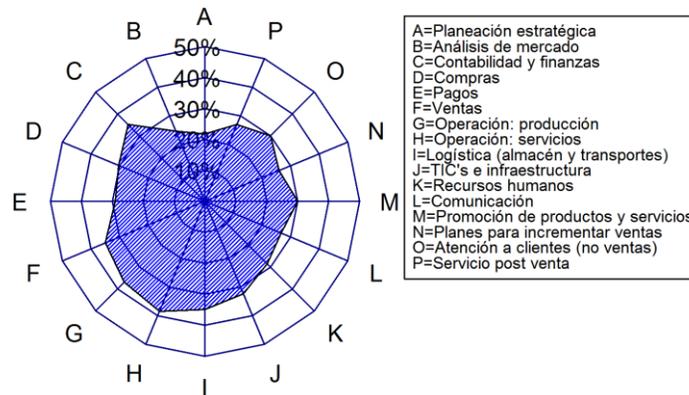
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.19 años, que es 0.22 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 96.82% del total de las empresas del sector manufactura de plásticos y resinas.

Figura 101 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 102** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector manufactura de plásticos y resinas, el grado de estructuración es de 30.4363895 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 103 Grado de estructuración de las empresas del sector.

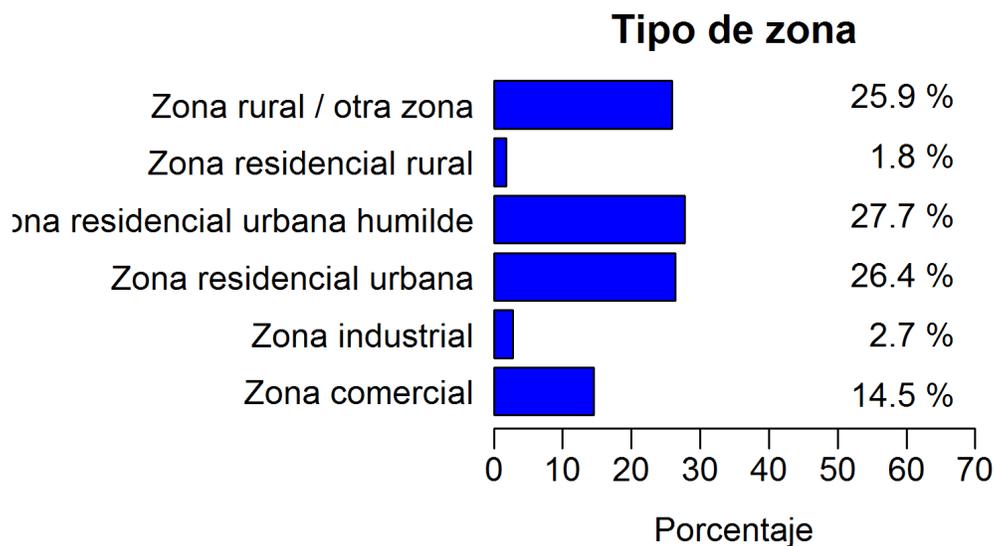


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector manufactura de plásticos y resinas cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 104 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector manufactura de plásticos y resinas, es en zona residencial urbana humilde.

Figura 105 Tipo de zona de las empresas del sector.

11.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 33.69% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 46.86%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

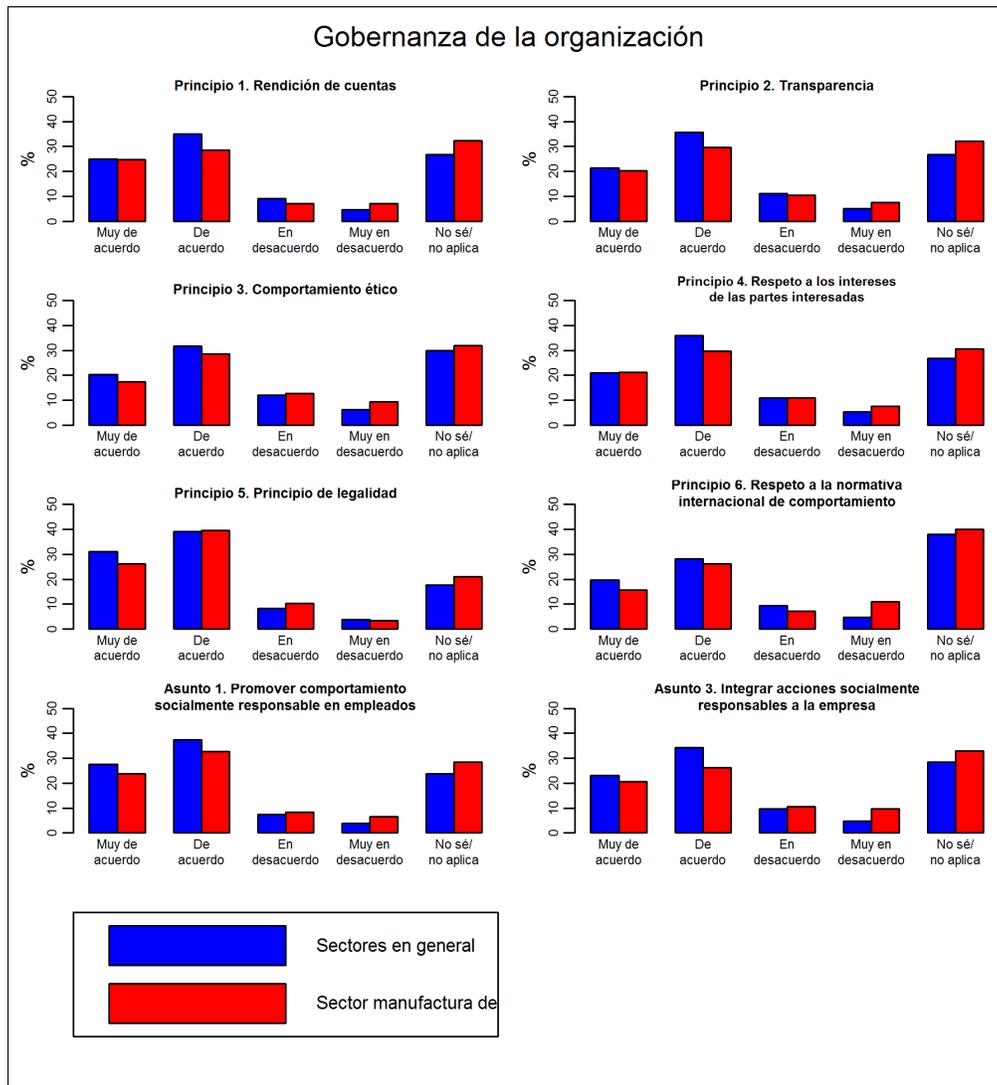
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de *promover un comportamiento responsable entre sus empleados*, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de *integración de la responsabilidad social a la empresa*, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 58 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.06, 1.63	Significativo al 10%
Principio de transparencia	1.99, 1.57	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	1.90, 1.53	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.03, 1.57	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.47, 1.45	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.67, 1.58	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.17, 1.57	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	1.92, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 106 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 40.51% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 36.05%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

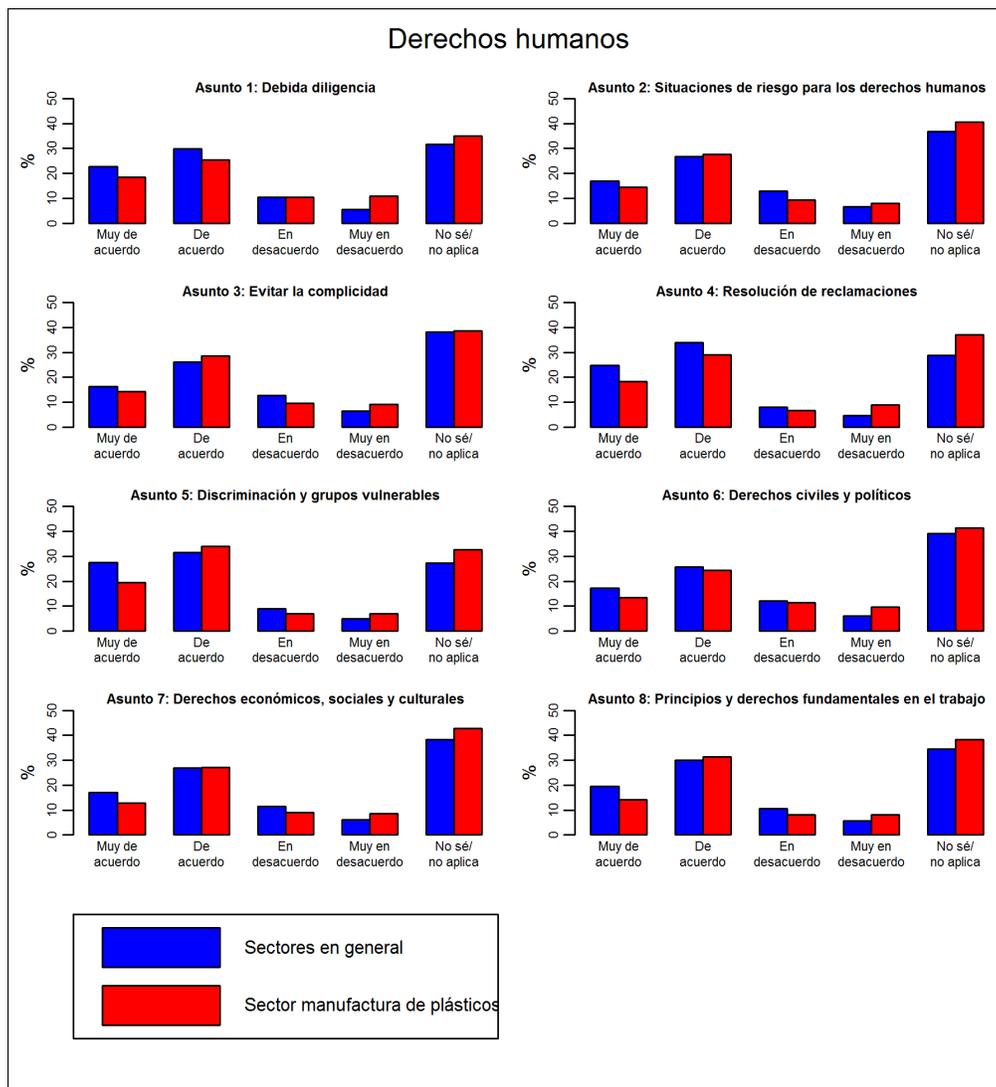
Tabla 59 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.82, 1.57	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.67, 1.57	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.71, 1.55	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	1.83, 1.61	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.01, 1.58	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.59, 1.54	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.59, 1.55	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.75, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 107 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 37.45% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.60%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

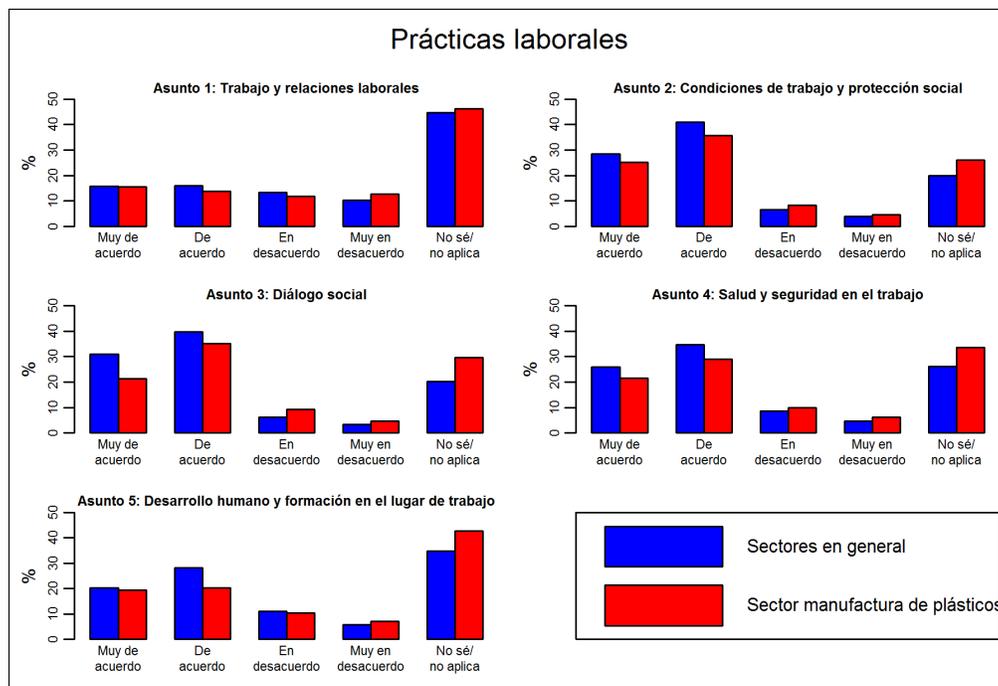
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 60 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.40, 1.54	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.29, 1.54	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.14, 1.56	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	1.99, 1.60	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.67, 1.63	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 108 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 27.61% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 59.19%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

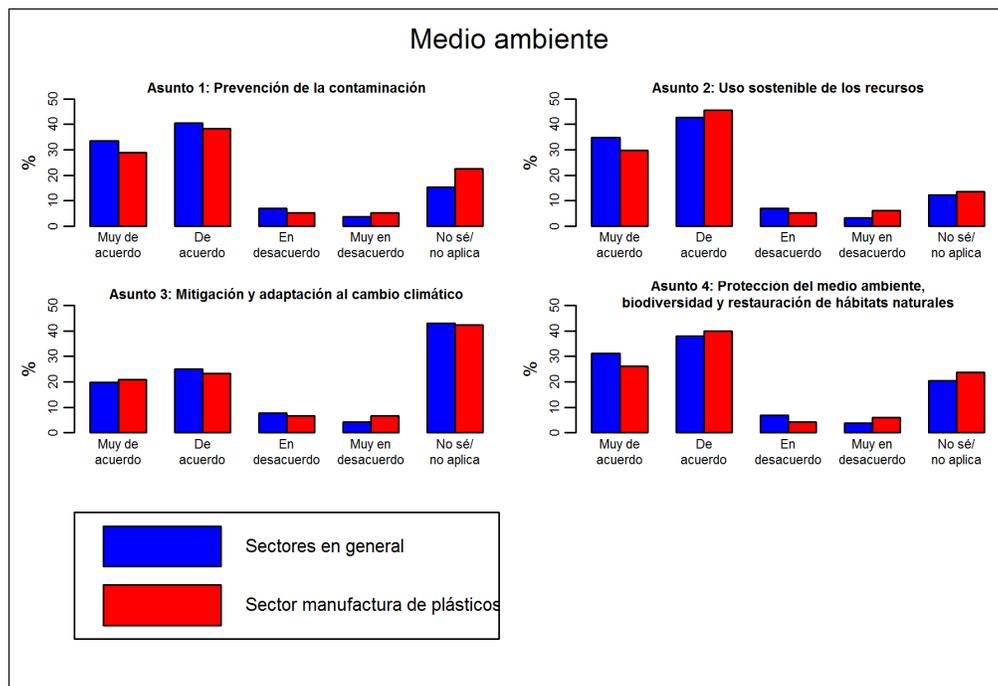
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 61 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.46, 1.51	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.72, 1.32	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.74, 1.67	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.67, 1.63	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 109 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 31.18% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 50.77%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

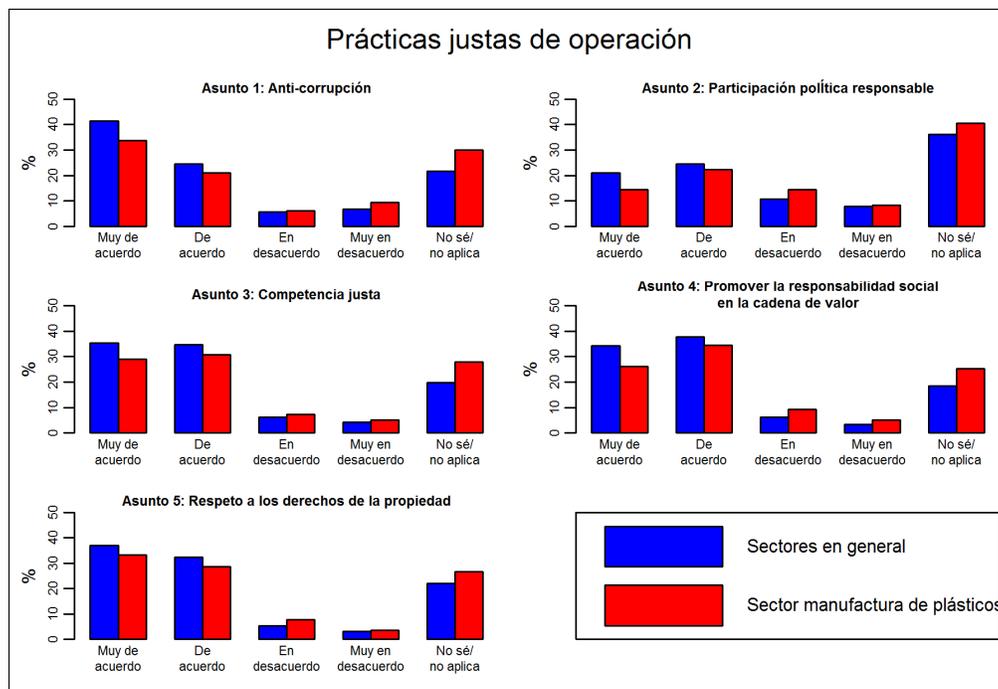
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 62 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.19, 1.68	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.62, 1.54	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.28, 1.60	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.31, 1.54	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.38, 1.61	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 110 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 27.14% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 60.03%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

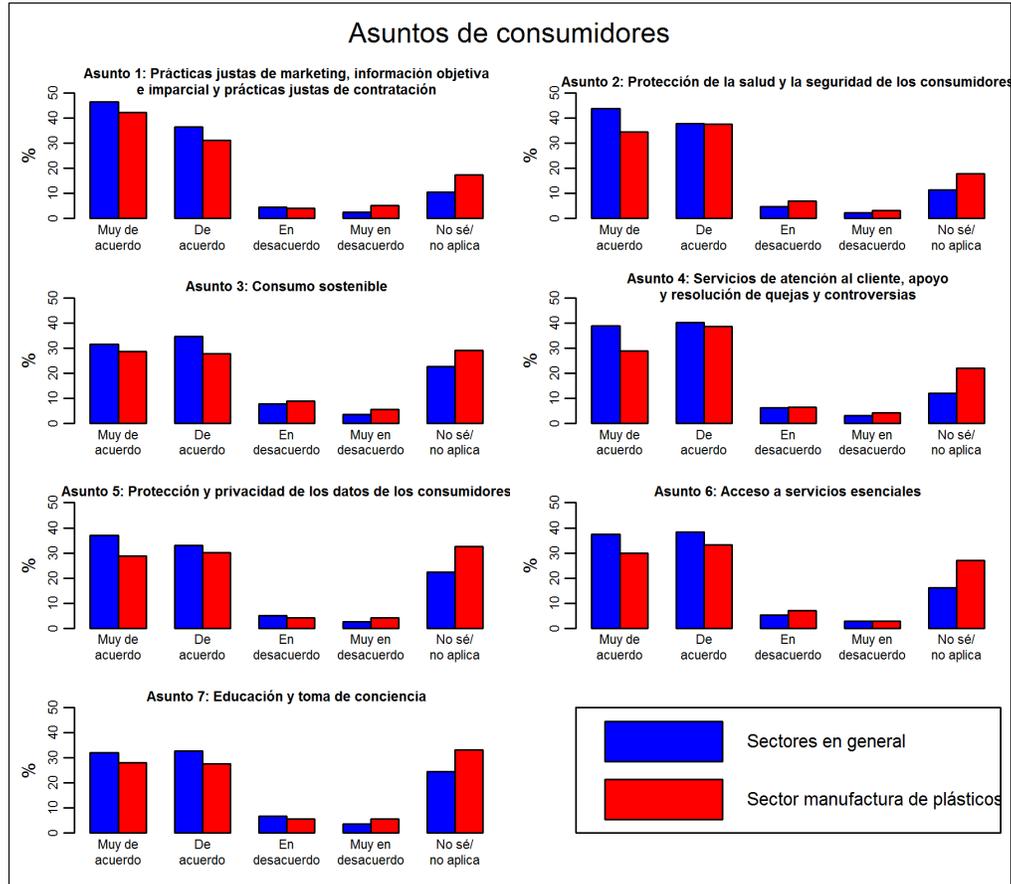
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 63 Estadística descriptiva de los asuntos de consumidores aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.76, 1.48	Significativo 10%	al
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.67, 1.43	Significativo 10%	al
3. Consumo sostenible	2.21, 1.62	Significativo 10%	al
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.48, 1.49	Significativo 10%	al
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.18, 1.67	Significativo 10%	al
6. Acceso a servicios esenciales	2.36, 1.59	Significativo 10%	al
7. Educación y toma de conciencia	2.12, 1.67	Significativo 10%	al

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 111 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

11.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *bueno ciudadano*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 43.90% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manufactura de plásticos y resinas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 31.89%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

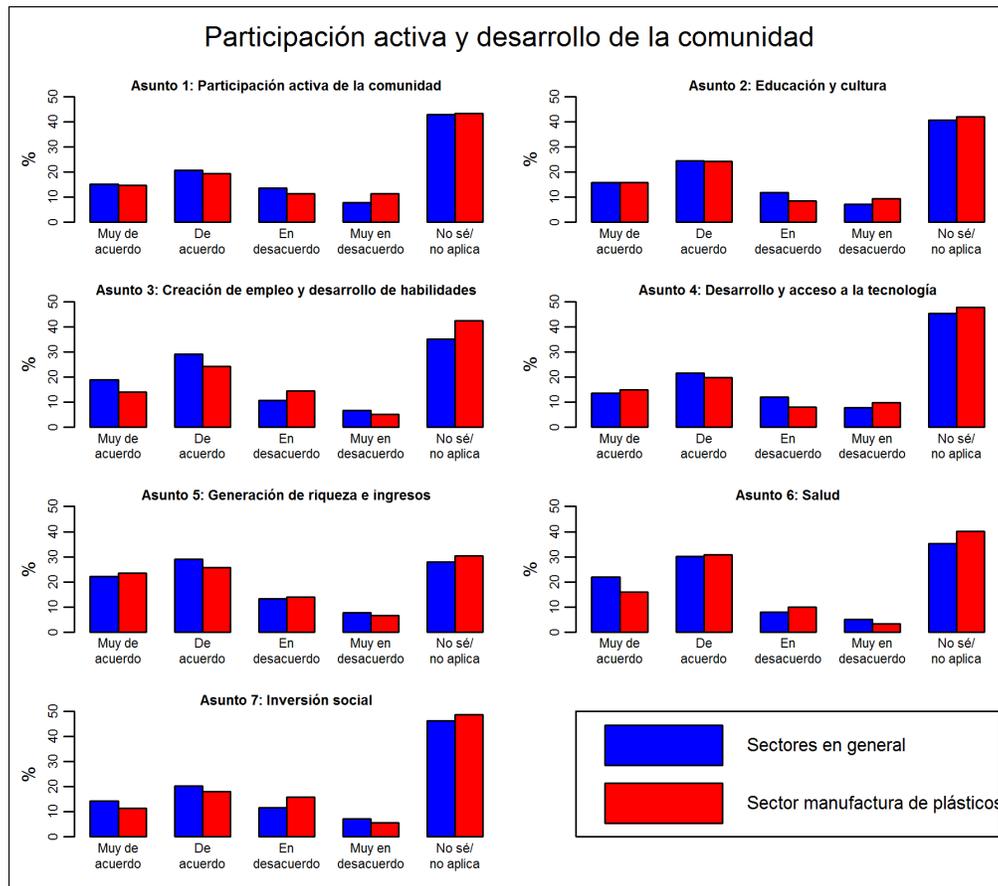
El asunto de *participación activa de la comunidad* se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de *educación y cultura* se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de *creación de empleo y desarrollo de habilidades* se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de *desarrollo y acceso a la tecnología* se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de *generación de riqueza e ingresos* se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de *salud* se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de *inversión social* se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 64 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector manufactura de plásticos y resinas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.50, 1.55	No significativo
2. Educación y cultura	1.63, 1.59	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.62, 1.55	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.44, 1.58	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.05, 1.58	No significativo
6. Salud	1.79, 1.60	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.38, 1.51	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector manufactura de plásticos y resinas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manufactura de plásticos y resinas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 112 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que creación de empleo y desarrollo de habilidades y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

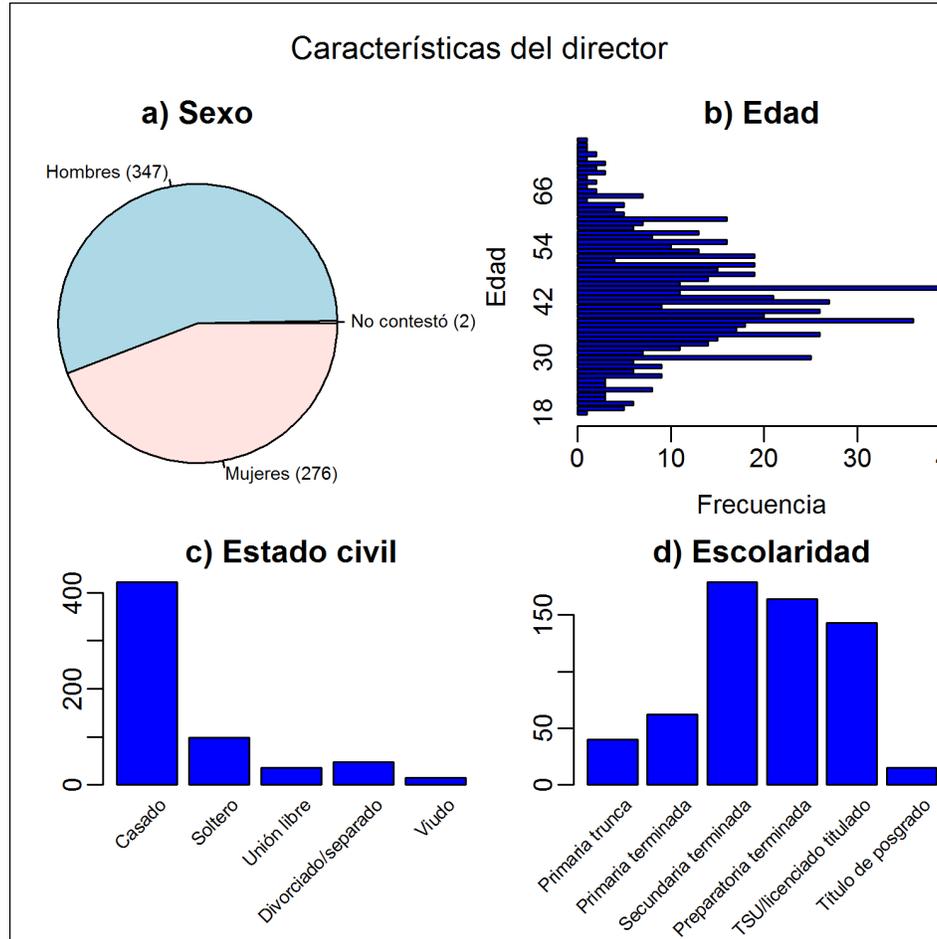
Capítulo 12

12. Sector industria textil

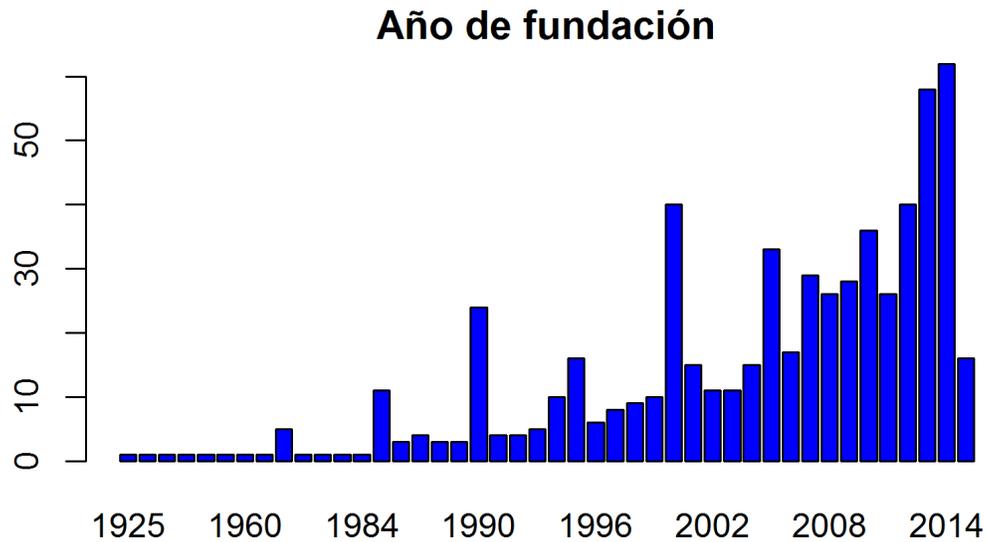
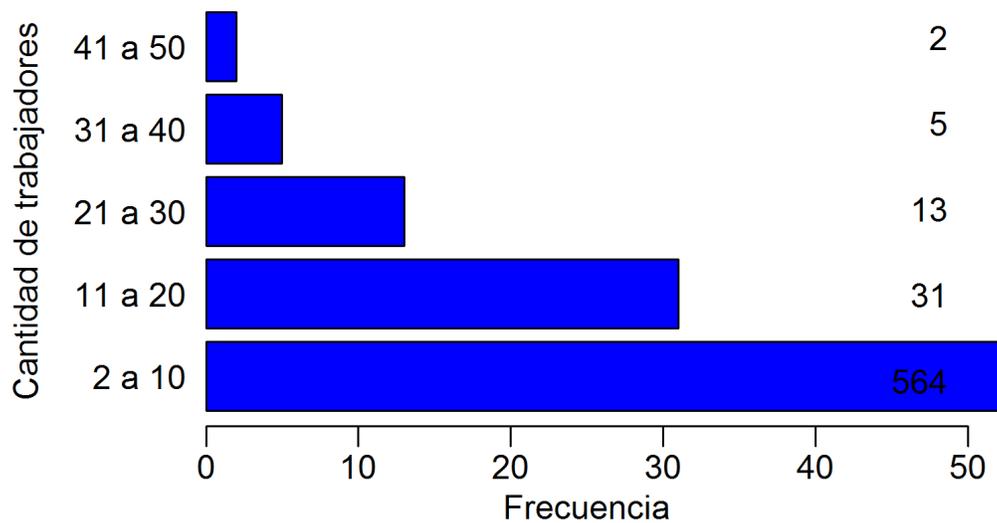
La Industria textil es el sector de la economía dedicado a la producción de ropa, tela, hilo, fibra y productos relacionados. Su trascendencia es enorme, siendo parte de la base del desarrollo económico en el país, puesto que México exporta 6,200 millones de dólares de textiles al año. Esta industria satisface una de las necesidades vitales del hombre, como es el vestido, que sigue en importancia a la alimentación y a la vivienda¹⁰.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector industria textil en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector industria textil, el 44.30% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector industria textil es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.24 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector industria textil el 64.33% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.2 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

¹⁰ <http://www.elfinanciero.com.mx/archivo/los-grandes-retos-de-la-industria-textil-mexicana.html> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 113 Características de los directores de empresas del sector.

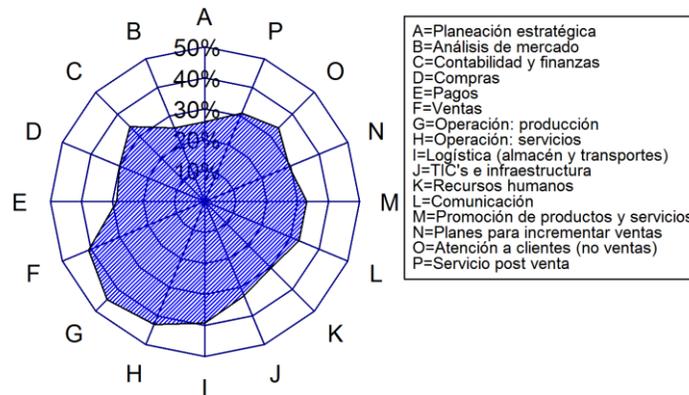
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.75 años, que es 0.77 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 90.24% del total de las empresas del sector industria textil.

Figura 114 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 115** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

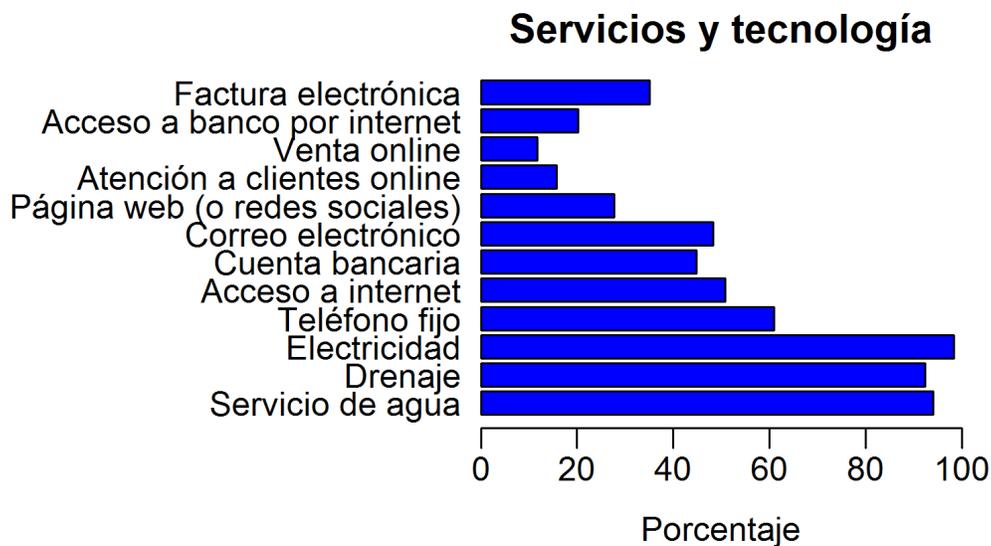
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector industria textil, el grado de estructuración es de 33.4862775 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 116 Grado de estructuración de las empresas del sector.

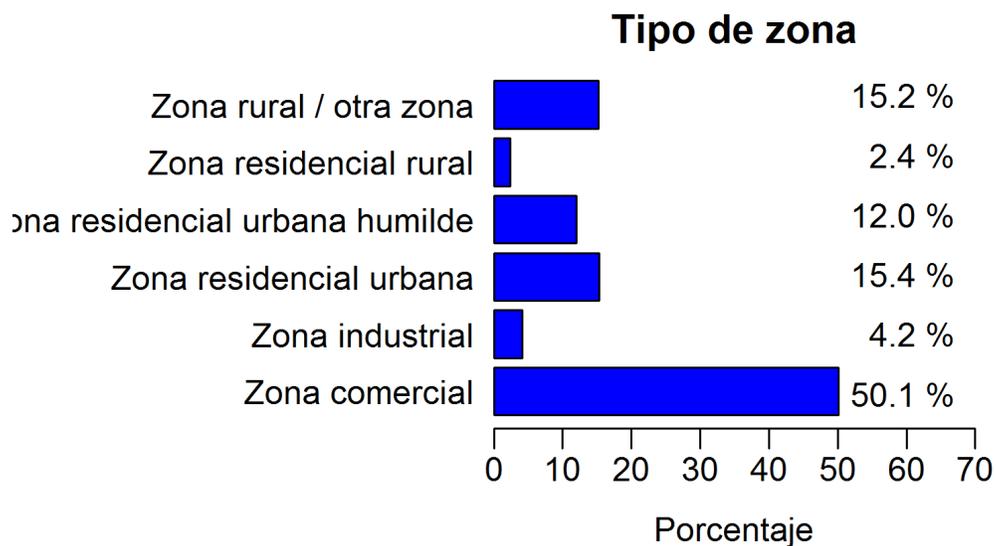


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector industria textil cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 117 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector industria textil, es en zona comercial.

Figura 118 Tipo de zona de las empresas del sector.

12.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 22.96% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.53%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

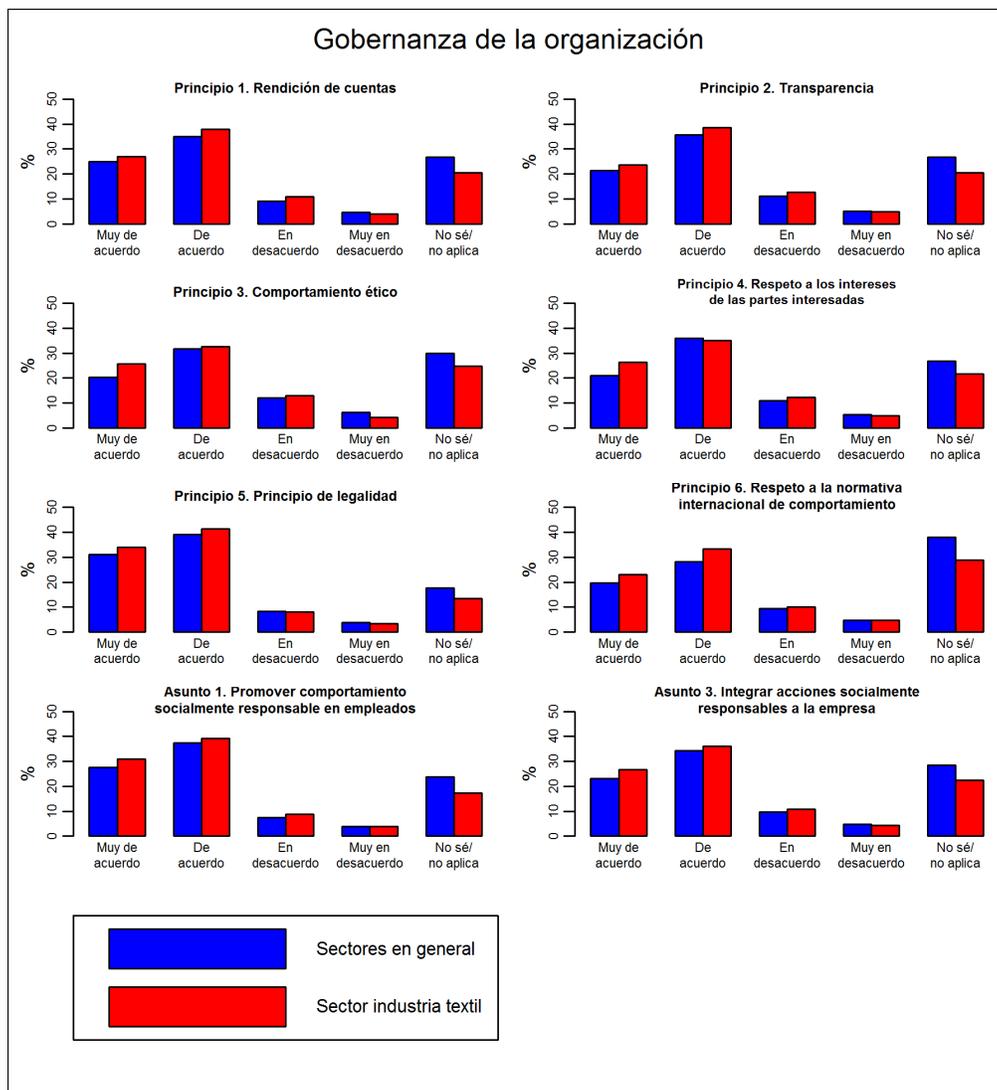
El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia. Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de *promover un comportamiento responsable entre sus empleados*, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de *integración de la responsabilidad social a la empresa*, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 65 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector industria textil

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
Principio de rendición de cuentas	2.47, 1.45	Significativo 10%	al
Principio de transparencia	2.39, 1.43	Significativo 10%	al
Principio de comportamiento ético	2.30, 1.51	Significativo 10%	al
Principio de respeto a las partes interesadas	2.40, 1.47	Significativo 10%	al
Principio de respeto a la legalidad	2.79, 1.31	Significativo 10%	al
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.17, 1.56	Significativo 10%	al
Sistema de gestión socialmente responsable	2.63, 1.40	Significativo 10%	al
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.40, 1.48	Significativo 10%	al

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 119 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 29.24% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 54.17%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

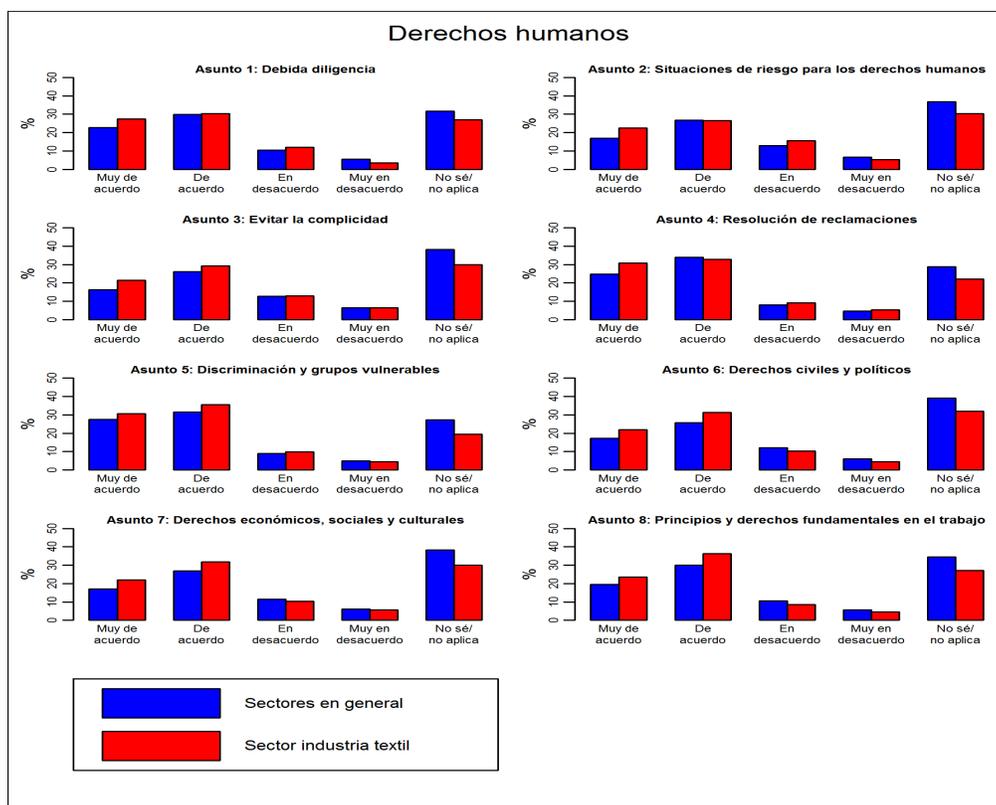
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 66 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.28, 1.56	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.06, 1.56	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.06, 1.55	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.45, 1.52	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.53, 1.46	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.07, 1.59	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.10, 1.57	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.25, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 120 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 26.02% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.77%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

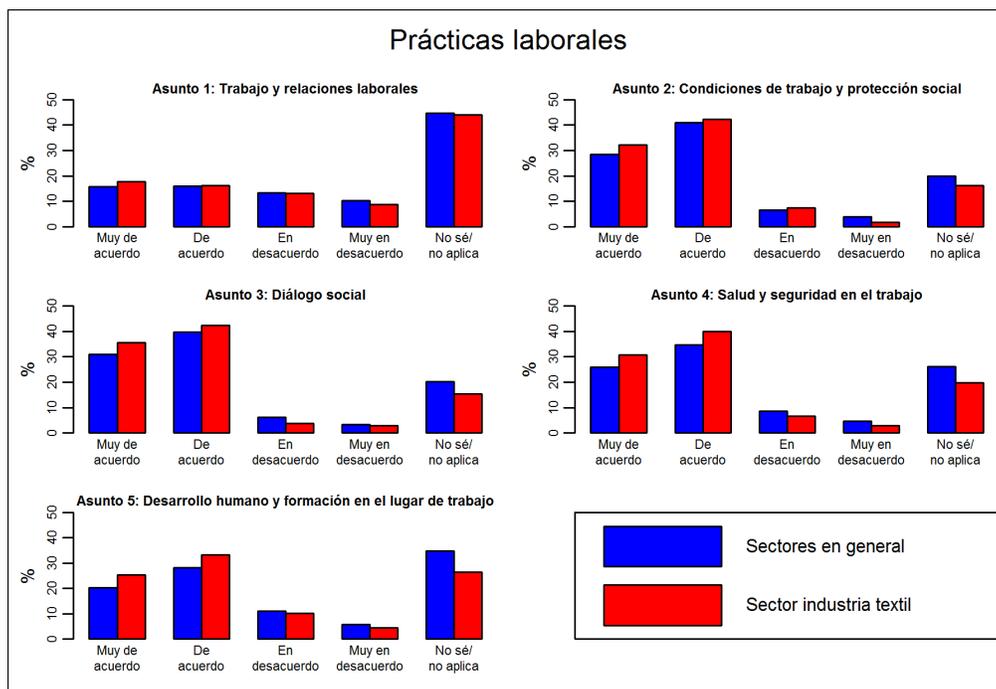
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 67 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.55, 1.59	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.72, 1.36	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.80, 1.36	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.59, 1.45	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.26, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 121 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 21.00% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.53%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

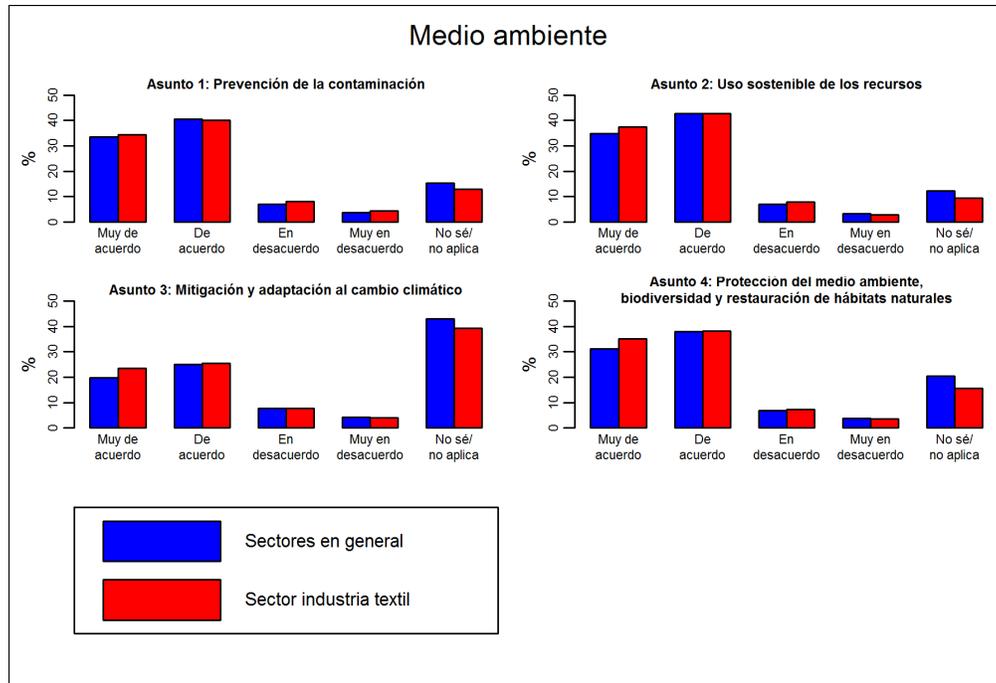
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 68 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.79, 1.31	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.96, 1.19	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.90, 1.67	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.26, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 122 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 20.67% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.27%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

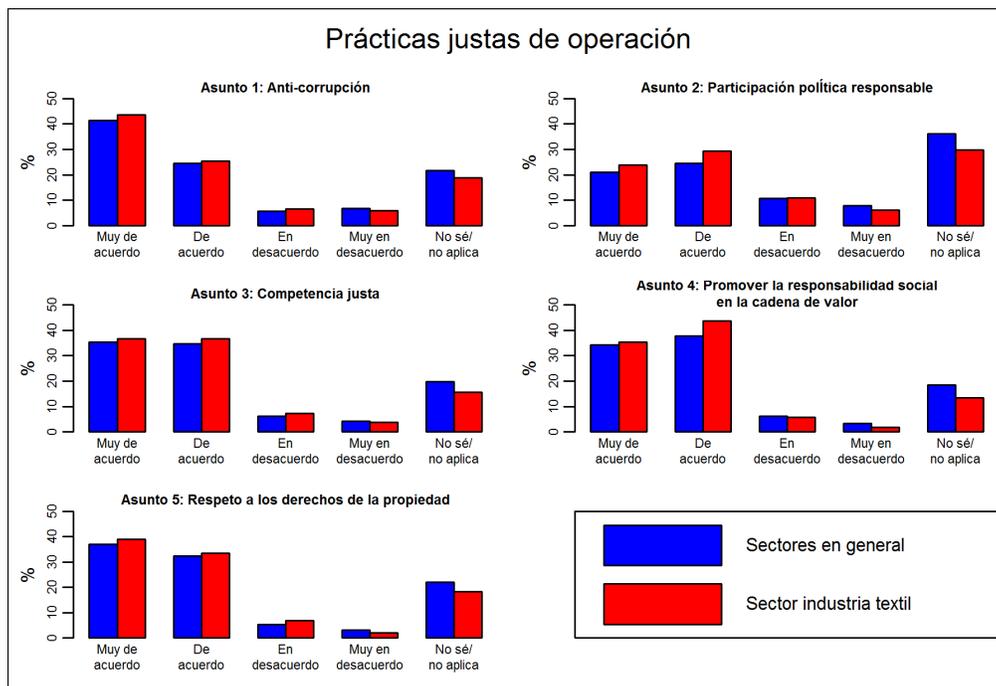
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 69 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.69, 1.53	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.11, 1.58	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.75, 1.39	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.86, 1.30	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.72, 1.46	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 123 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 14.70% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 84.84%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

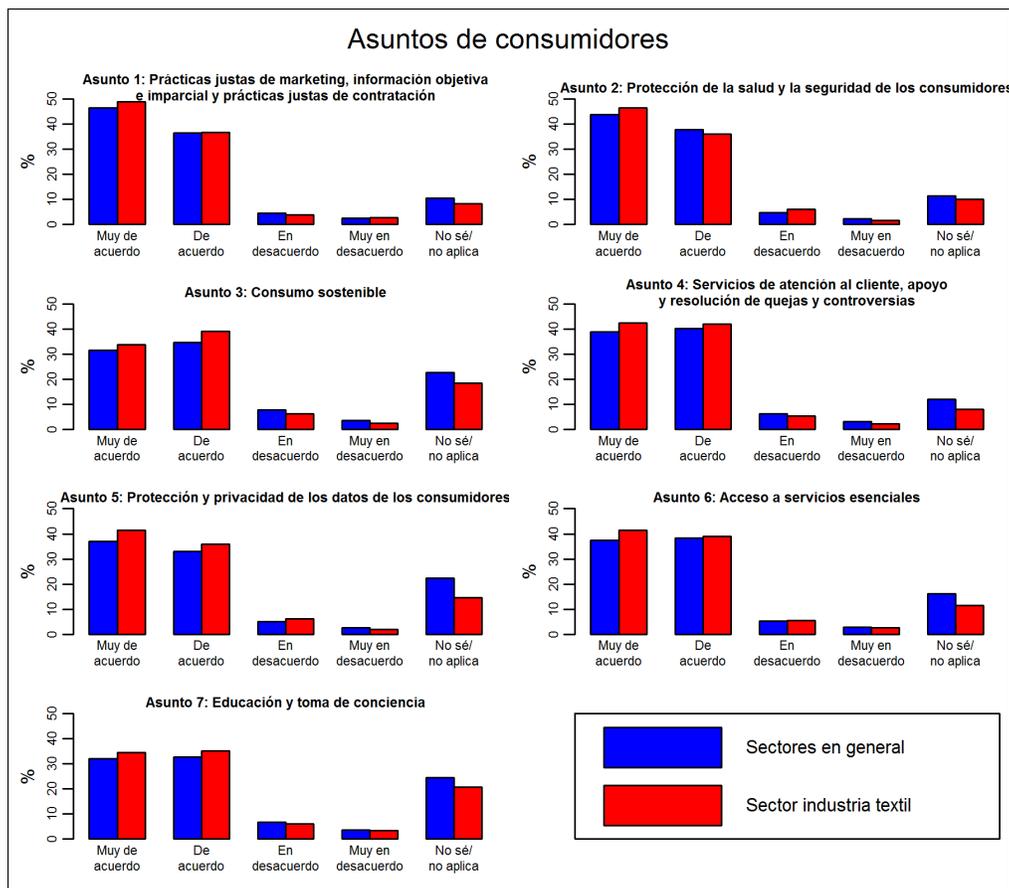
Tabla 70 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.15, 1.16	Significativo 10%	al
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.07, 1.22	Significativo 10%	al
3. Consumo sostenible	2.67, 1.43	Significativo 10%	al
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.09, 1.13	Significativo 10%	al
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.87, 1.36	Significativo 10%	al
6. Acceso a servicios esenciales	2.96, 1.27	Significativo 10%	al
7. Educación y toma de conciencia	2.59, 1.50	Significativo 10%	al

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 124 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

12.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 35.86% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria textil sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 42.65%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

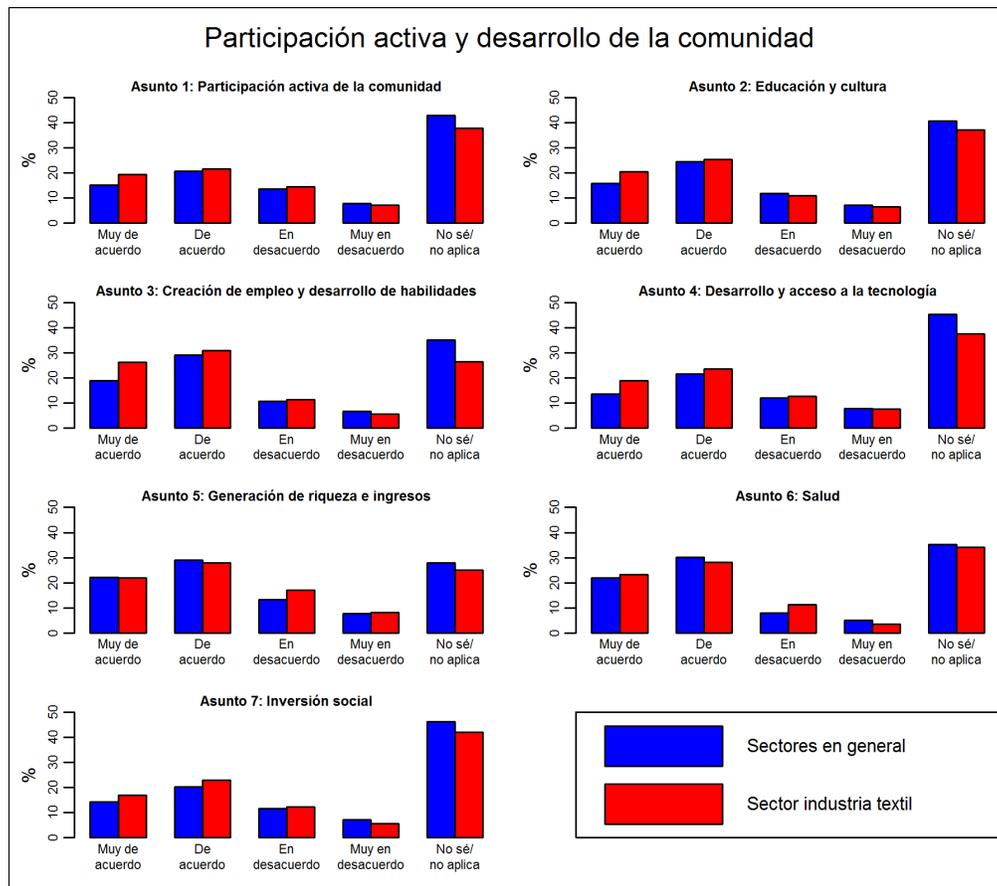
Tabla 71 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector industria textil

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.78, 1.59	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.86, 1.61	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.25, 1.55	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.79, 1.59	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.14, 1.49	No significativo
6. Salud	2.03, 1.62	No significativo
7. Inversión social	1.67, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria textil podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria textil y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 125 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 13

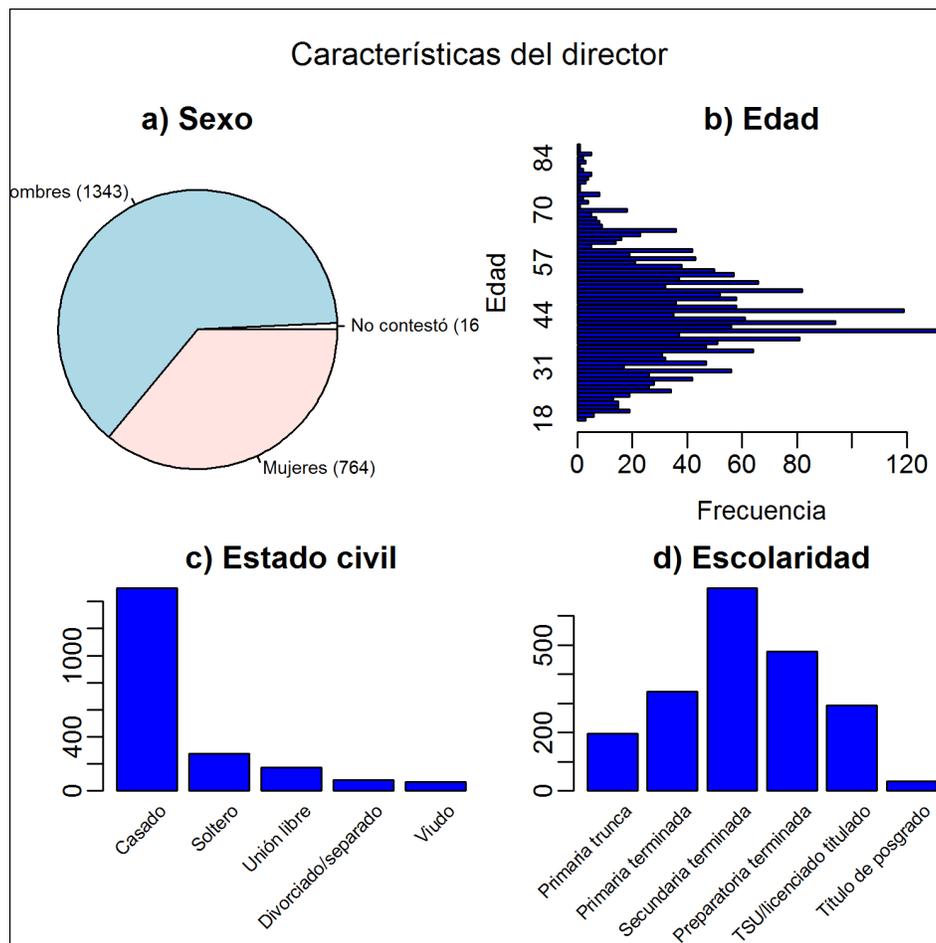
13. Sector industria de alimentos y bebidas

La industria de alimentos y bebidas es un sector que se encarga de la elaboración, conservación y envasado de productos alimentarios para consumo humano y para animales, así como la elaboración de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y a la elaboración de productos de tabaco o derivados. México es el número 14 del mundo en volumen de importaciones alimentarias y el 81% de sus exportaciones van a Estados Unidos¹¹.

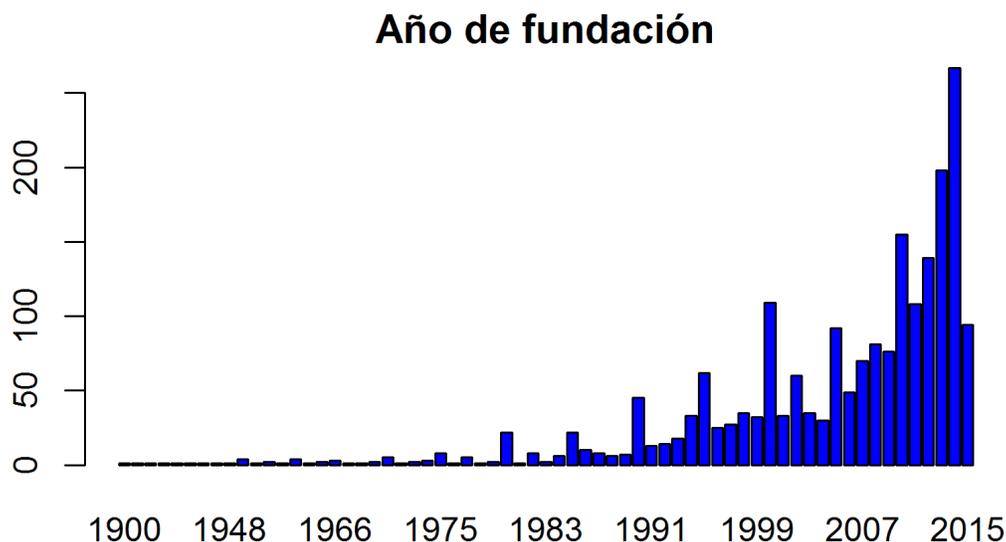
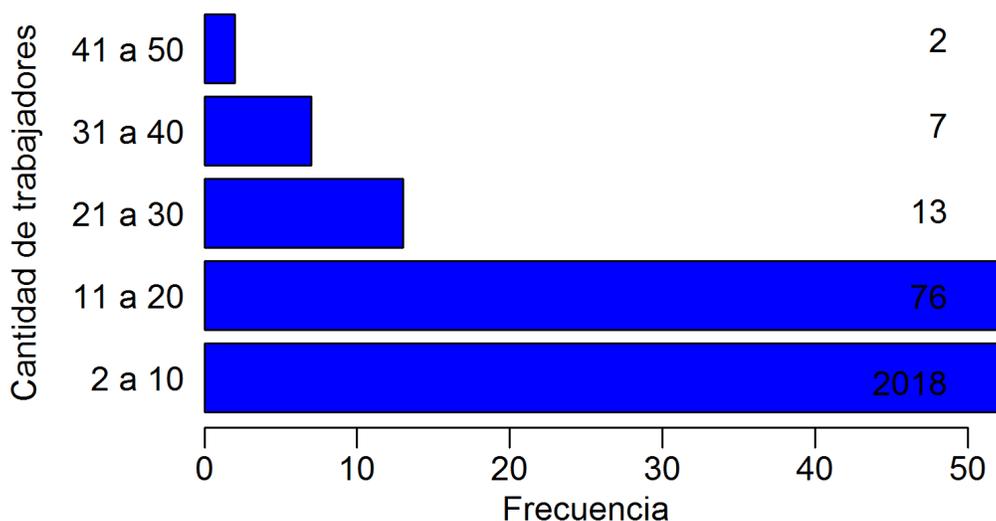
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector industria de alimentos y bebidas en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector industria de alimentos y bebidas, el 36.26% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector industria de alimentos y bebidas es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 44.24 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector industria de alimentos y bebidas el 70.39% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.9 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹¹ <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/hipertexto/alimenticio.htm> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 126 Características de los directores de empresas del sector.



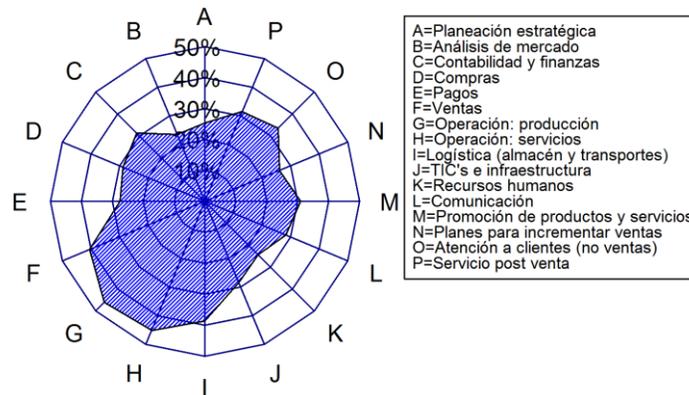
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.22 años, que es 0.24 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 95.05% del total de las empresas del sector industria de alimentos y bebidas.

Figura 127 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 128** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

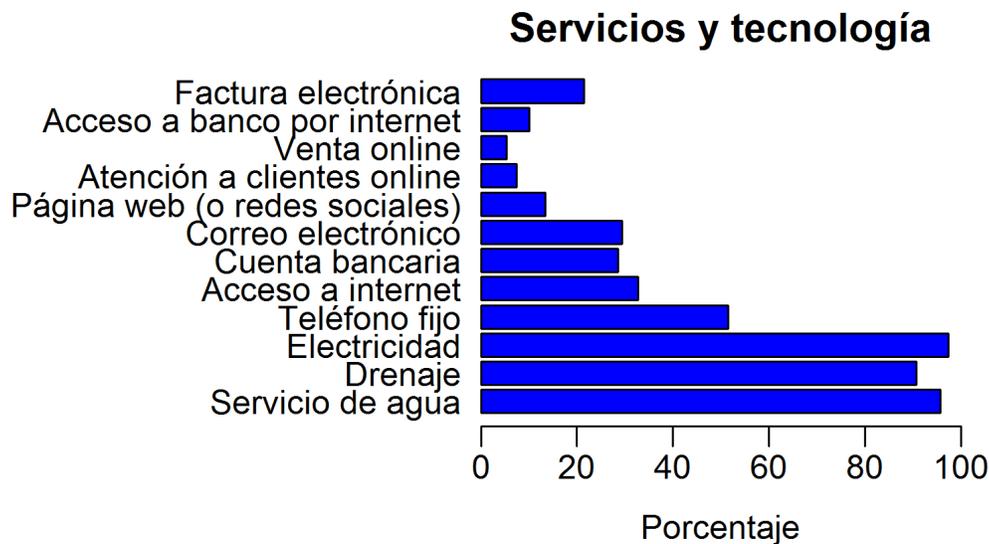
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector industria de alimentos y bebidas, el grado de estructuración es de 31.8784657 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 129 Grado de estructuración de las empresas del sector.

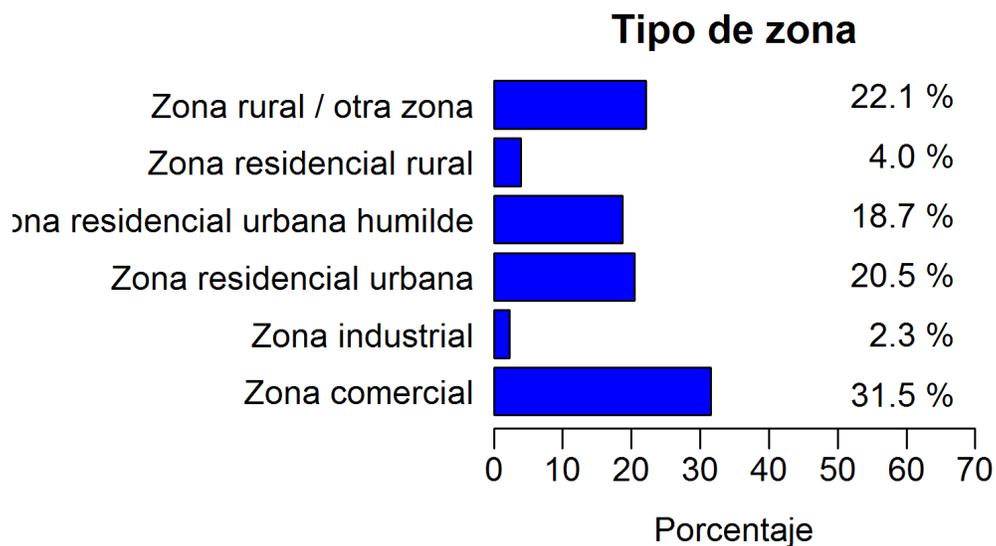


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector industria de alimentos y bebidas cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 130 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector industria de alimentos y bebidas, es en zona comercial.

Figura 131 Tipo de zona de las empresas del sector.

13.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 28.43% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 55.65%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

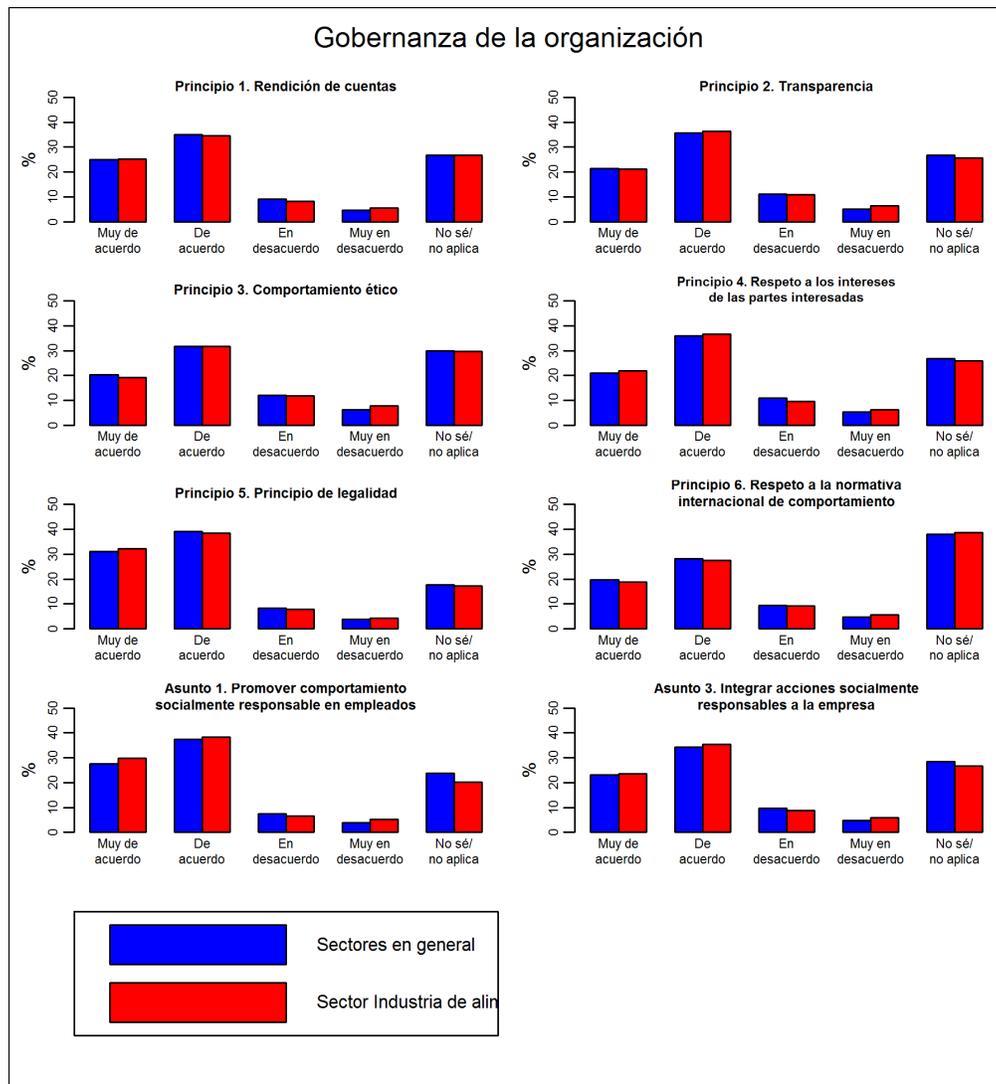
Tabla 72 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.26, 1.55	No significativo
Principio de transparencia	2.21, 1.50	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.03, 1.53	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.22, 1.51	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.64, 1.41	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.82, 1.61	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.52, 1.47	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.23, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 132 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que el sistema de gestión tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 36.58% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 43.27%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

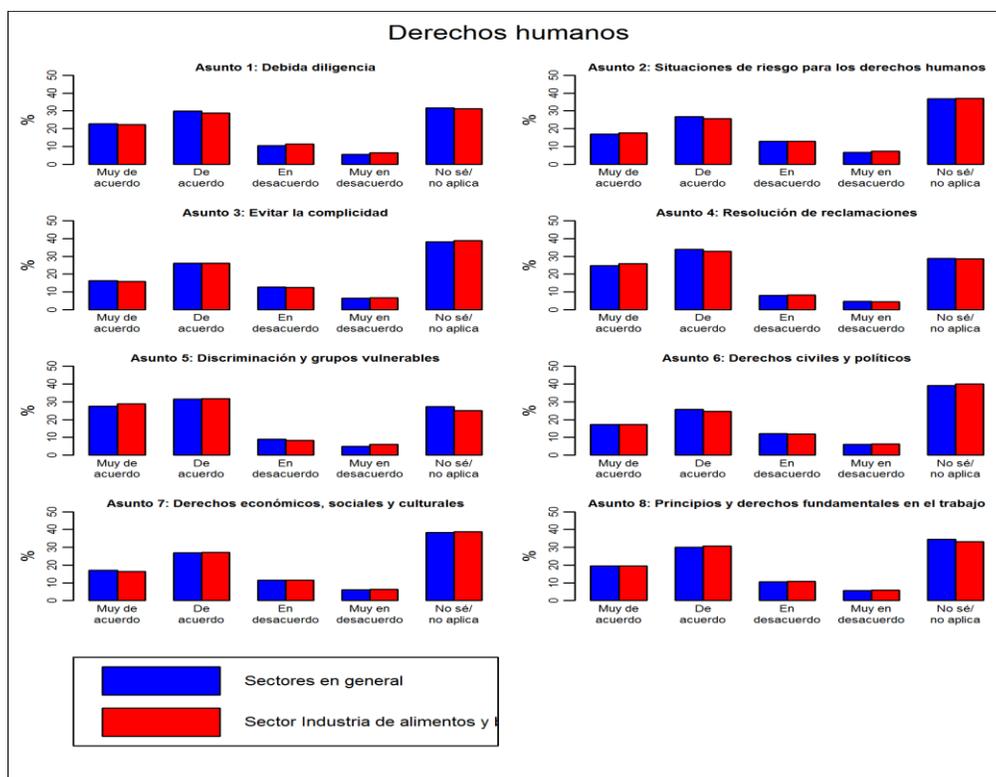
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 73 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.05, 1.58	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.80, 1.57	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.73, 1.56	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.23, 1.58	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.33, 1.56	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.73, 1.59	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.76, 1.58	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.97, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 133 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que discriminación y grupos vulnerables tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 25.95% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 60.63%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

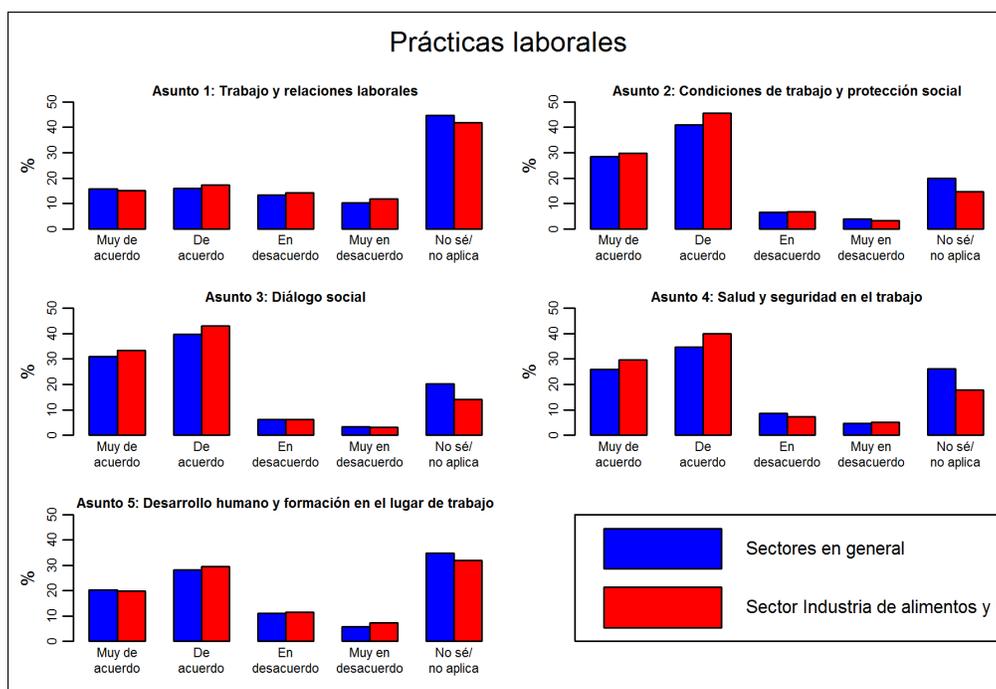
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 74 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.52, 1.53	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.73, 1.32	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.79, 1.32	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.59, 1.42	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.98, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 134 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social y salud y seguridad en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 20.83% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.00%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

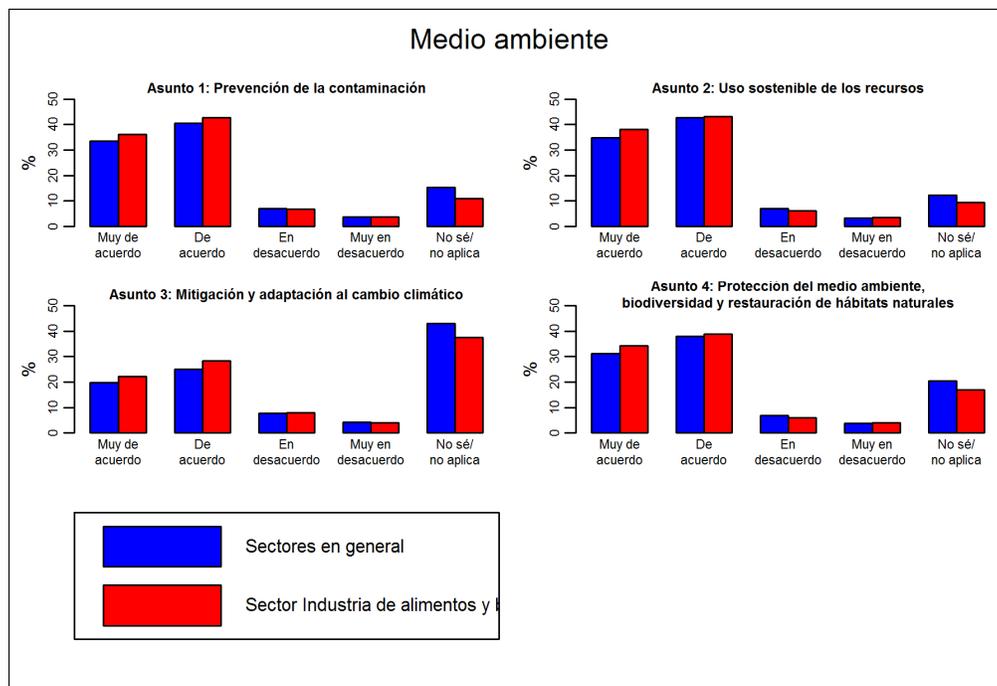
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 75 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.89, 1.24	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.97, 1.19	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.94, 1.65	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.98, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 135 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 25.15% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.31%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

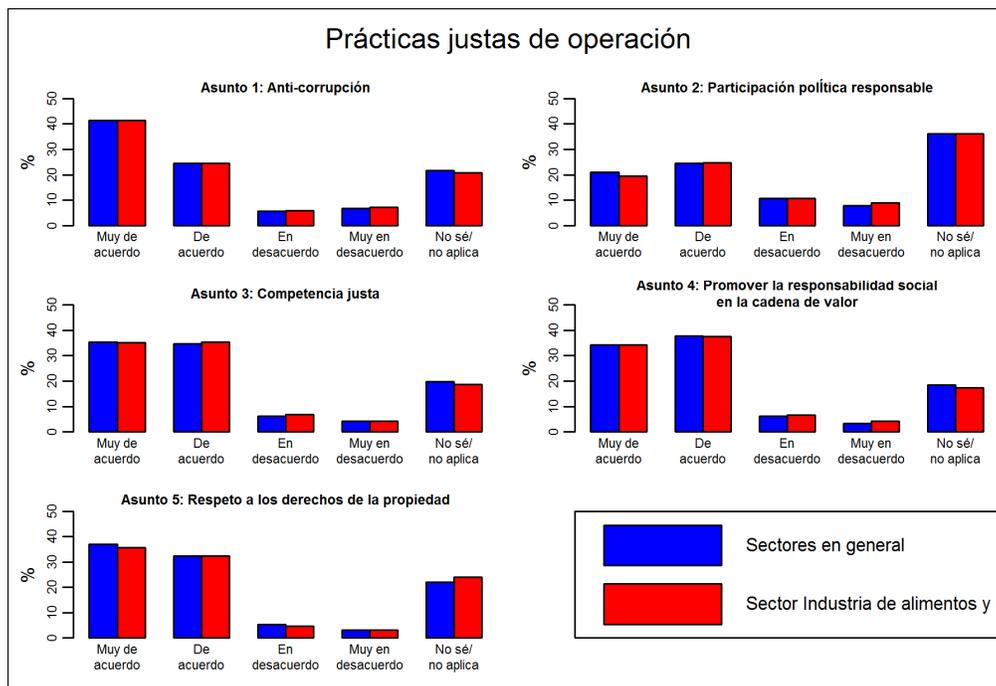
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 76 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.59, 1.57	No significativo
2. Participación política responsable	1.83, 1.59	No significativo
3. Competencia justa	2.64, 1.46	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.67, 1.43	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.53, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 136 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que respeto a los derechos de la propiedad tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 19.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

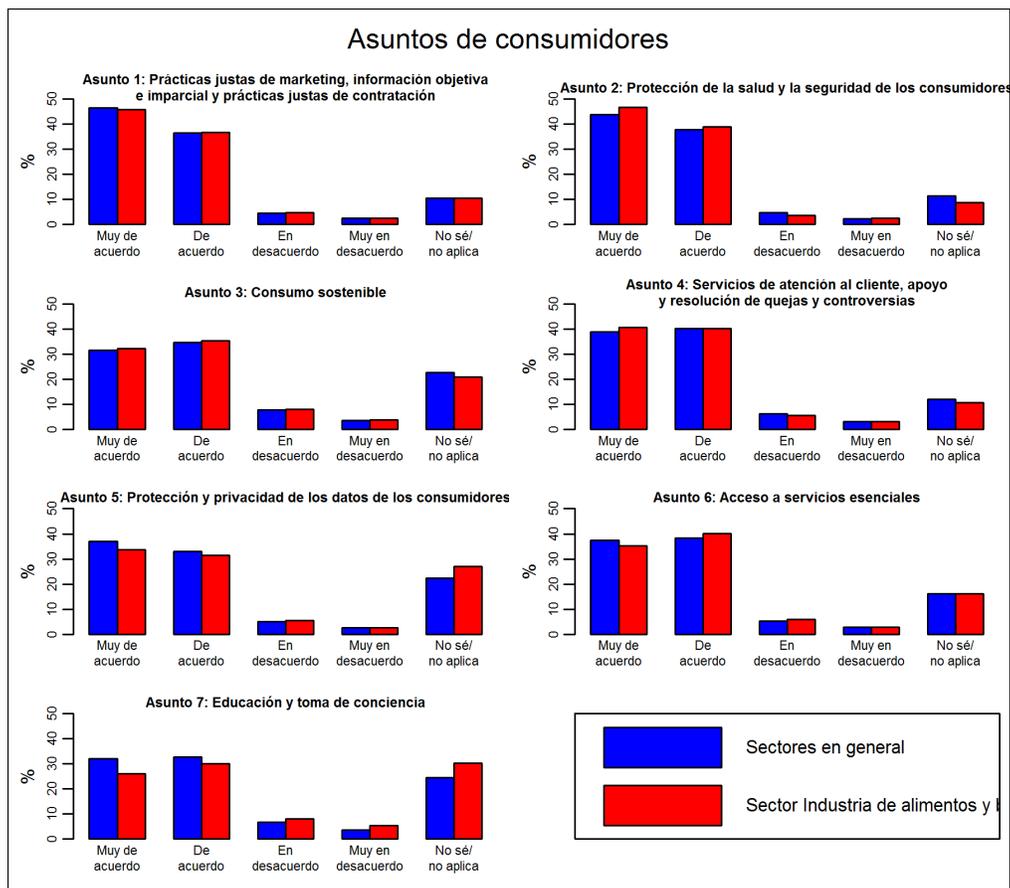
Tabla 77 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.05, 1.24	No significativo	
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.13, 1.16	Significativo 10%	al
3. Consumo sostenible	2.54, 1.49	Significativo 10%	al
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.97, 1.24	Significativo 10%	al
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.42, 1.61	Significativo 10%	al
6. Acceso a servicios esenciales	2.76, 1.38	No significativo	
7. Educación y toma de conciencia	2.16, 1.61	Significativo 10%	al

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 137 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

13.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 40.20% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector industria de alimentos y bebidas sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 37.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de *participación activa de la comunidad* se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de *educación y cultura* se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de *creación de empleo y desarrollo de habilidades* se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de *desarrollo y acceso a la tecnología* se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de *generación de riqueza e ingresos* se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de *salud* se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de *inversión social* se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

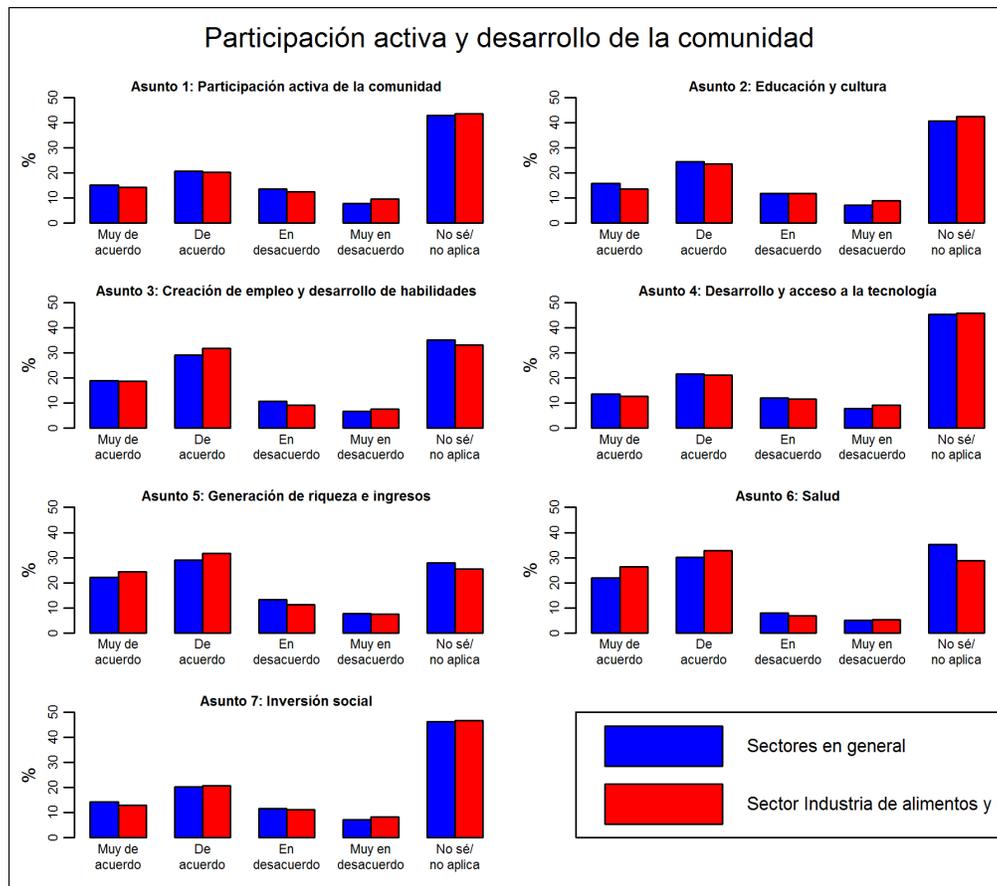
Tabla 78 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector industria de alimentos y bebidas

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.52, 1.54	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.57, 1.54	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.96, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.46, 1.53	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.22, 1.53	Significativo al 10%
6. Salud	2.23, 1.59	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.45, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector industria de alimentos y bebidas podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector industria de alimentos y bebidas y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 138 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riqueza e ingresos y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

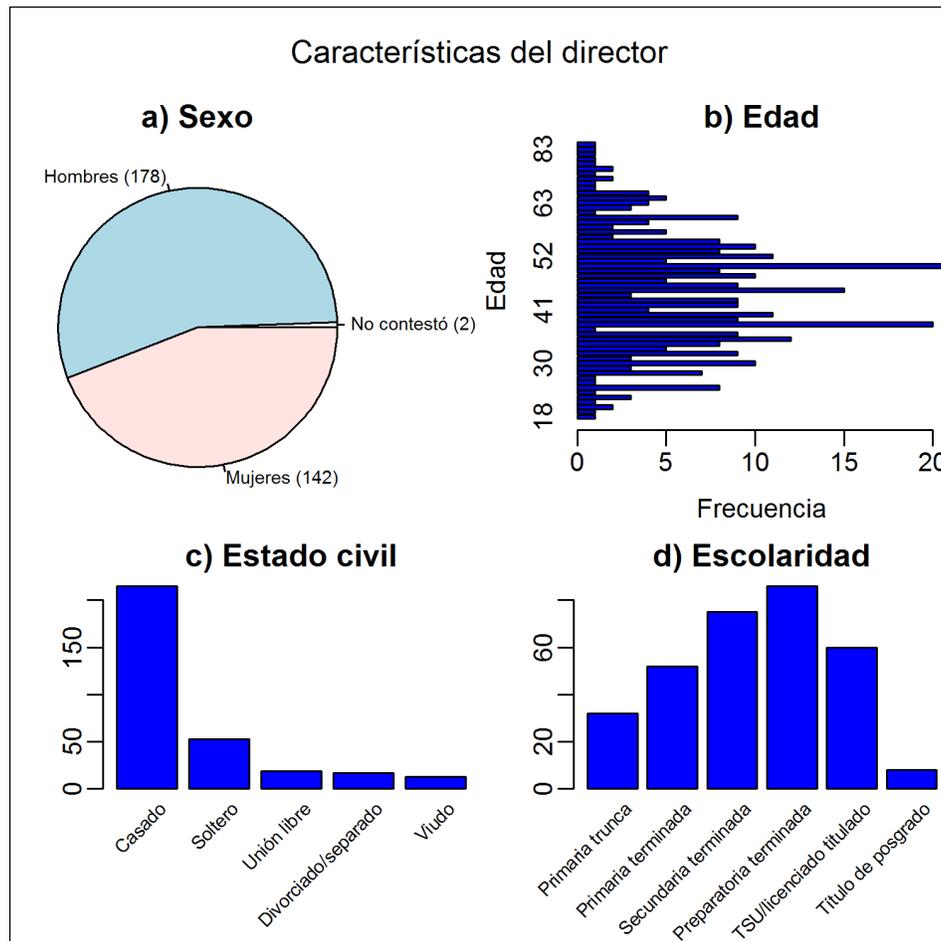
Capítulo 14

14. Sector fabricación de artesanía

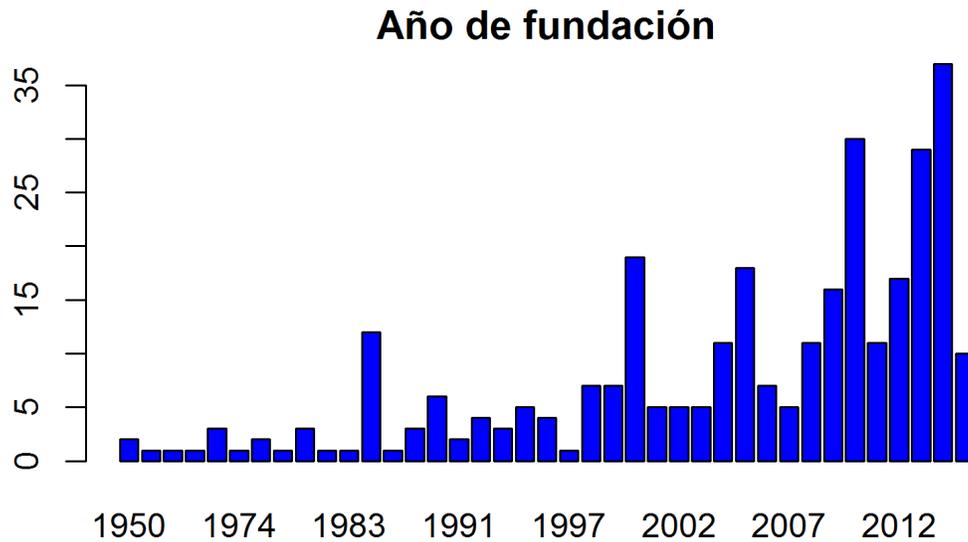
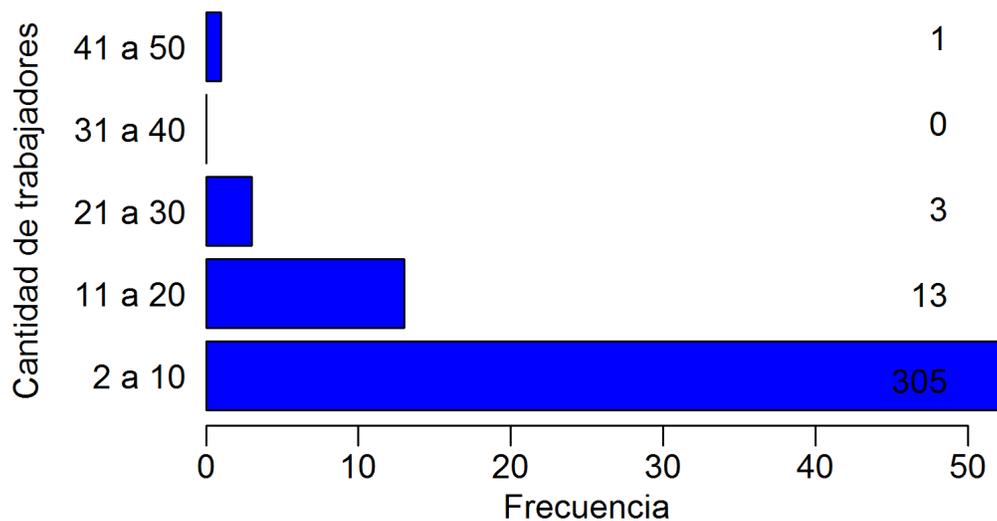
Las empresas dedicadas a la fabricación de artesanía son un sector económico basado en la elaboración de productos artísticos, fabricados a mano por trabajadores independientes o en pequeños talleres. “Los artesanos son un sector muy numeroso de mexicanos, indígenas y no indígenas, y aunque no hay cifras exactas hablamos de entre 4 y 10 millones de personas si contamos a sus familias” (Gallart, 2013). Se calcula que alrededor del 28.7% de los indígenas de México le dedican su vida a la producción de artesanías (López Prados, 2006); esta realidad hace que el sector sea más relevante de lo que aparenta ya que por el número de personas involucradas y por el contenido cultural de lo producido su valor excede al que se le reconoce actualmente por la economía formal.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector fabricación de artesanía en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector fabricación de artesanía, el 44.38% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector fabricación de artesanía es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 44.79 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector fabricación de artesanía el 66.15% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.4 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

Figura 139 Características de los directores de empresas del sector.



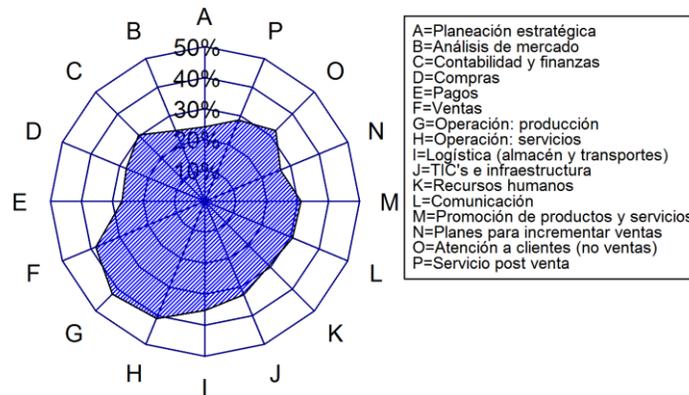
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.12 años, que es 1.14 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 94.72% del total de las empresas del sector fabricación de artesanía.

Figura 140 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 141** Tamaño de las empresas del sector

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

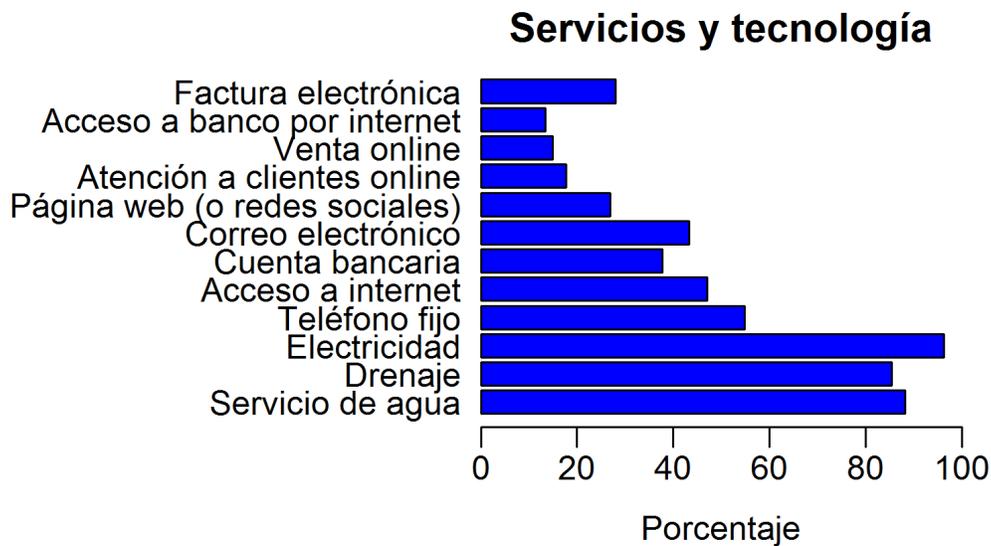
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector fabricación de artesanía, el grado de estructuración es de 31.3958953 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 142 Grado de estructuración de las empresas del sector.

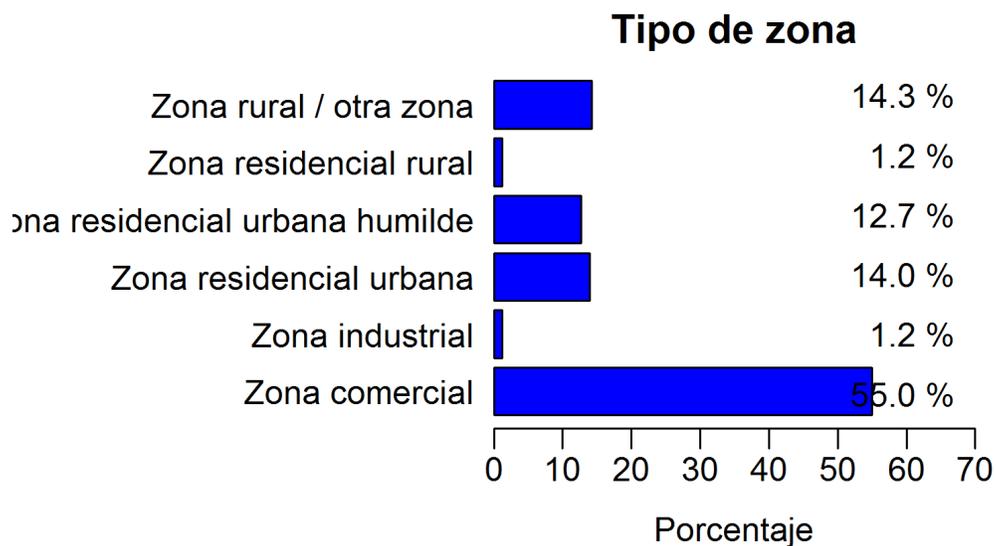


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector fabricación de artesanía cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 143 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector fabricación de artesanía, es en zona comercial.

Figura 144 Tipo de zona de las empresas del sector.

14.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 31.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.87%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

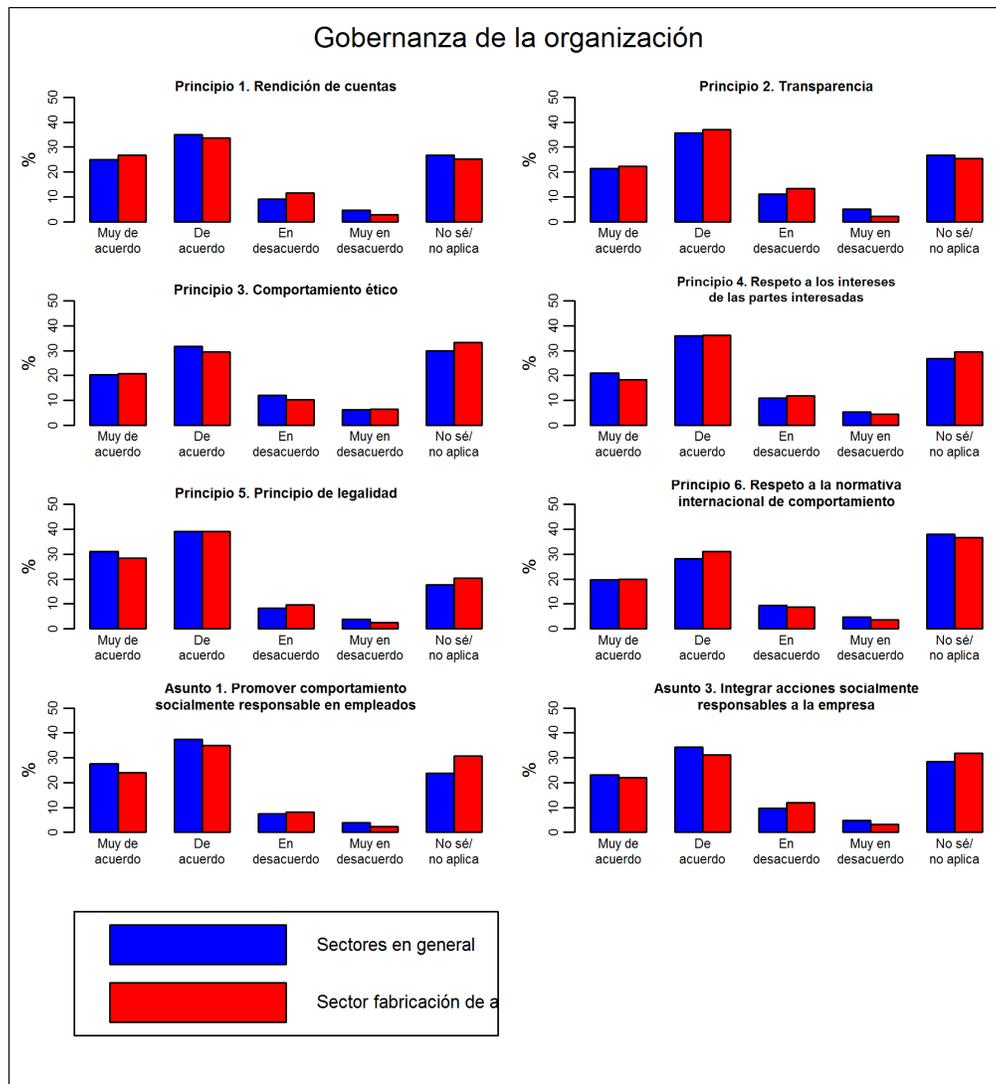
Tabla 79 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector fabricación de artesanía

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.34, 1.53	No significativo
Principio de transparencia	2.28, 1.49	No significativo
Principio de comportamiento ético	1.98, 1.59	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.09, 1.52	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.53, 1.45	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.94, 1.62	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.19, 1.59	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.08, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 145 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que el sistema de gestión tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 39.56% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 39.47%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

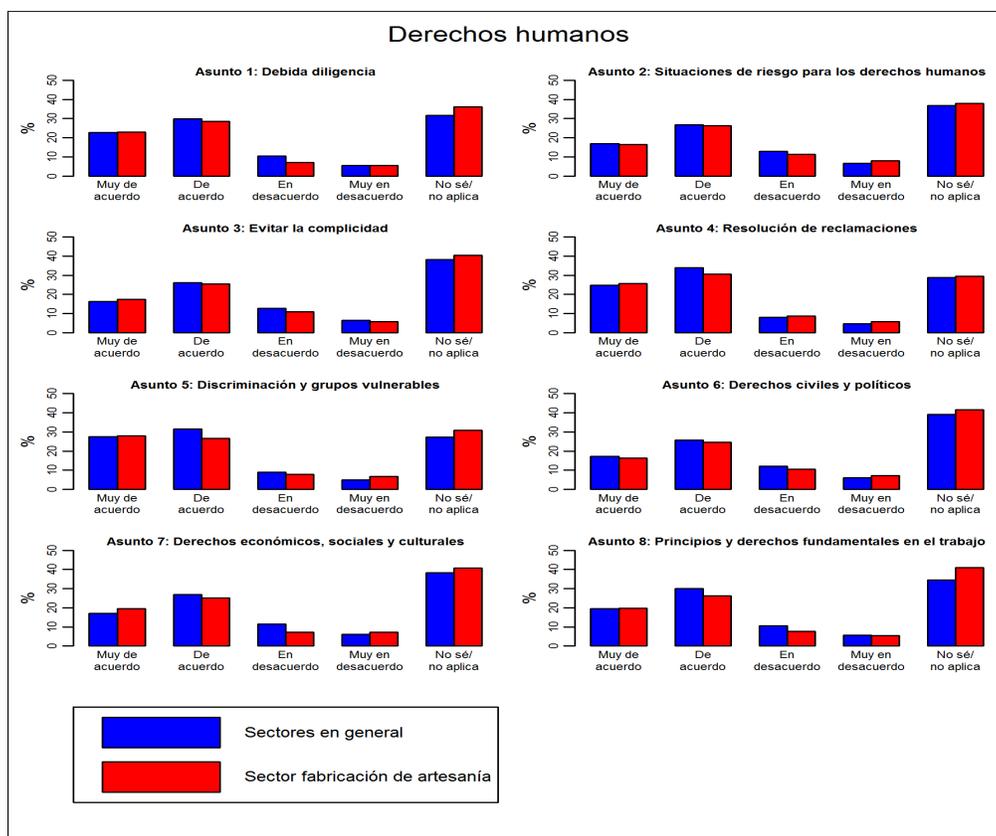
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 80 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.97, 1.65	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.75, 1.57	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.74, 1.60	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.17, 1.59	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.14, 1.64	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.67, 1.59	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.75, 1.64	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.78, 1.64	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 146 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que discriminación y grupos vulnerables y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 35.65% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 45.53%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

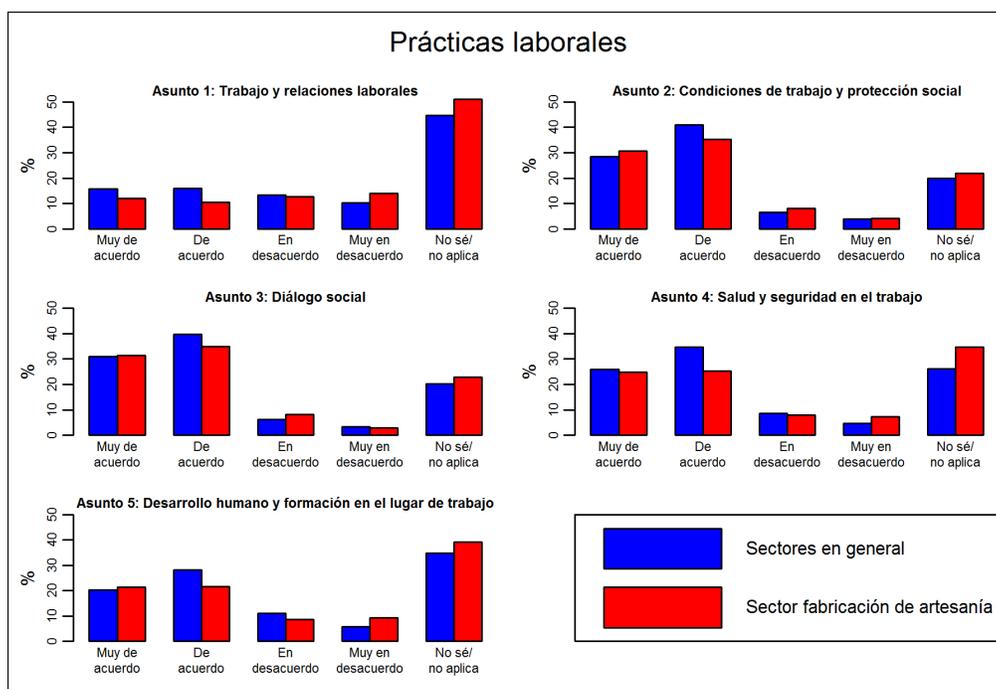
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 81 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.19, 1.45	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.48, 1.51	No significativo
3. Diálogo social	2.49, 1.52	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	1.98, 1.65	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.77, 1.64	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 147 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 22.83% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 68.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

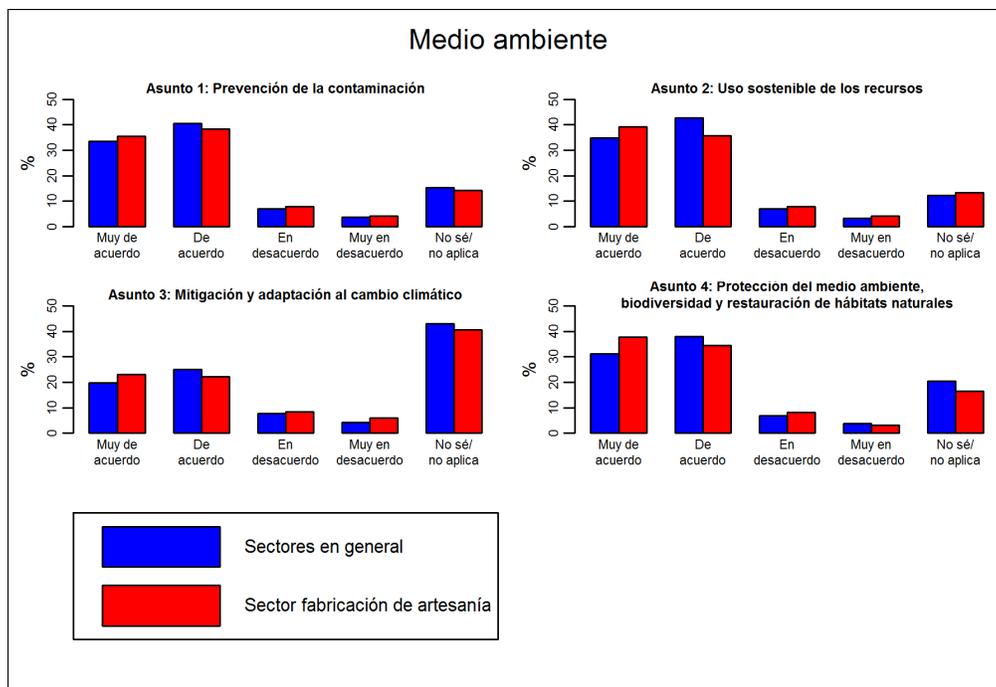
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 82 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.77, 1.35	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.83, 1.34	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.81, 1.67	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.77, 1.64	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 148 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.09% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 60.88%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

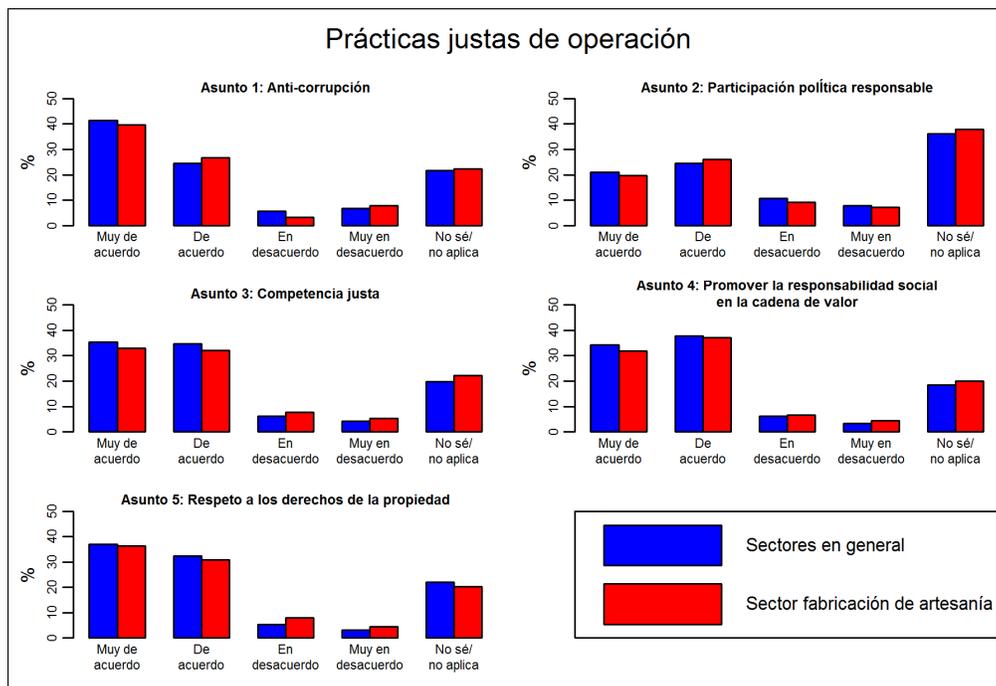
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 83 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.54, 1.60	No significativo
2. Participación política responsable	1.82, 1.62	No significativo
3. Competencia justa	2.48, 1.53	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.56, 1.48	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.58, 1.51	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 149 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que competencia justa tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 18.28% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.77%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

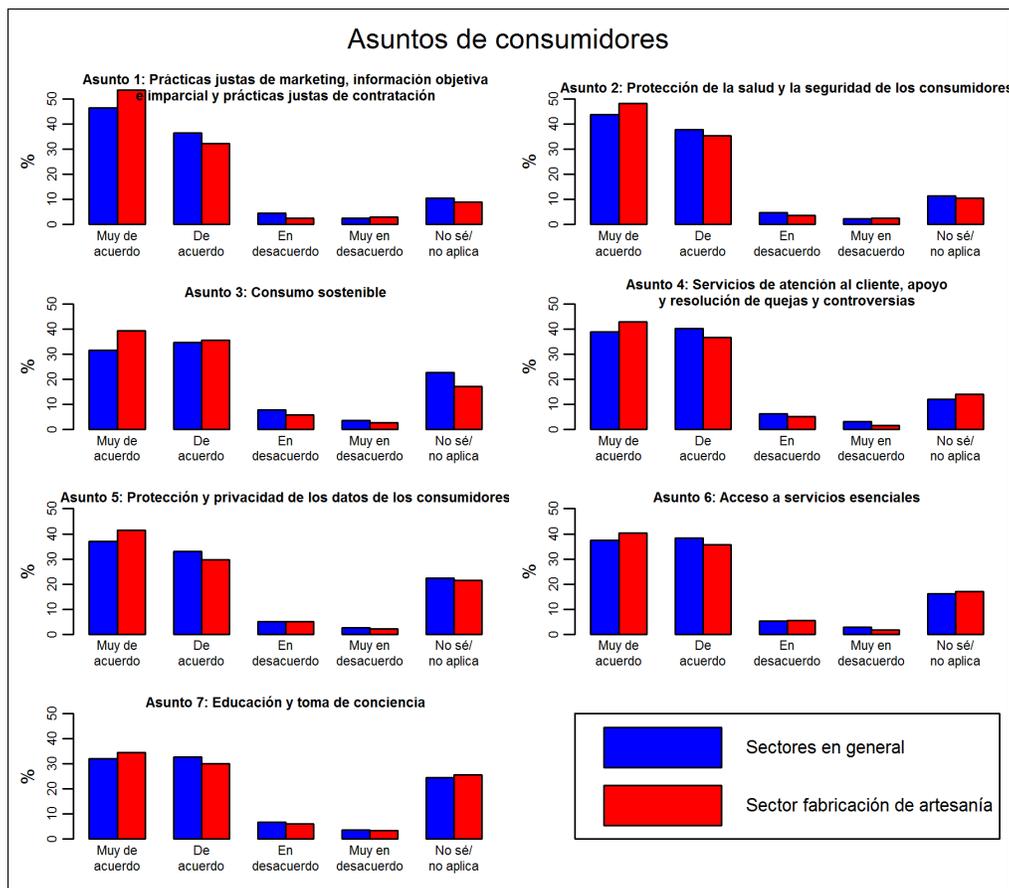
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 84 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.19, 1.20	Significativo	al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.09, 1.25	No significativo	
3. Consumo sostenible	2.77, 1.43	Significativo	al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.93, 1.34	No significativo	
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.67, 1.55	No significativo	
6. Acceso a servicios esenciales	2.81, 1.42	No significativo	
7. Educación y toma de conciencia	2.45, 1.60	No significativo	

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 150 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación y consumo sostenible tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

14.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 40.99% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector fabricación de artesanía sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 36.02%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

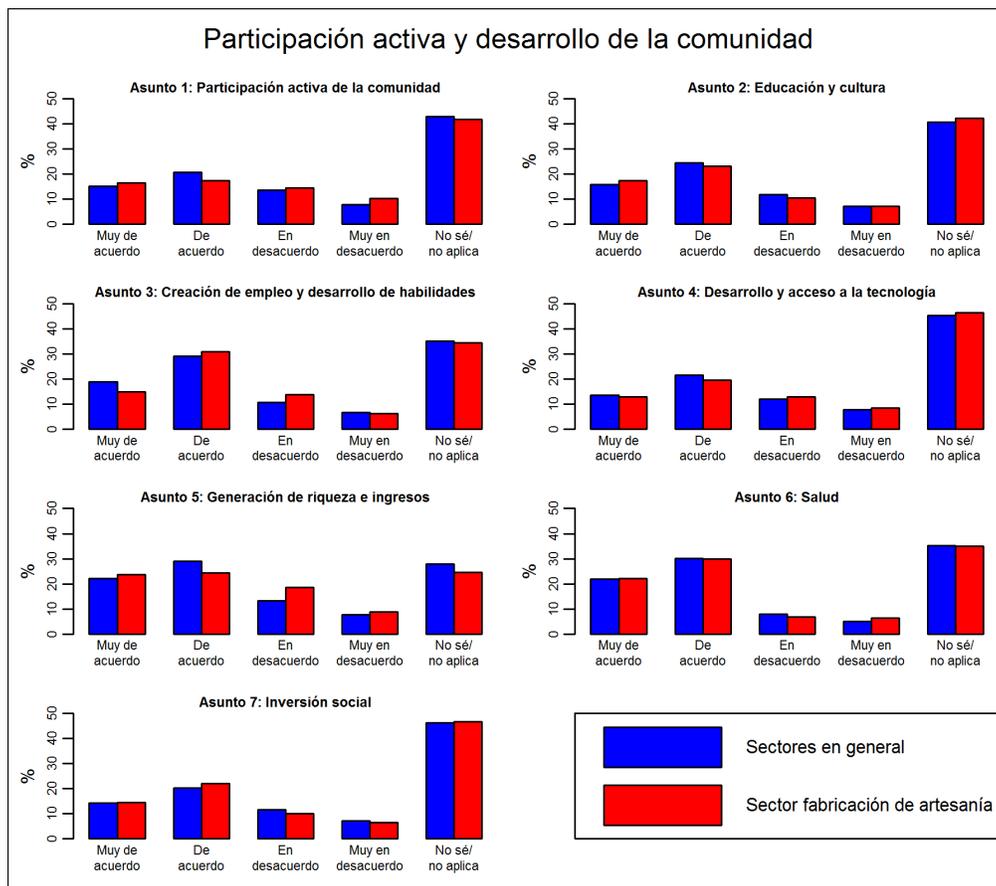
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 85 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector fabricación de artesanía

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.56, 1.55	No significativo
2. Educación y cultura	1.66, 1.60	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.86, 1.52	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.44, 1.53	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.14, 1.50	No significativo
6. Salud	1.98, 1.63	No significativo
7. Inversión social	1.51, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector fabricación de artesanía podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector fabricación de artesanía y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 151 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector fabricación de artesanía puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

Capítulo 15

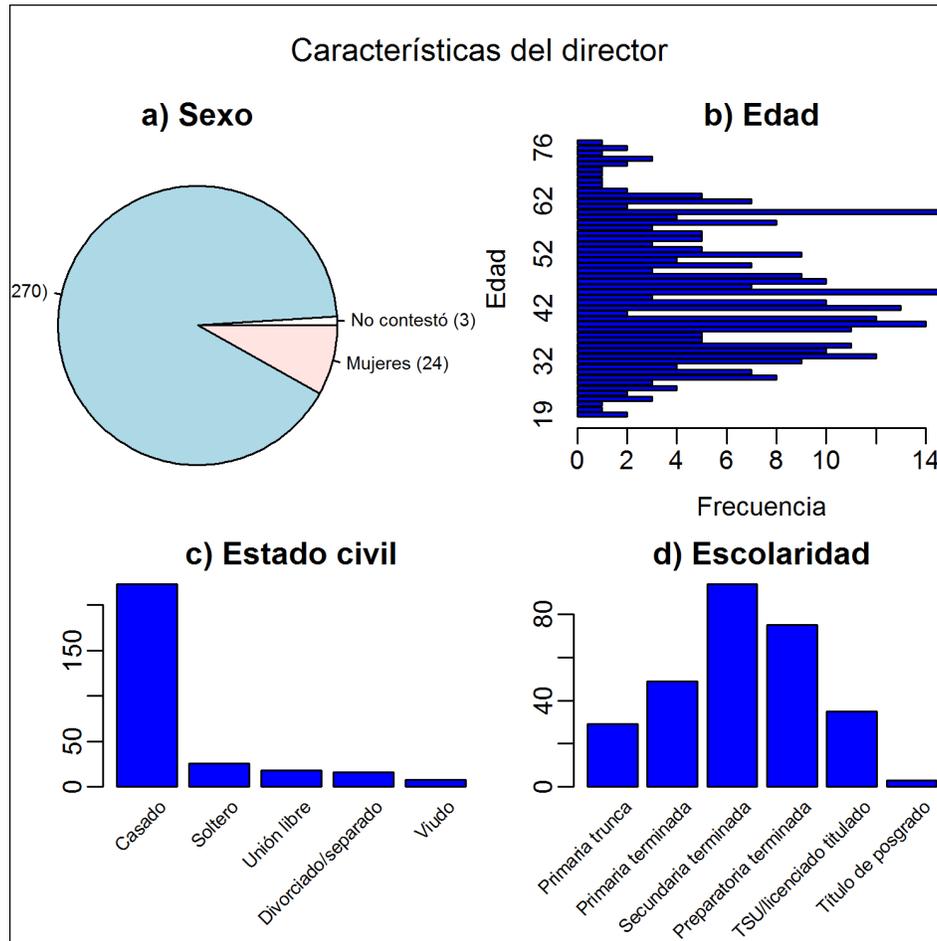
15. Sector carpintería

Las empresas dedicadas a la carpintería, son el sector que está encargado de la fabricación de diversos productos de madera en aserraderos integrados; va desde el corte de tablas y tablonés a partir de la madera en rollo, la impregnación y tratamiento de maderas hasta la fabricación de piezas generalmente únicas o con muy bajo volumen de producción. Siendo un sector a veces utilizado para construcción, es uno de los principales motores de la economía del país ya que beneficia a 66 ramas de actividad a nivel nacional¹².

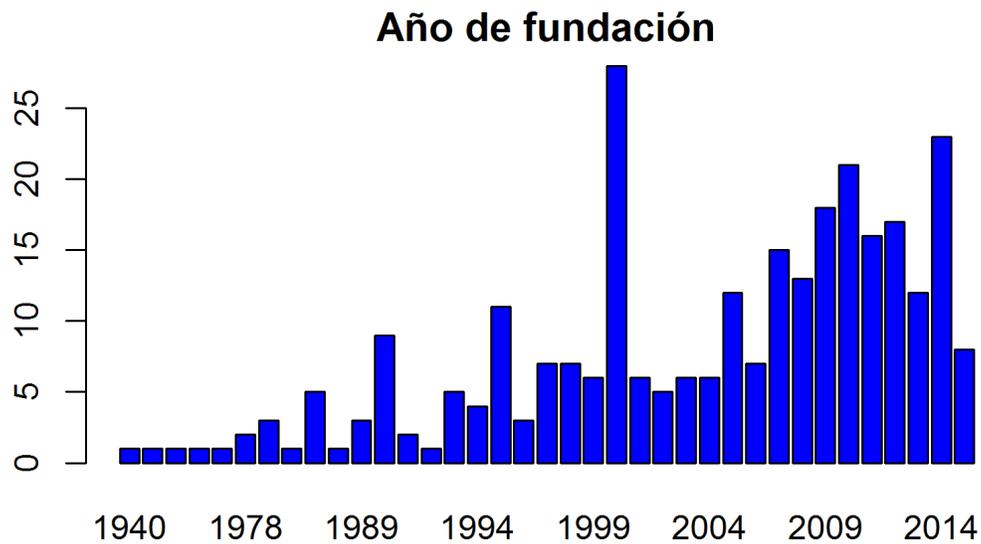
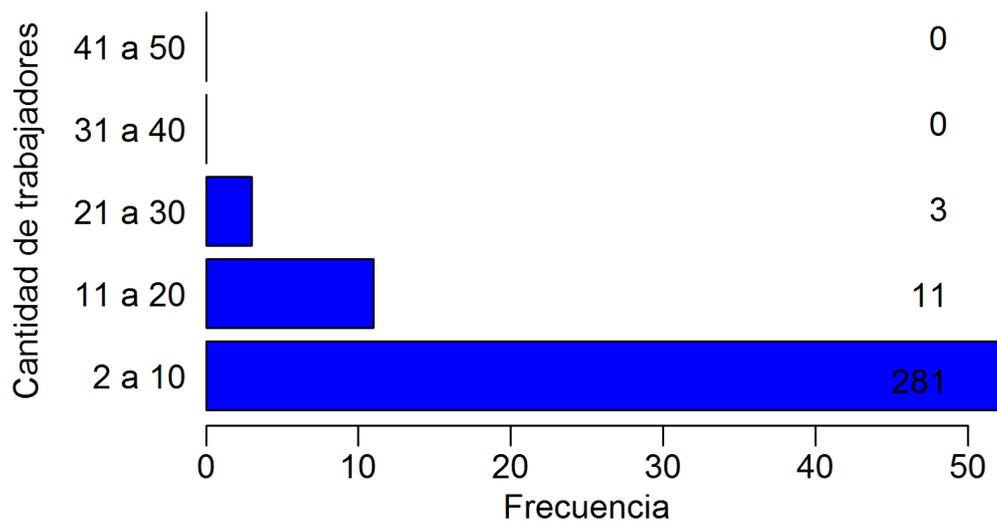
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector carpintería en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector carpintería, el 8.16% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector carpintería es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 44.81 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector carpintería el 72.64% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.8 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹² : <http://cuentame.inegi.org.mx/glosario/hipertexto/madera.htm> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 152 Características de los directores de empresas del sector.



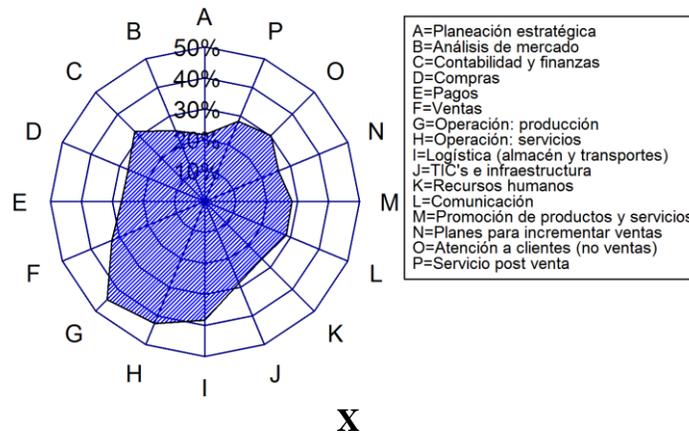
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.66 años, que es 1.69 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 94.61% del total de las empresas del sector carpintería.

Figura 153 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 154** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

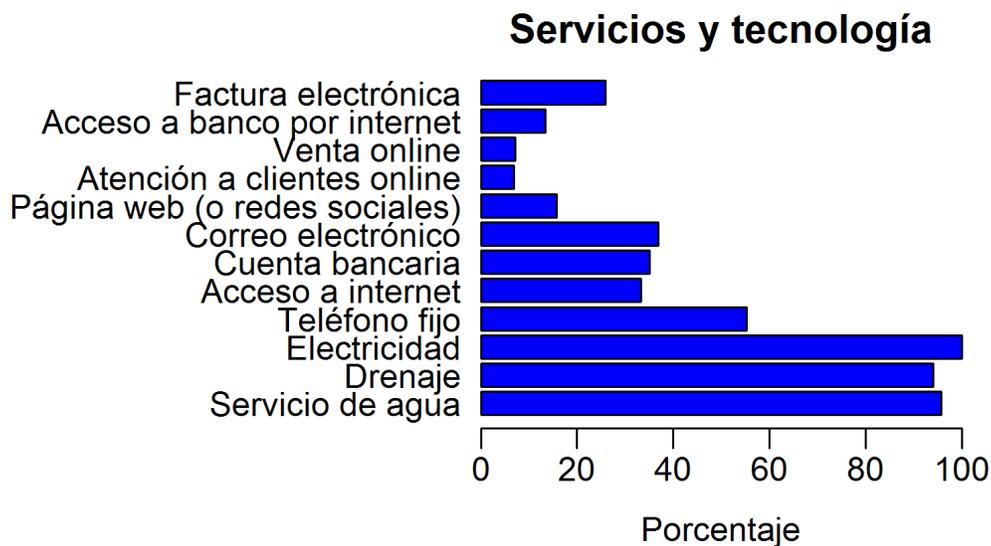
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector carpintería, el grado de estructuración es de 30.4245696 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 155 Tamaño de las empresas del sector.

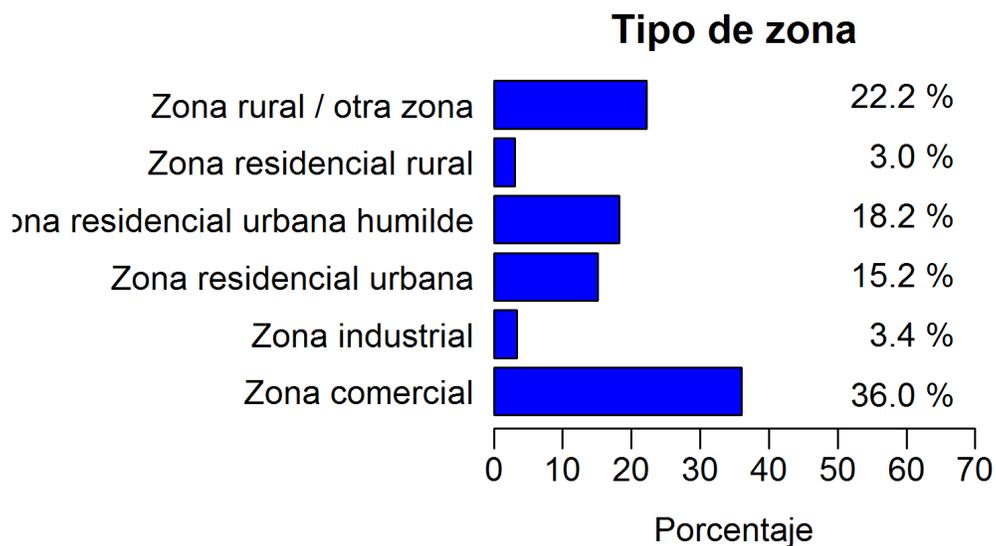


Como se puede ver en la **Figura servicios y tecnología**, la mayoría de las empresas del sector carpintería cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 156 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector carpintería, es en zona comercial.

Figura 157 Tipo de zona de las empresas del sector.

15.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 30.47% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.57%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

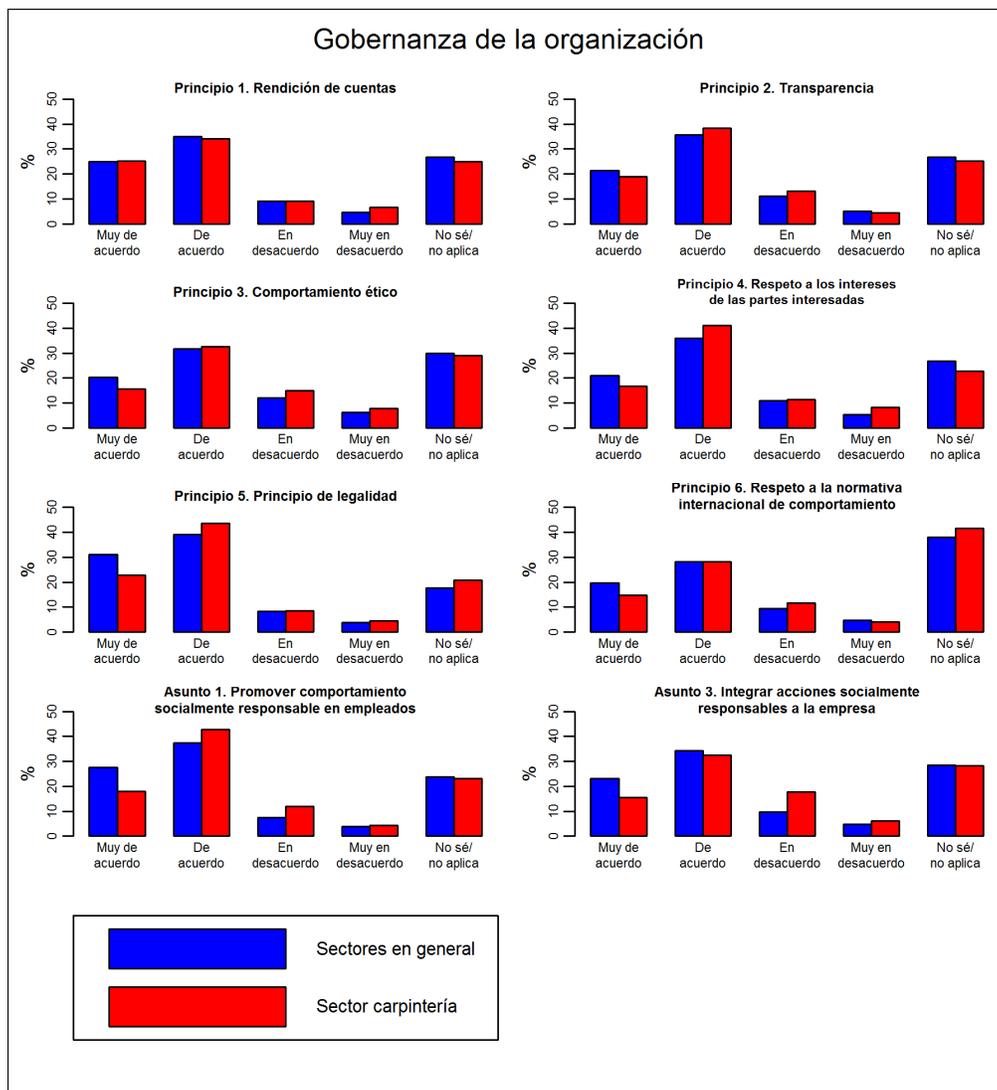
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 86 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector carpintería

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.28, 1.53	No significativo
Principio de transparencia	2.21, 1.47	No significativo
Principio de comportamiento ético	1.98, 1.48	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.21, 1.43	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.43, 1.43	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.71, 1.58	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.28, 1.43	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.01, 1.46	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 158 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

15.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 38.01% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 40.37%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

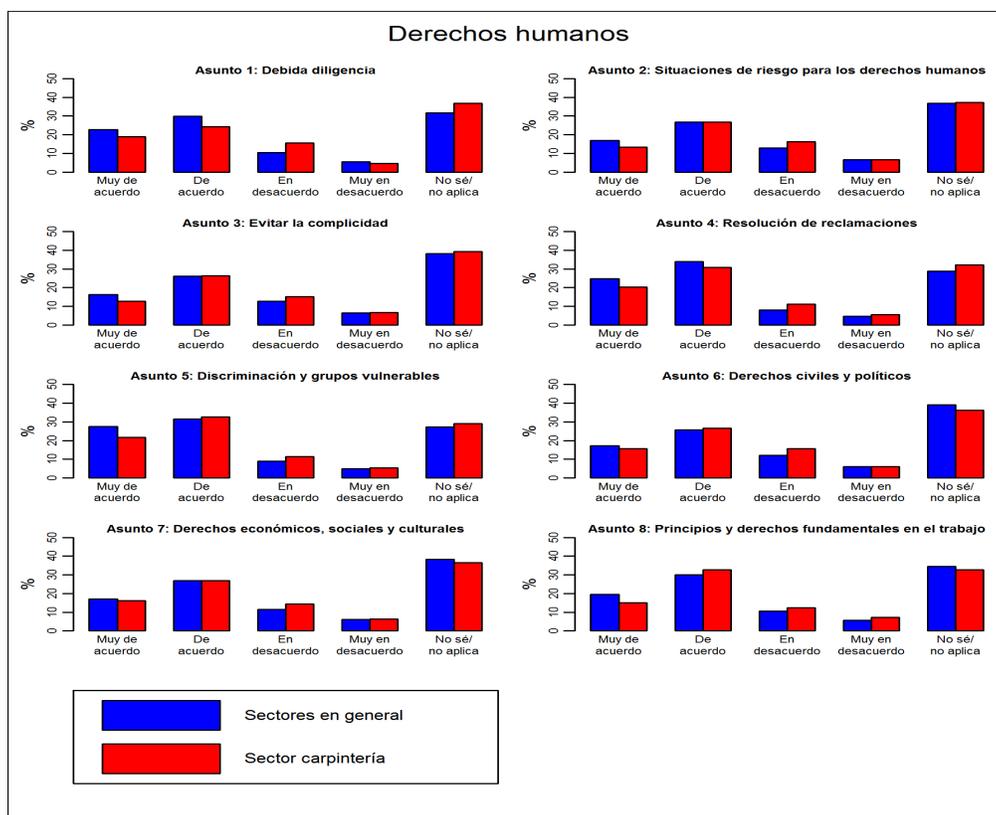
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 87 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.84, 1.58	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.72, 1.51	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.66, 1.52	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.01, 1.57	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.12, 1.55	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.79, 1.54	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.80, 1.55	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.90, 1.52	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 159 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, resolución de reclamaciones y discriminación y grupos vulnerables tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

15.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 31.18% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.46%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

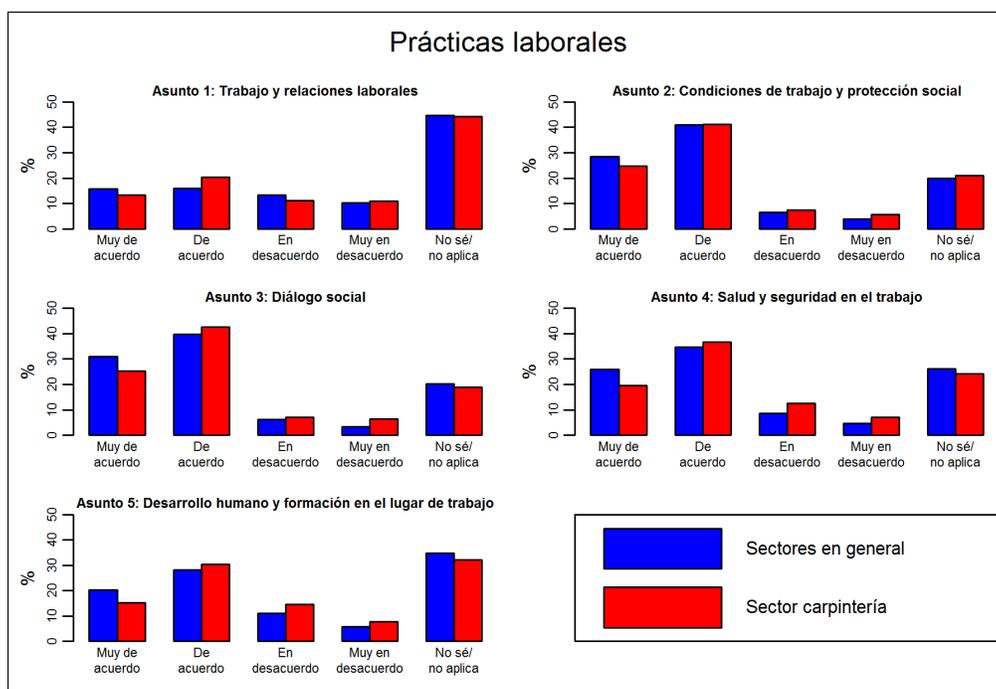
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 88 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.48, 1.53	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.43, 1.46	No significativo
3. Diálogo social	2.49, 1.42	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.20, 1.47	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.89, 1.51	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 160 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas laborales son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector carpintería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

15.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 21.72% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 70.39%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

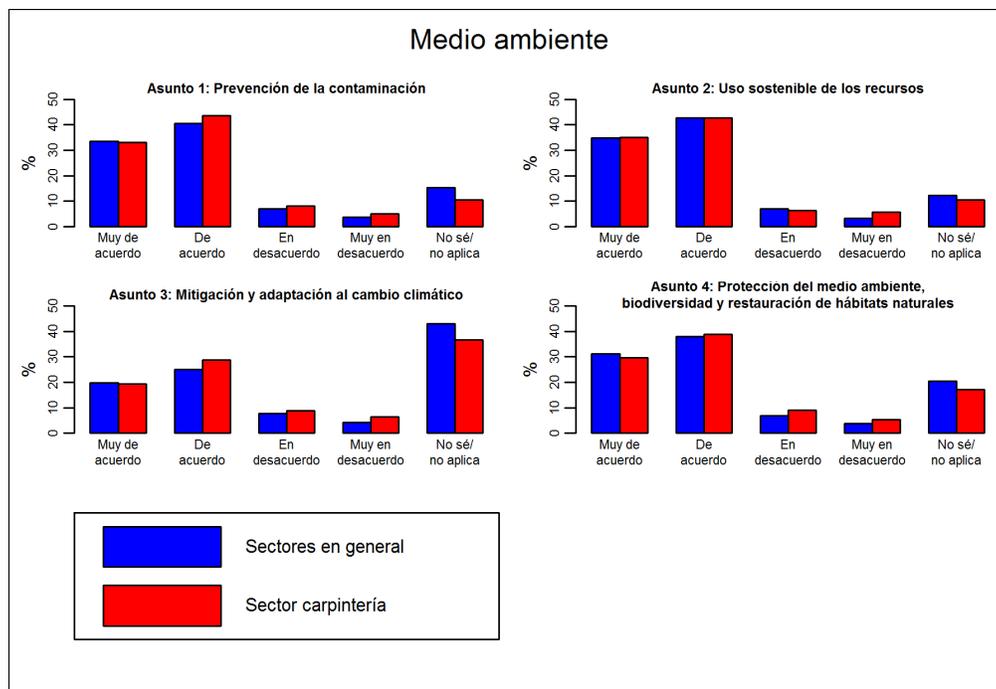
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 89 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.84, 1.24	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.86, 1.25	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.88, 1.61	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.89, 1.51	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 161 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación y mitigación y adaptación al cambio climático, discriminación y grupos vulnerables tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

15.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 29.09% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 56.63%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

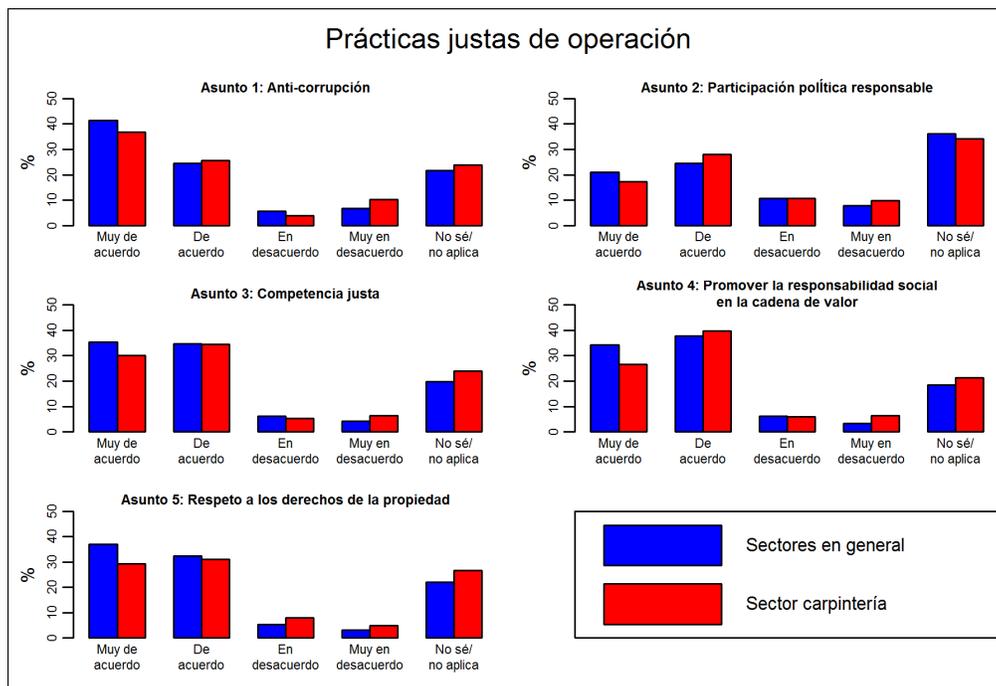
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 90 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.41, 1.62	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.84, 1.56	No significativo
3. Competencia justa	2.41, 1.55	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.44, 1.48	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.31, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 162 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

15.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 18.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.67%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

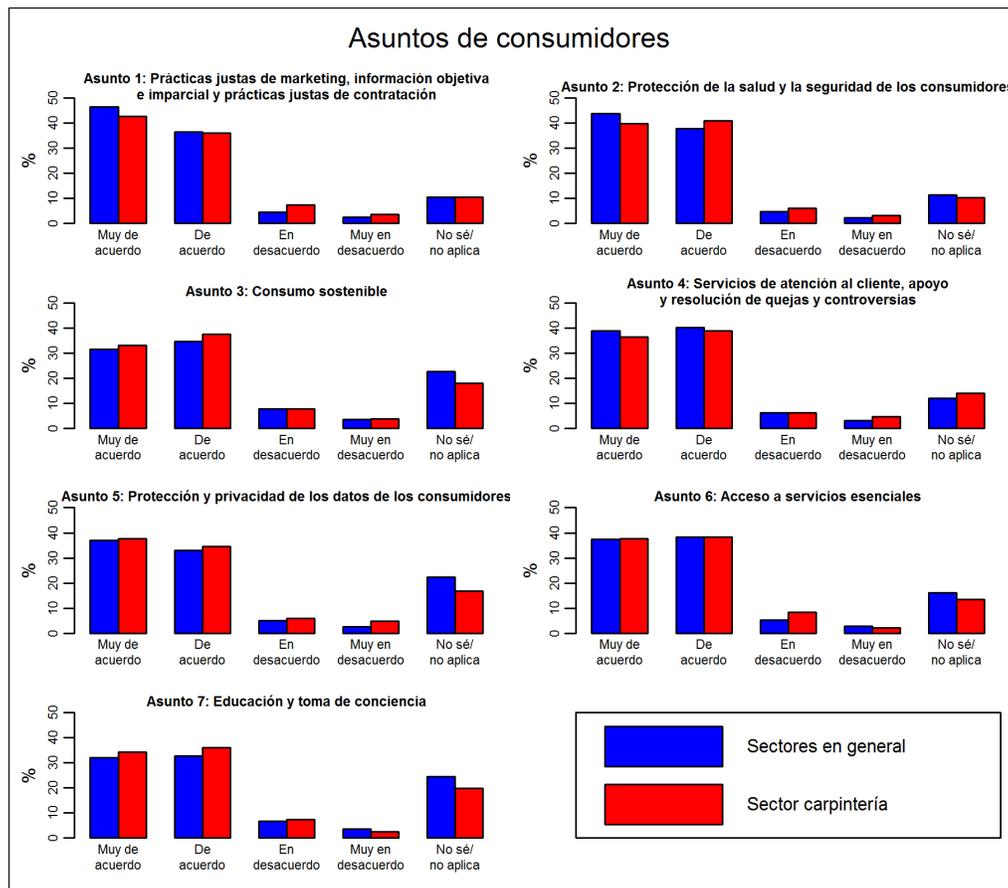
Tabla 91 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.97, 1.26	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.97, 1.23	No significativo
3. Consumo sostenible	2.64, 1.43	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.79, 1.35	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.72, 1.44	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.85, 1.32	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.63, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 163 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

15.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 40.93% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector carpintería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 37.10%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

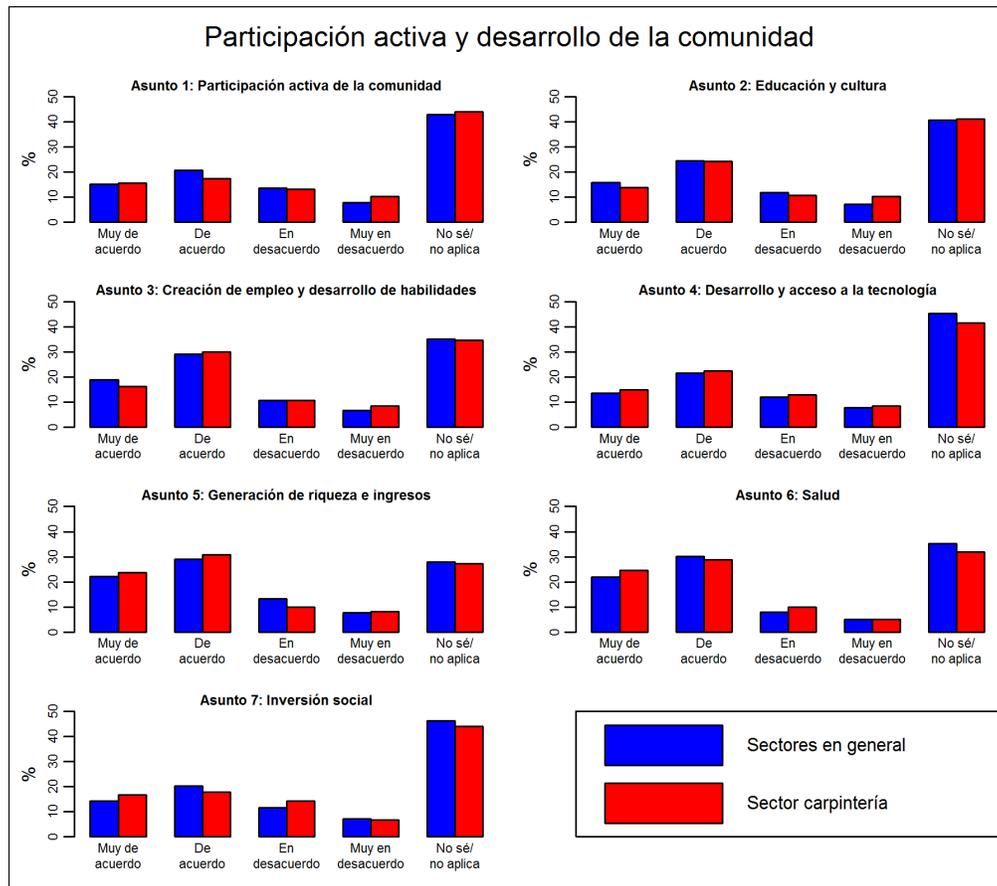
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 92 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector carpintería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.50, 1.55	No significativo
2. Educación y cultura	1.59, 1.54	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.85, 1.55	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.61, 1.55	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.16, 1.55	No significativo
6. Salud	2.09, 1.61	No significativo
7. Inversión social	1.57, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector carpintería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector carpintería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 164 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector carpintería puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

Capítulo 16

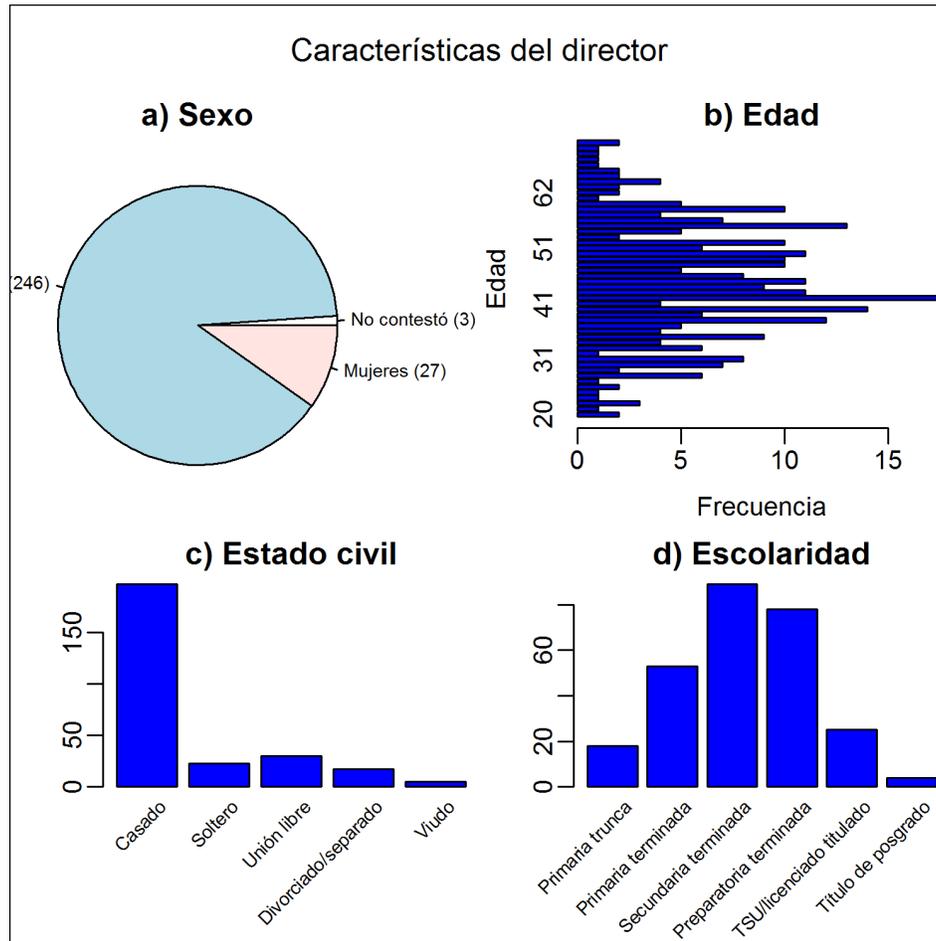
16. Sector herrería

En el sector de la herrería comprende empresas que llevan a cabo la elaboración de objetos de hierro o acero utilizando herramientas manuales, como el martillo, las tenazas y los moldes, para poder doblar, martillar, todo esto para darle forma al metal cuando el mismo se encuentra en estado plástico. También suelen usar maquinaria para soldar. En México es considerada como un motor económico, pues beneficia a más de 50 diferentes ramas a nivel nacional¹³.

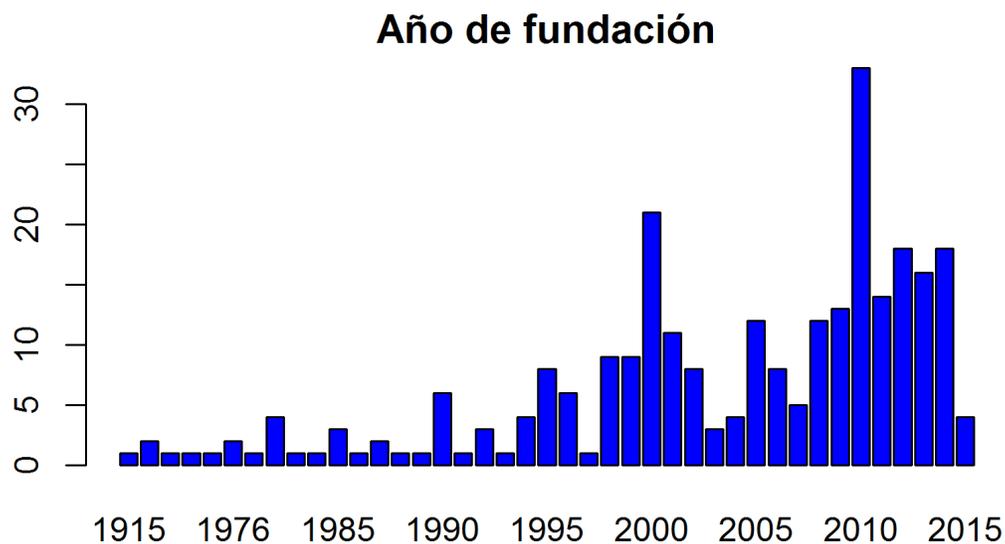
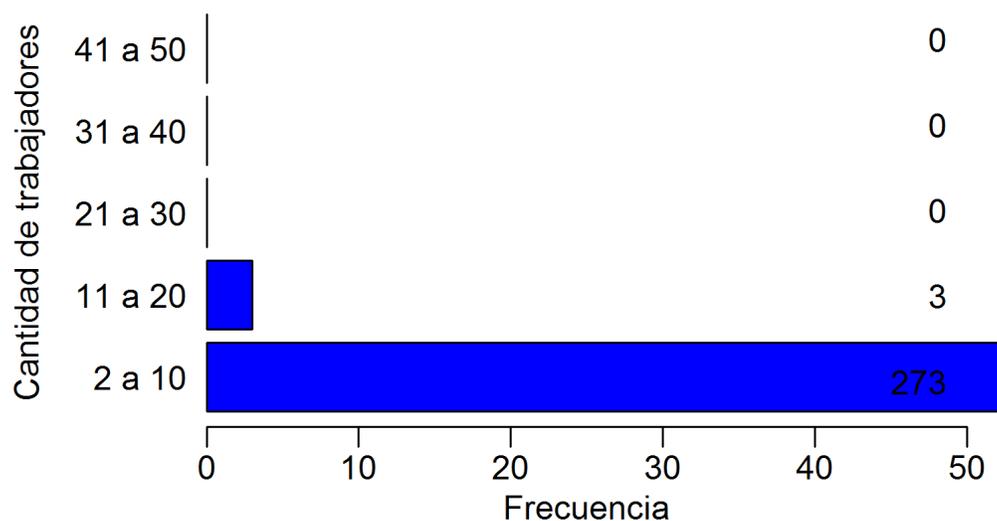
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector herrería en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector herrería, el 9.89% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector herrería es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.24 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector herrería el 68.17% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.9 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹³ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/secundario/construccion/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 165 Características de los directores de empresas del sector.



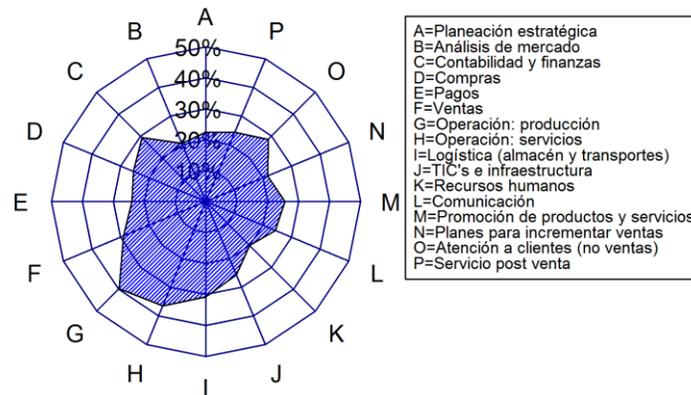
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.84 años, que es 1.86 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 98.91% del total de las empresas del sector herrería.

Figura 166 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 167** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

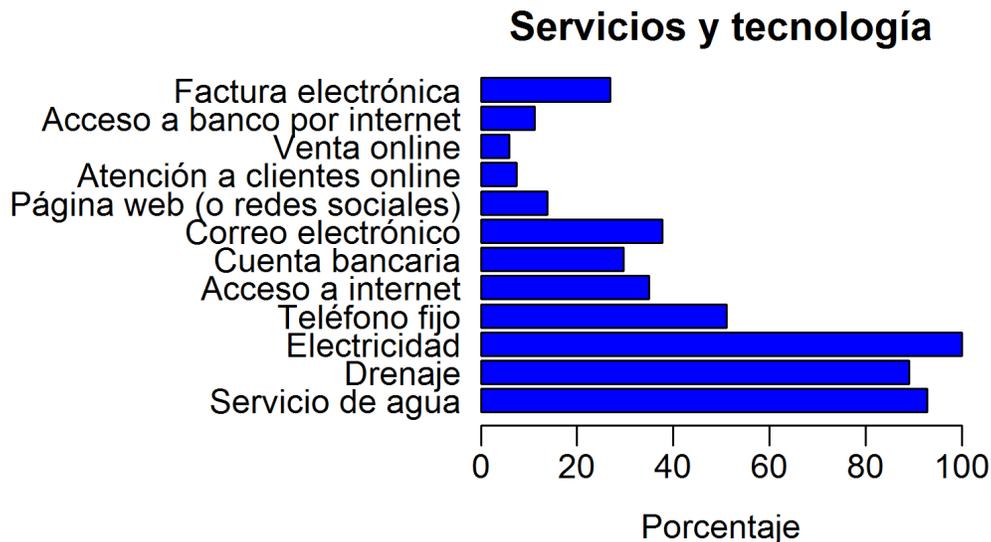
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector herrería, el grado de estructuración es de 26.7473734 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 168 Grado de estructuración de las empresas del sector.

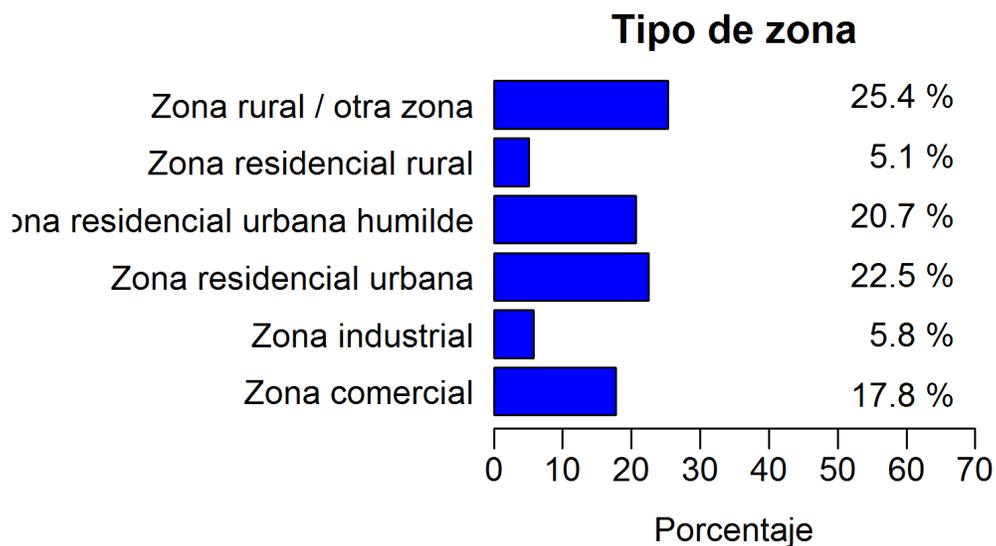


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector herrería cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 169 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector herrería, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 170 Tipo de zona de las empresas del sector.

16.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 31.16% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.60%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

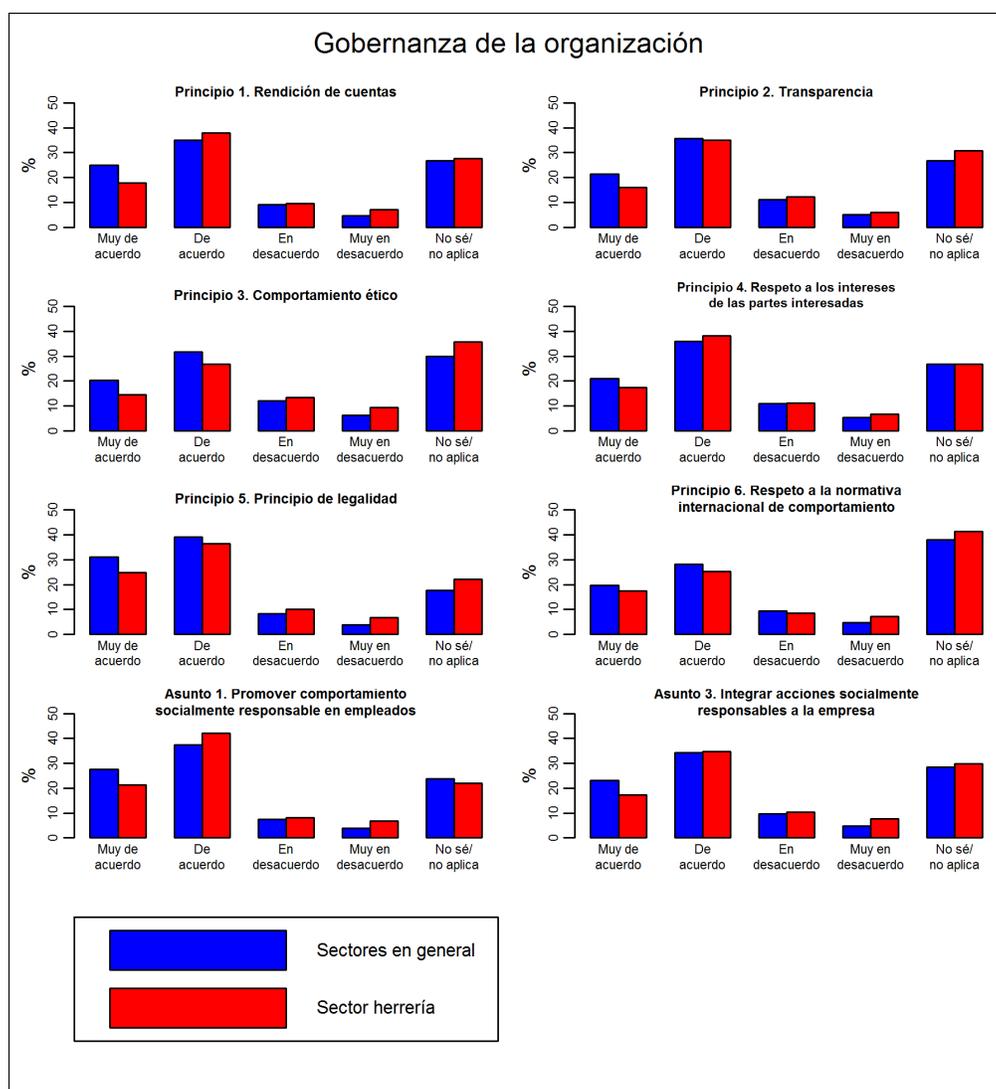
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 93 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector herrería

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.11, 1.50	Significativo al 10%
Principio de transparencia	1.99, 1.51	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	1.75, 1.52	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.13, 1.48	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.35, 1.48	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.71, 1.61	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.34, 1.45	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.02, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 171 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 39.63% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 36.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

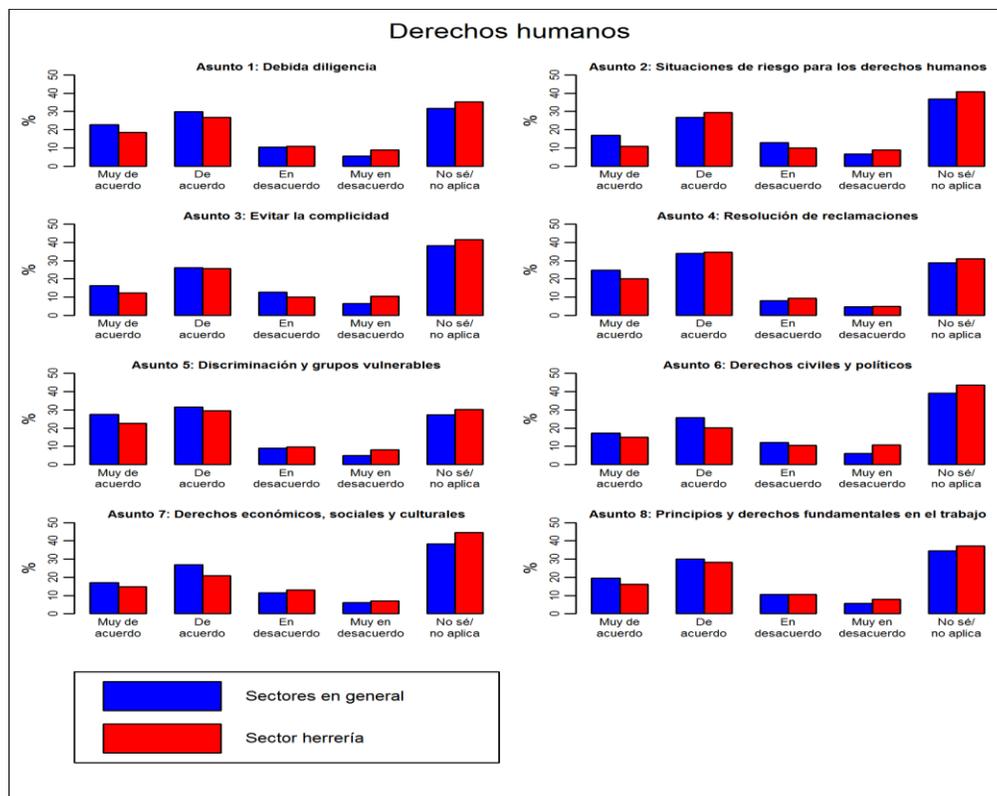
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 94 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.84, 1.58	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.60, 1.52	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.57, 1.53	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.08, 1.56	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.06, 1.58	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.52, 1.56	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.54, 1.57	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.78, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 172 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 31.88% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 49.05%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

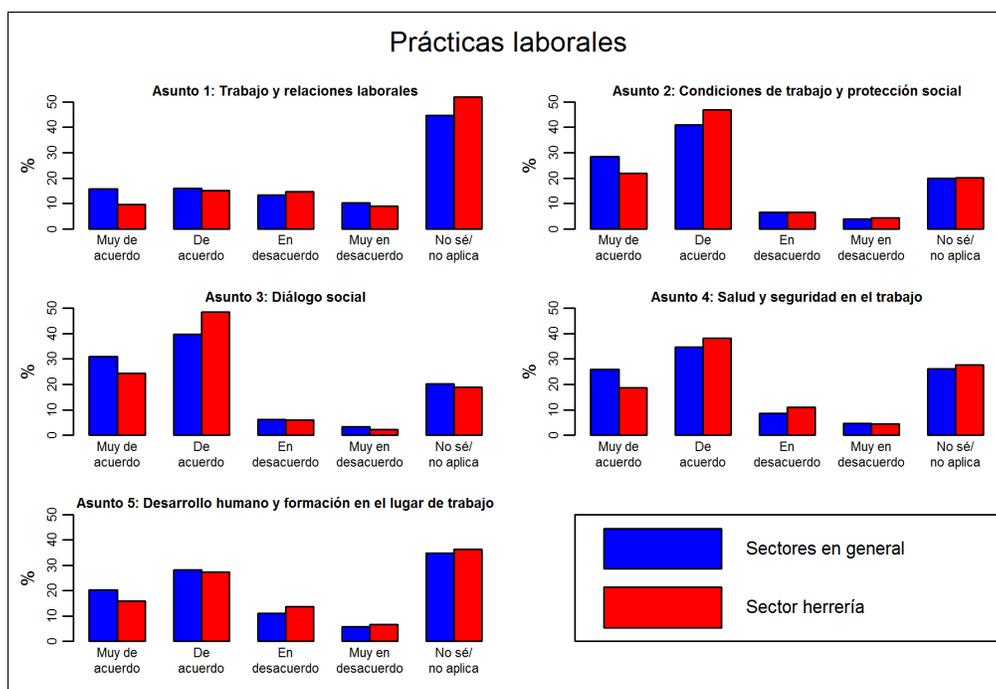
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 95 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.22, 1.45	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.46, 1.41	No significativo
3. Diálogo social	2.57, 1.39	No significativo
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.16, 1.50	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.80, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 173 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 23.73% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.95%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

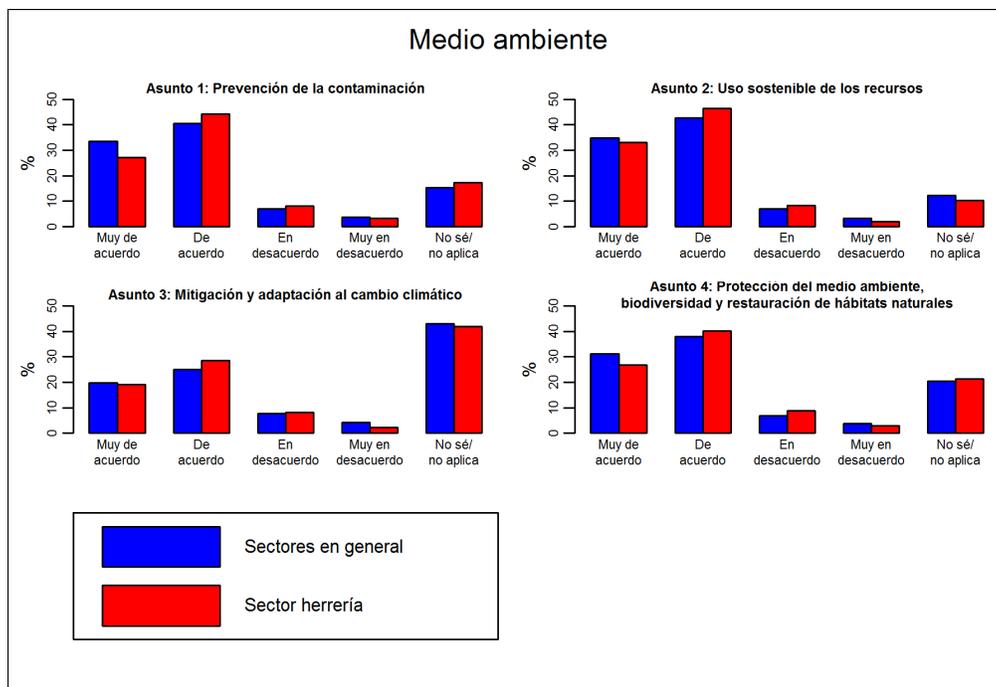
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 96 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.61, 1.37	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.91, 1.18	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.81, 1.65	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.80, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 174 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.01% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.01%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

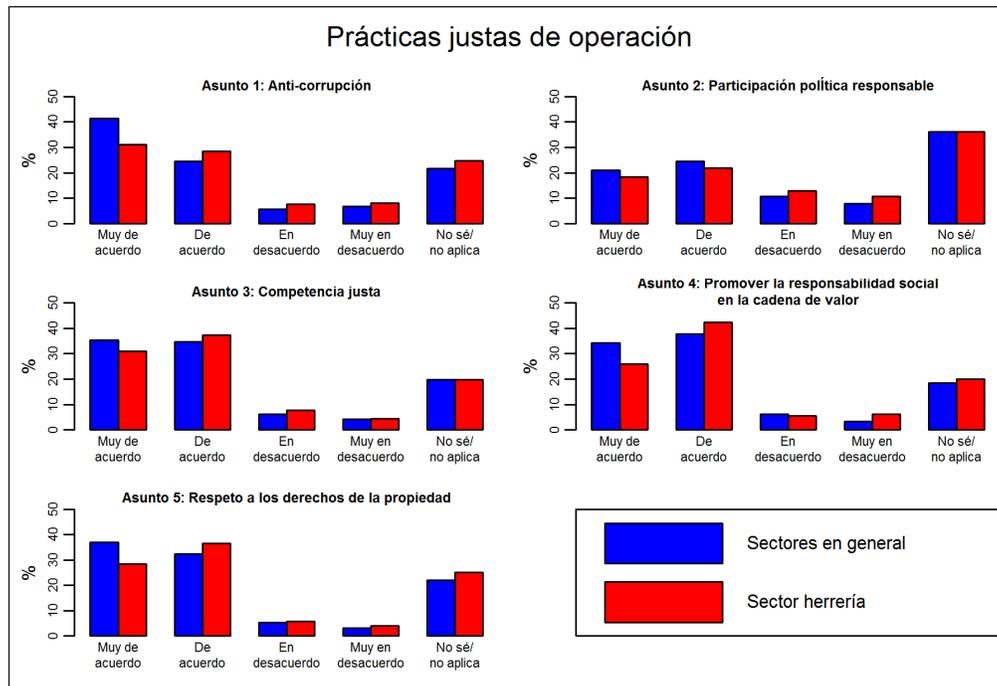
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 97 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.33, 1.58	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.76, 1.57	No significativo
3. Competencia justa	2.55, 1.46	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.48, 1.45	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.39, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 175 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 14.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 80.83%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

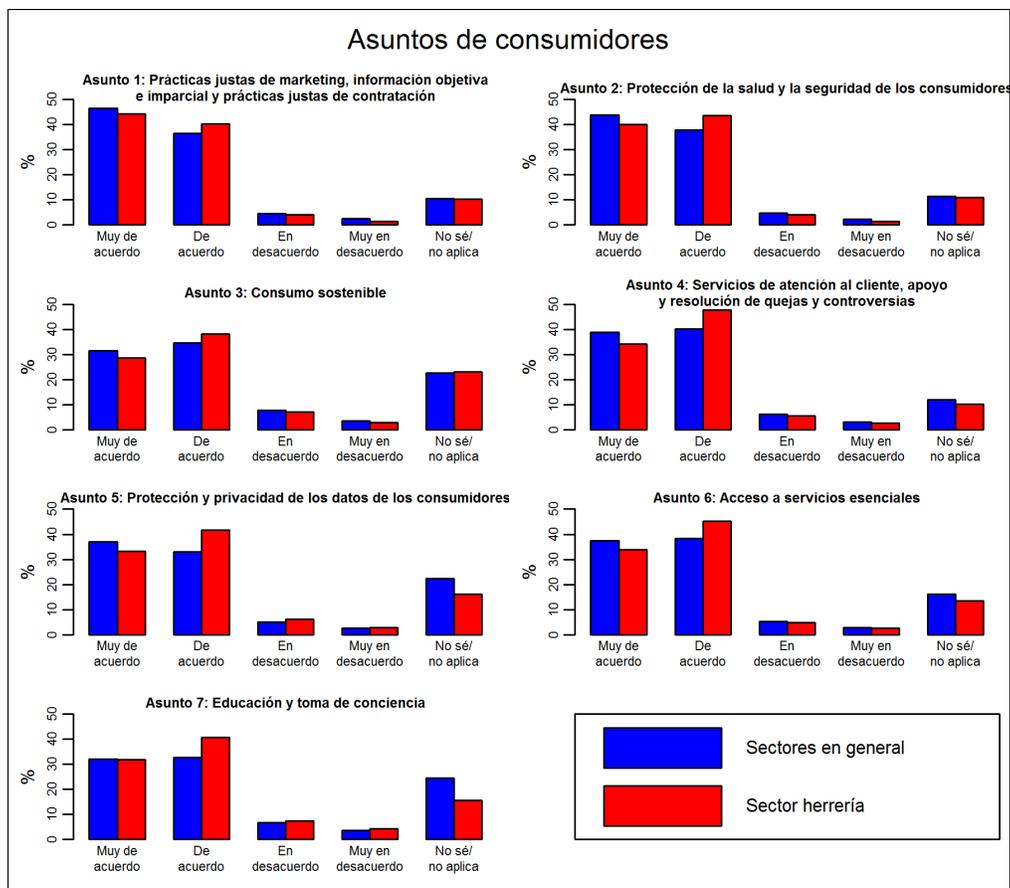
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 98 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.07, 1.21	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.00, 1.22	No significativo
3. Consumo sostenible	2.46, 1.51	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.93, 1.19	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.73, 1.37	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.84, 1.30	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.68, 1.38	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 176 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección y privacidad de los datos de los consumidores y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

16.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 38.77% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector herrería sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 37.28%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

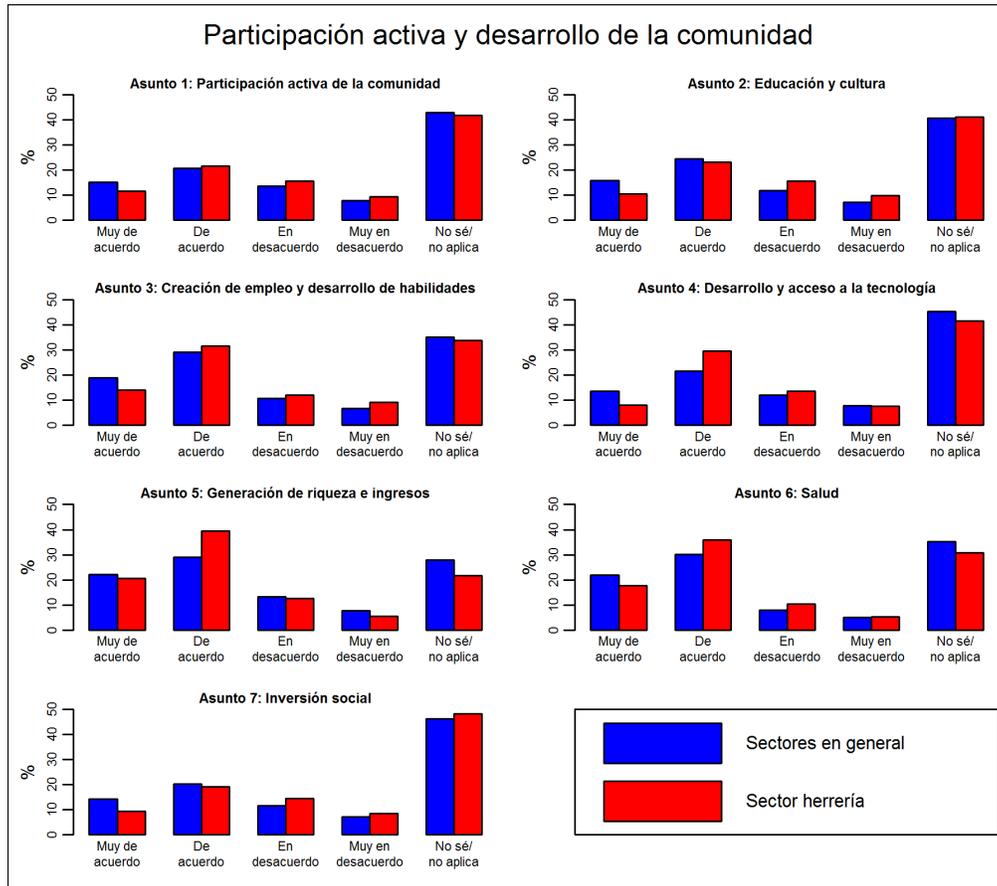
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 99 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector herrería

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.52, 1.49	No significativo
2. Educación y cultura	1.52, 1.47	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.83, 1.51	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.55, 1.47	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.32, 1.43	Significativo al 10%
6. Salud	2.05, 1.54	No significativo
7. Inversión social	1.33, 1.46	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector herrería podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector herrería y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 177 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que educación y cultura, generación de riqueza e ingresos e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 17

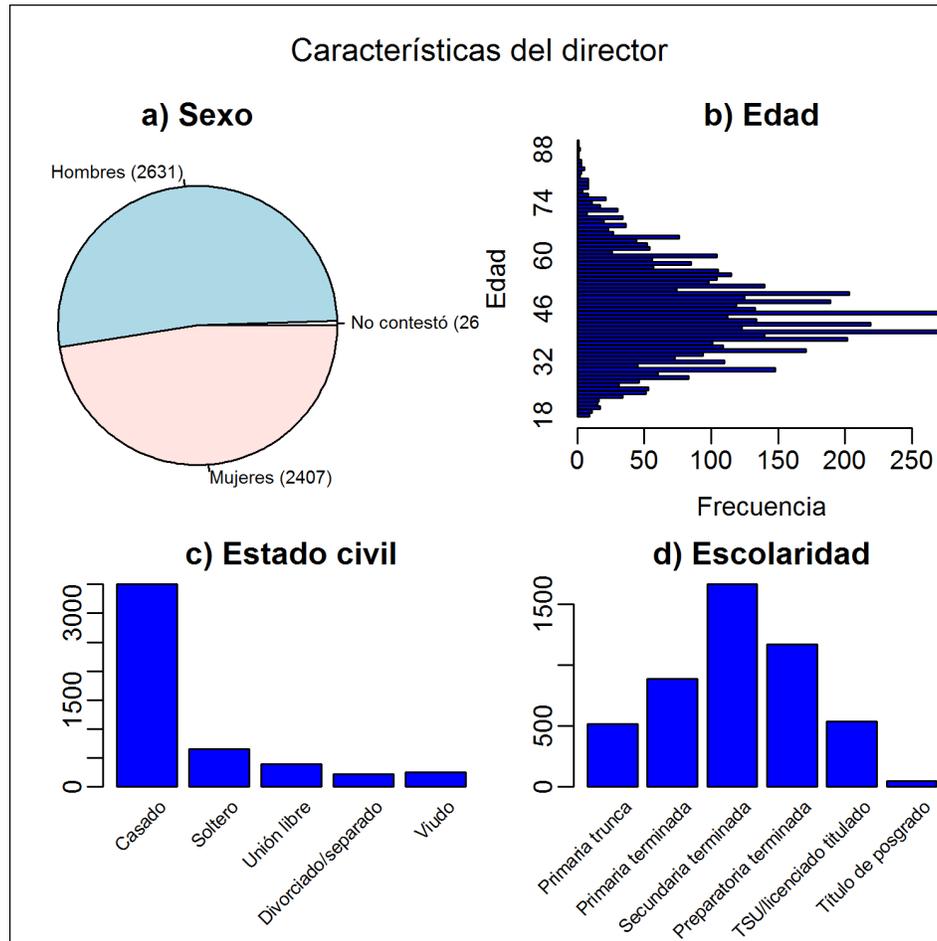
17. Sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Los comercios de abarrotes y misceláneas, pertenecen al sector terciario y son los principales canales de distribución de productos básicos, ya que en ellos se pueden adquirir artículos de higiene personal, de uso doméstico, automedicación, jarcería, abarrotes, enlatados, lácteos, botanas, confitería, harinas, frutas, verduras, bebidas, alimentos preparados, carnes y embutidos. La finalidad de estos negocios es satisfacer necesidades cotidianas, siendo la venta al menudeo la especialidad de estas micro empresas. El INEGI, revela que por cada 10 establecimientos comerciales, 4.9 son tiendas de abarrotes y misceláneas¹⁴.

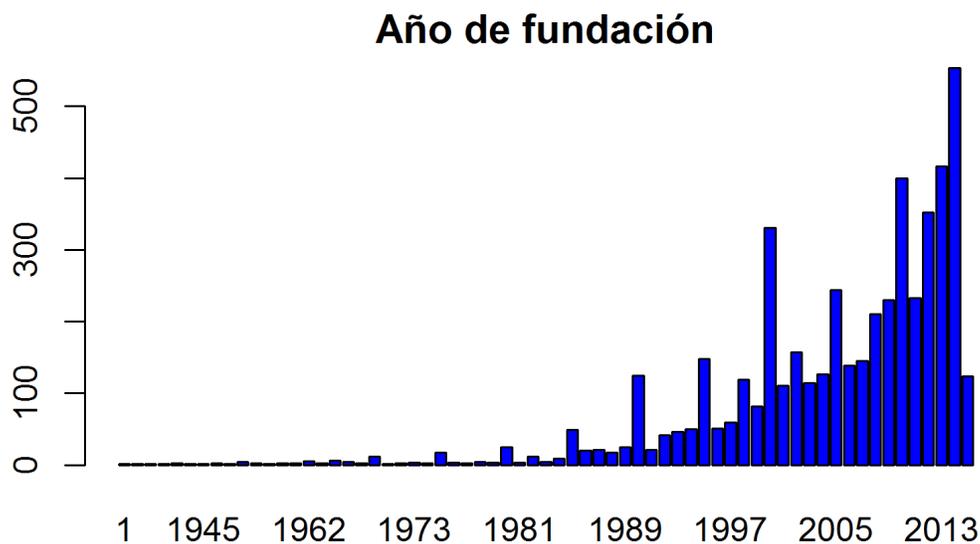
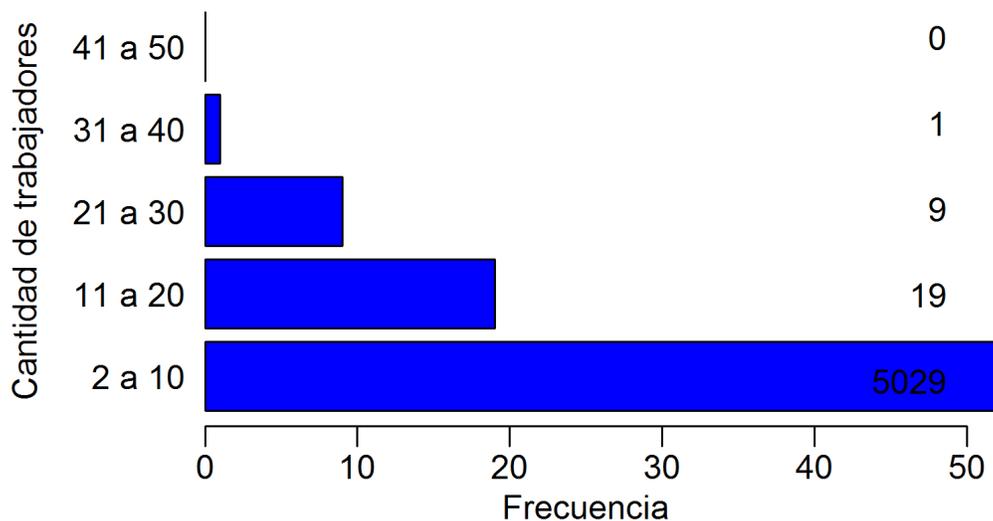
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector abarrotes y misceláneos al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo, el 47.78% de los directores es mujer, lo que significa una proporción mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector abarrotes y misceláneos al menudeo es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.23 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo el 68.30% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.6 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹⁴ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/comercio/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 178 Características de los directores de empresas del sector.



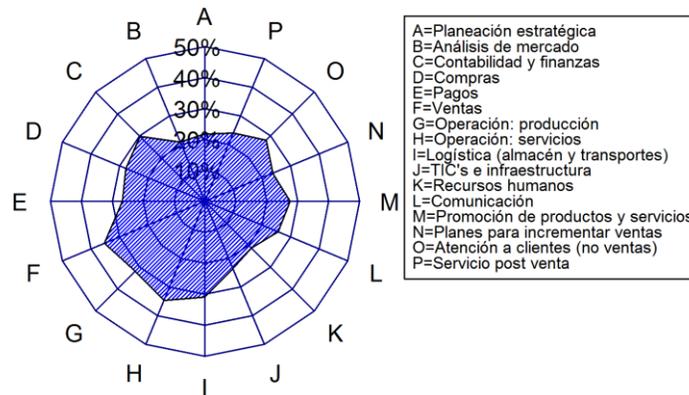
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.46 años, que es 0.48 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 99.31% del total de las empresas del sector abarrotes y misceláneos al menudeo.

Figura 179 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 180** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

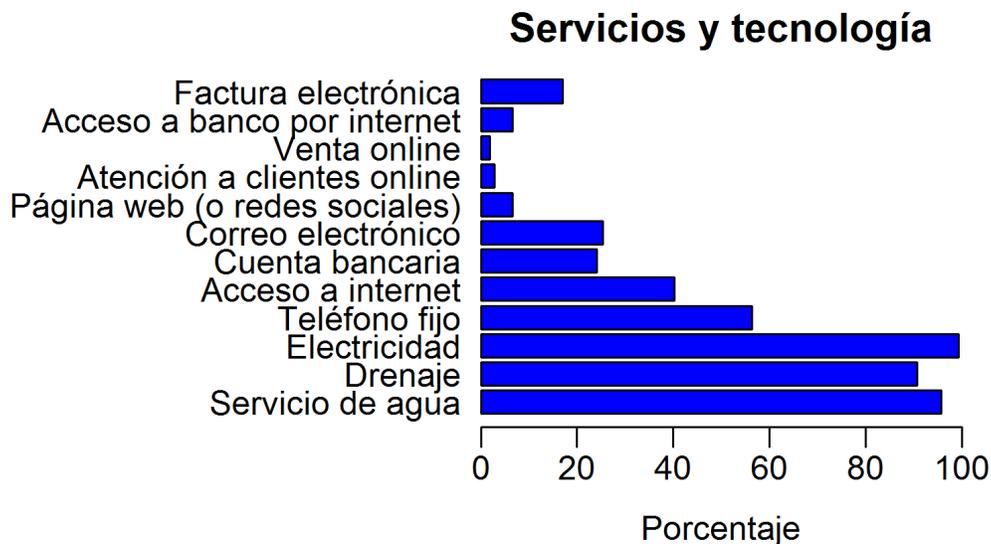
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector abarrotes y misceláneos al menudeo, el grado de estructuración es de 27.0906921 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 181 Grado de estructuración de las empresas del sector.

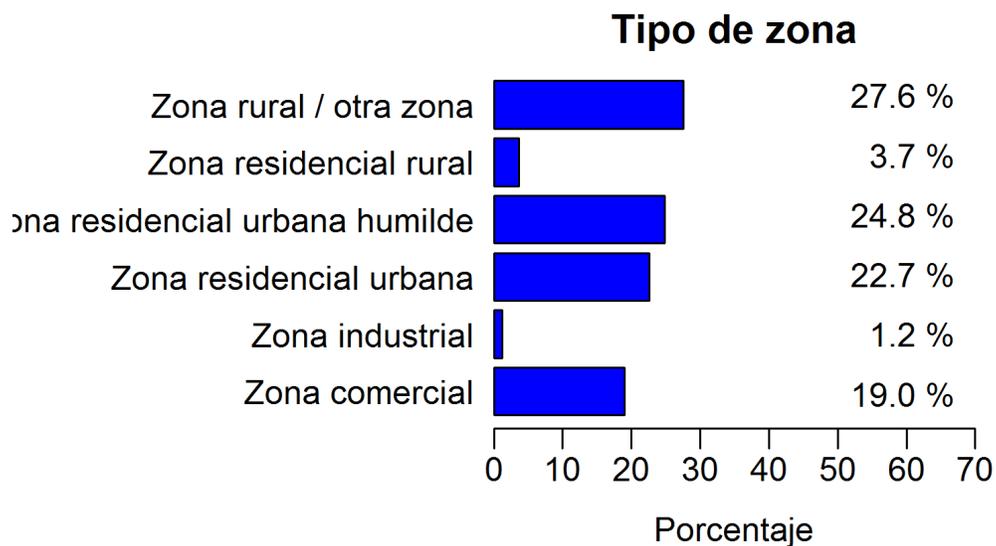


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector abarrotes y misceláneos al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 182 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector abarrotes y misceláneos al menudeo, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 183 Tipo de zona de las empresas del sector.

17.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 35.79% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

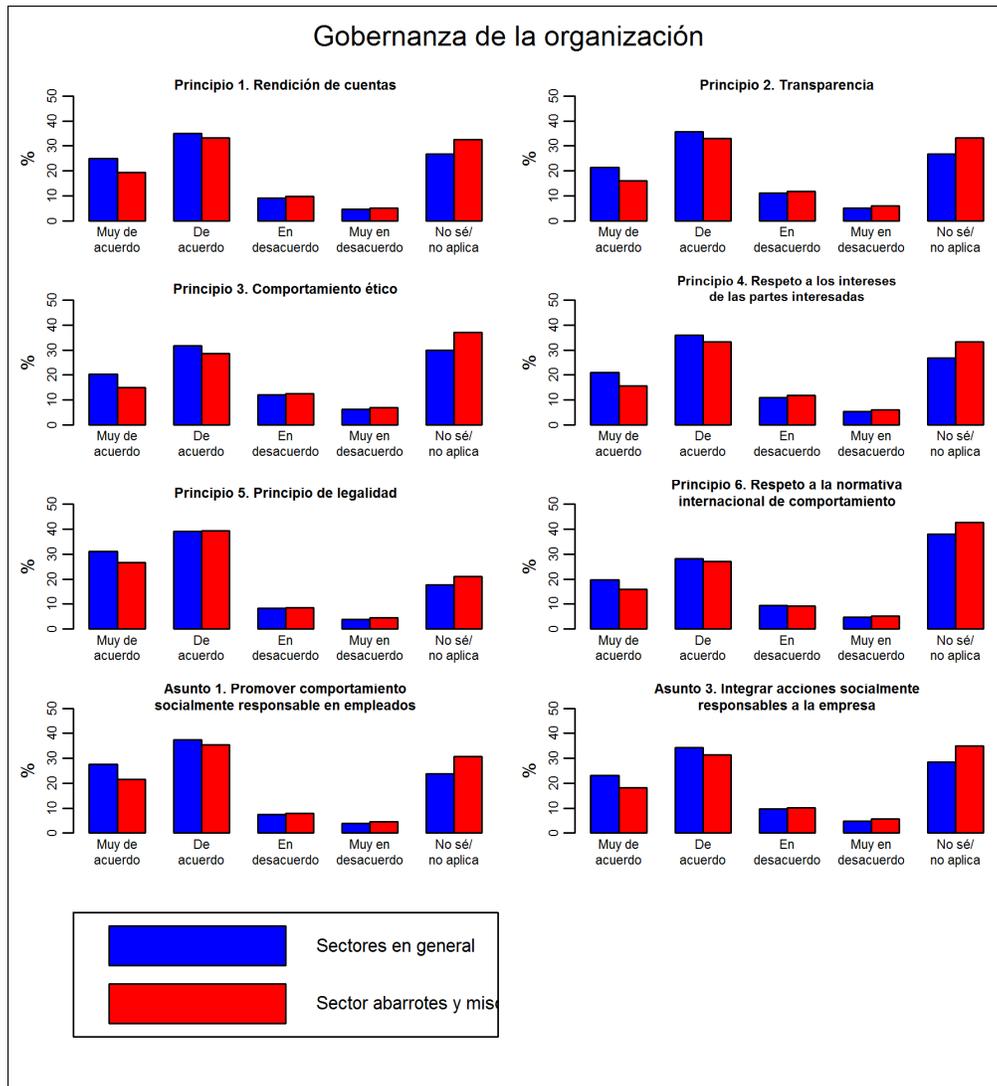
Tabla 100 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.02, 1.57	Significativo al 10%
Principio de transparencia	1.93, 1.54	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	1.77, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	1.92, 1.53	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.46, 1.46	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.68, 1.60	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.12, 1.57	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	1.92, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela.

Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 184 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 43.41% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 33.64%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

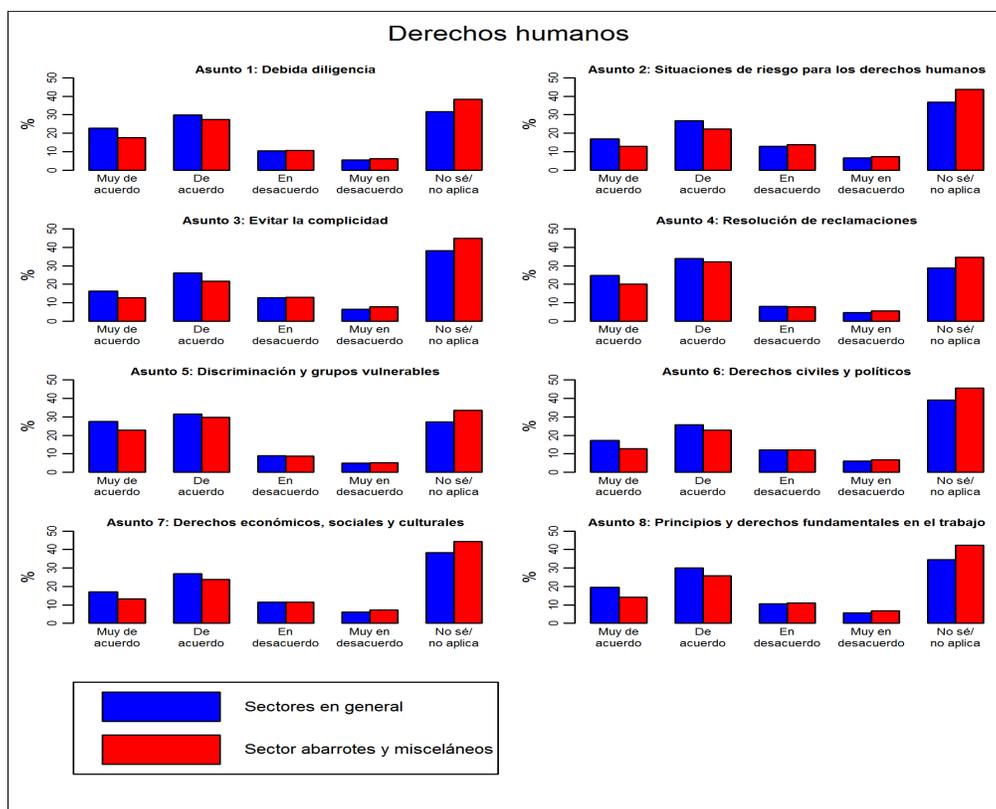
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 101 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.80, 1.59	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.53, 1.53	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.50, 1.53	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	1.98, 1.60	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.03, 1.61	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.51, 1.54	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.55, 1.55	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.63, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 185 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 39.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 40.04%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

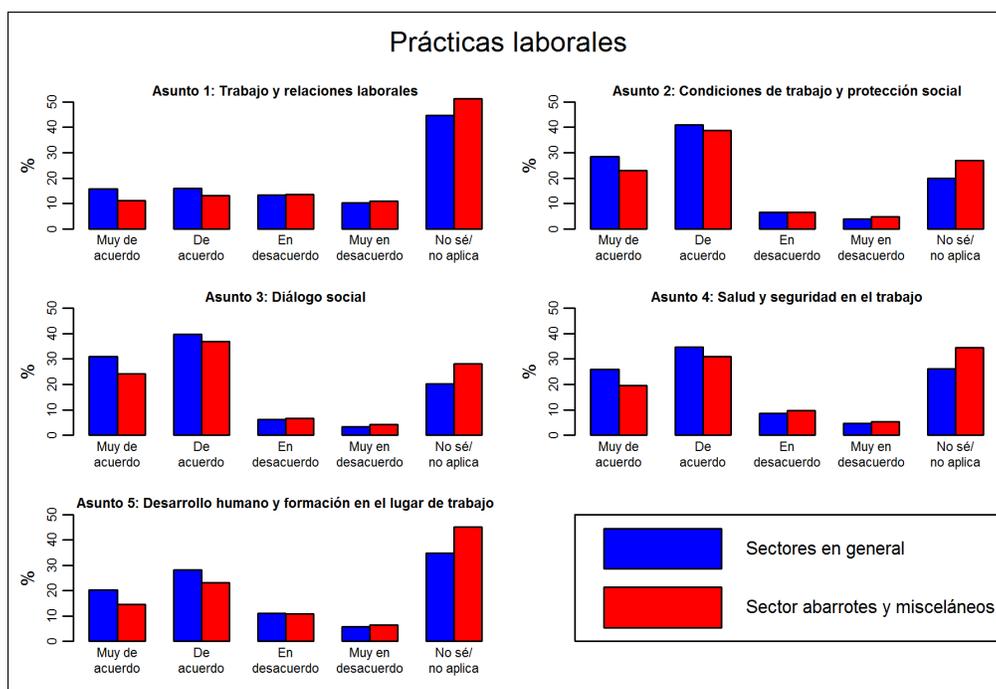
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 102 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.22, 1.46	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.26, 1.54	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.25, 1.56	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	1.96, 1.59	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.56, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 186 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 27.50% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.14%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

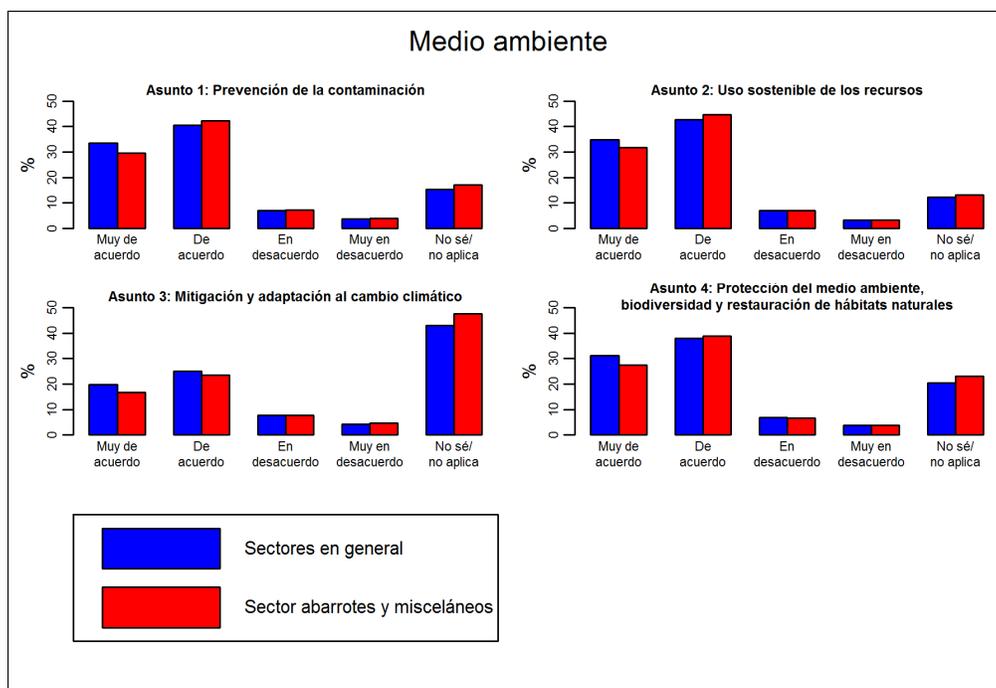
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 103 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.63, 1.39	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.79, 1.29	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.57, 1.63	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.56, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 187 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 28.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.83%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

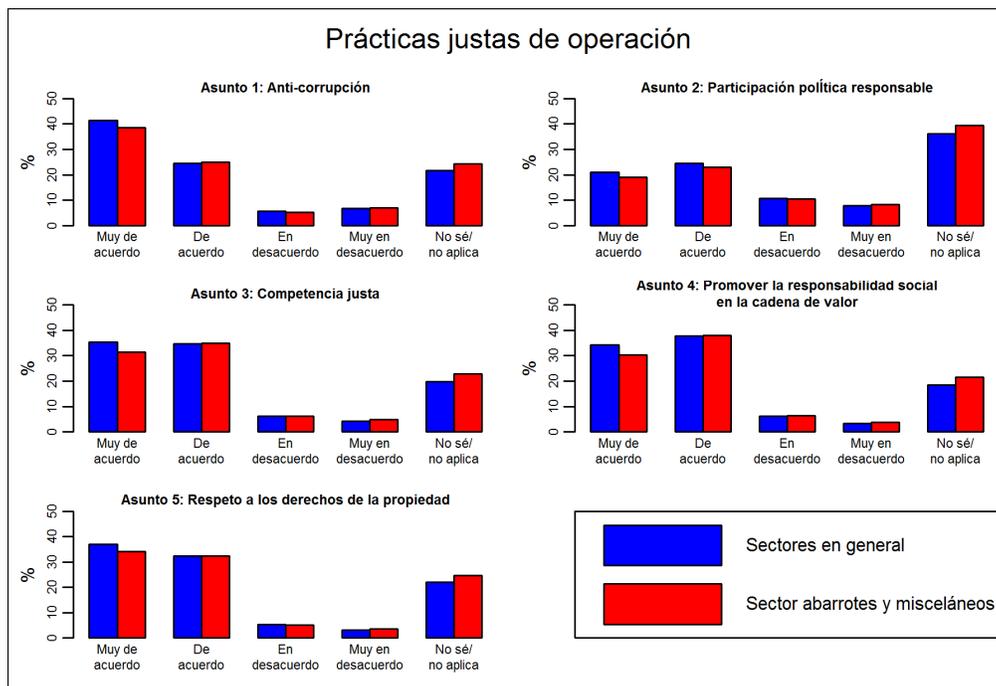
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 104 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.47, 1.62	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.74, 1.61	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.47, 1.53	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.52, 1.49	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.47, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 188 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 23.50% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 67.49%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

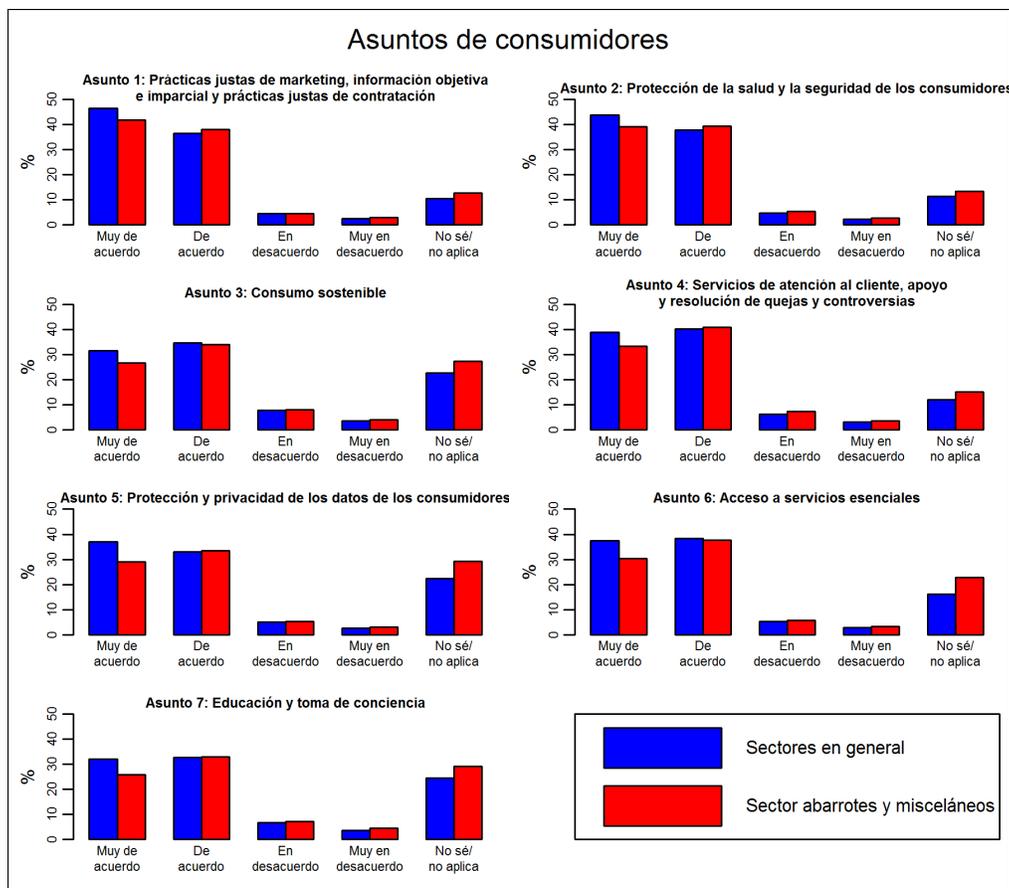
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 105 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.93, 1.31	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.88, 1.32	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.28, 1.57	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.74, 1.35	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.30, 1.61	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.50, 1.51	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.22, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 189 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

17.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 46.21% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 30.44%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

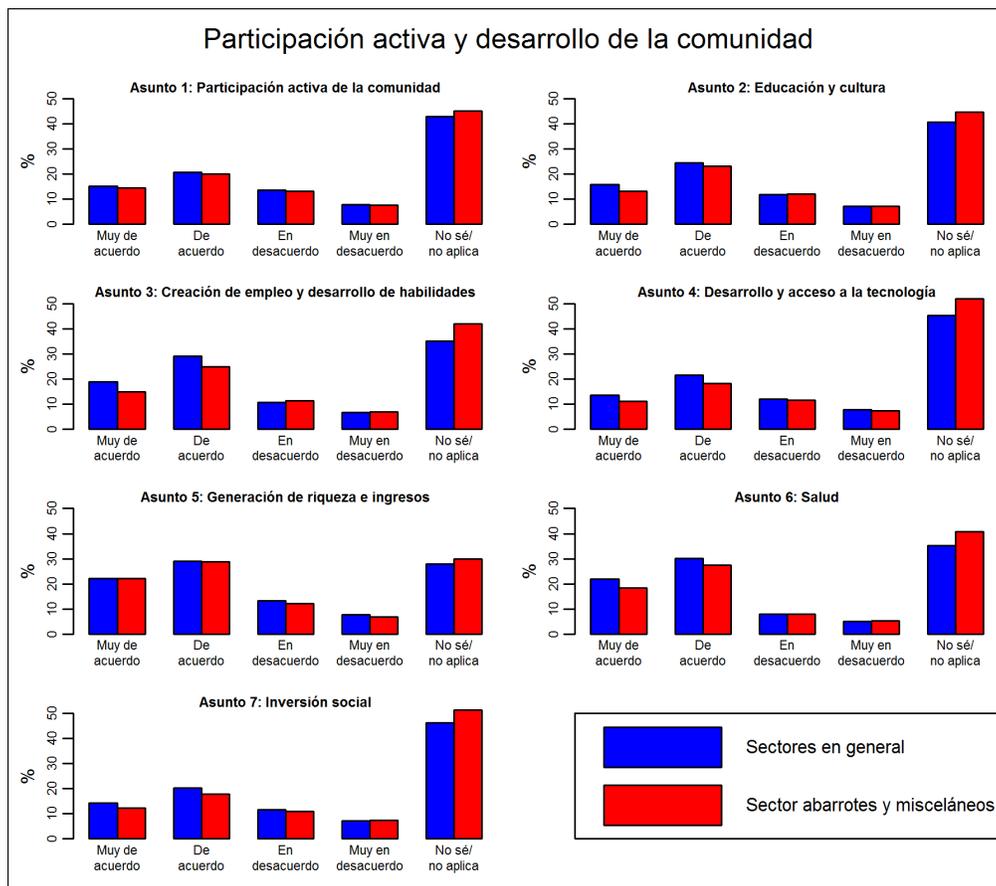
Tabla 106 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.51, 1.55	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.53, 1.55	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.64, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.29, 1.51	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.07, 1.56	Significativo al 10%
6. Salud	1.77, 1.63	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.32, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 190 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

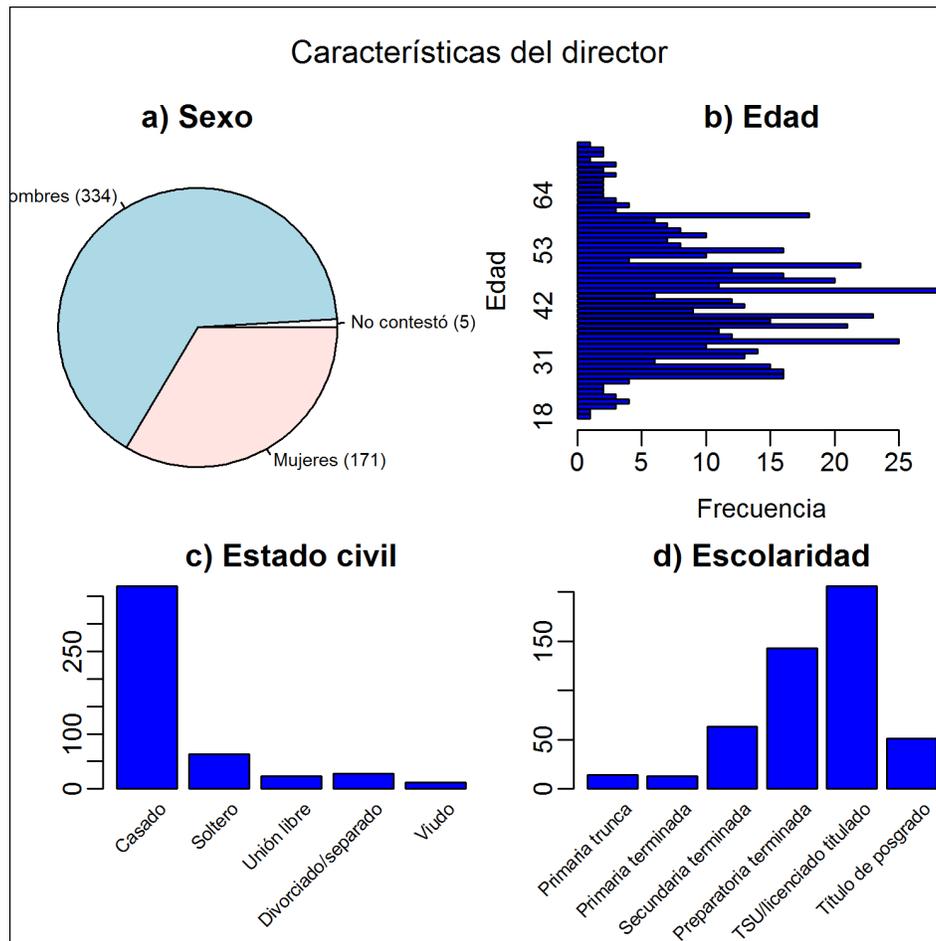
Capítulo 18

18. Sector farmacia al menudeo

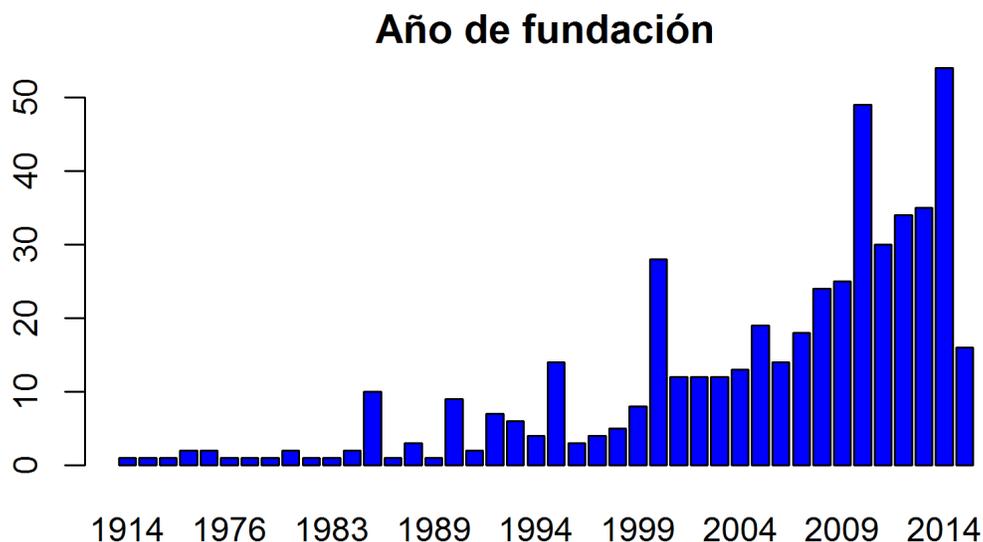
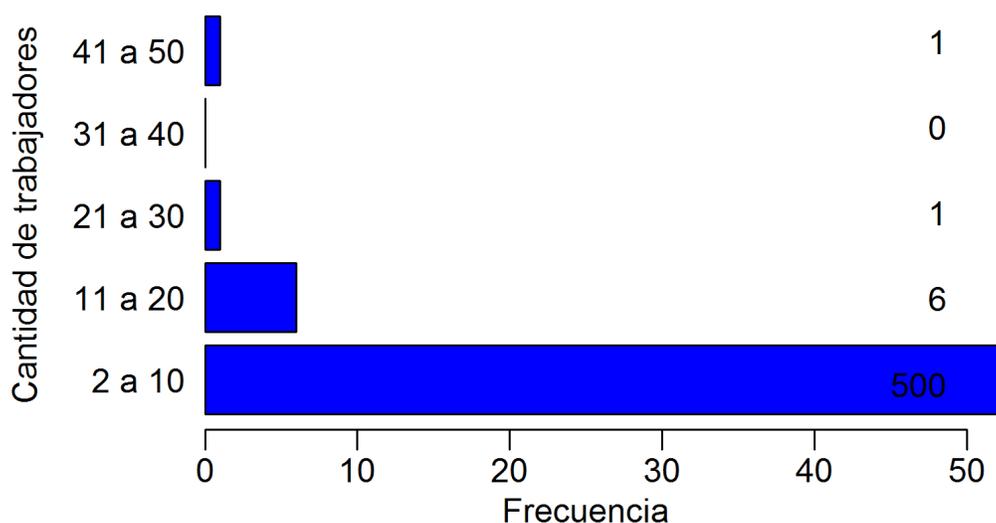
El sector farmacia representa al conjunto de empresas cuyas actividades comerciales comprenden la venta de productos medicinales y farmacéuticos, vitaminas, productos biológicos y medicamentos, que se desarrollan con el propósito de minimizar los riesgos de enfermedades y afecciones a las que están expuestos los seres humanos. Este es orientado a un mercado pequeño, en el que se provee solo a consumidores individuales (Pérez, 2013).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector farmacia al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector farmacia al menudeo, el 33.86% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector farmacia al menudeo es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.86 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector farmacia al menudeo el 70.96% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 13.7 años, algo más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 191 Características de los directores de empresas del sector.



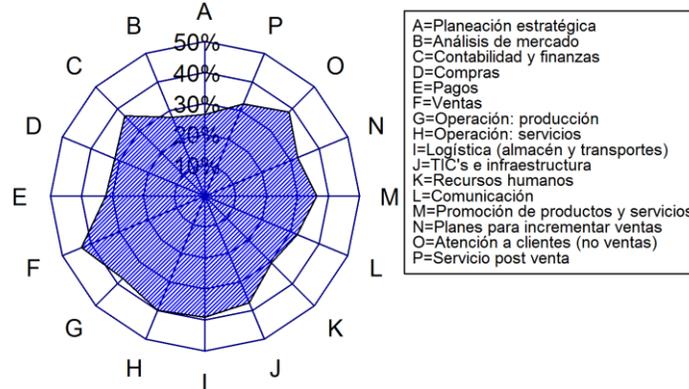
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.88 años, que es 0.10 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 98.04% del total de las empresas del sector farmacia al menudeo.

Figura 192 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 193** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

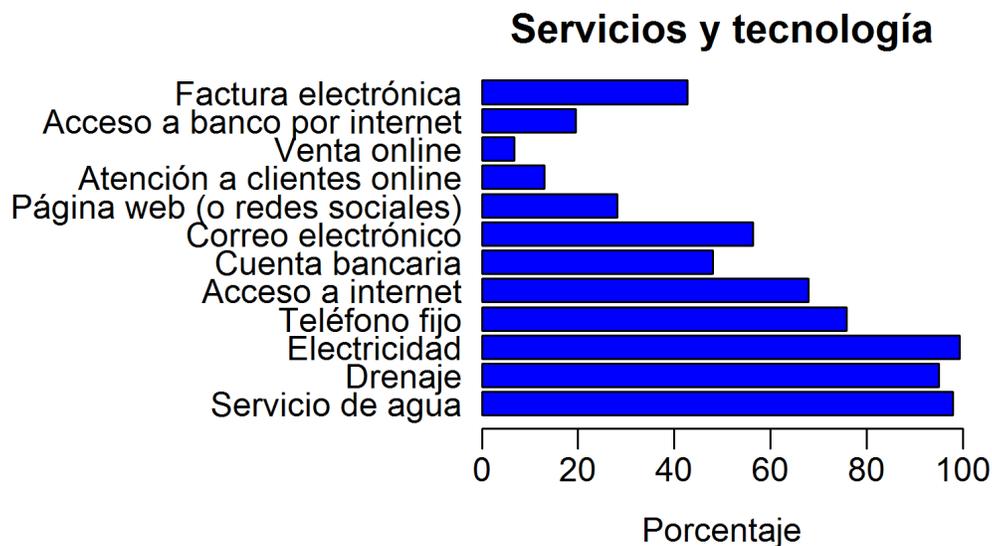
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector farmacia al menudeo, el grado de estructuración es de 34.6377977 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 194 Grado de estructuración de las empresas del sector.

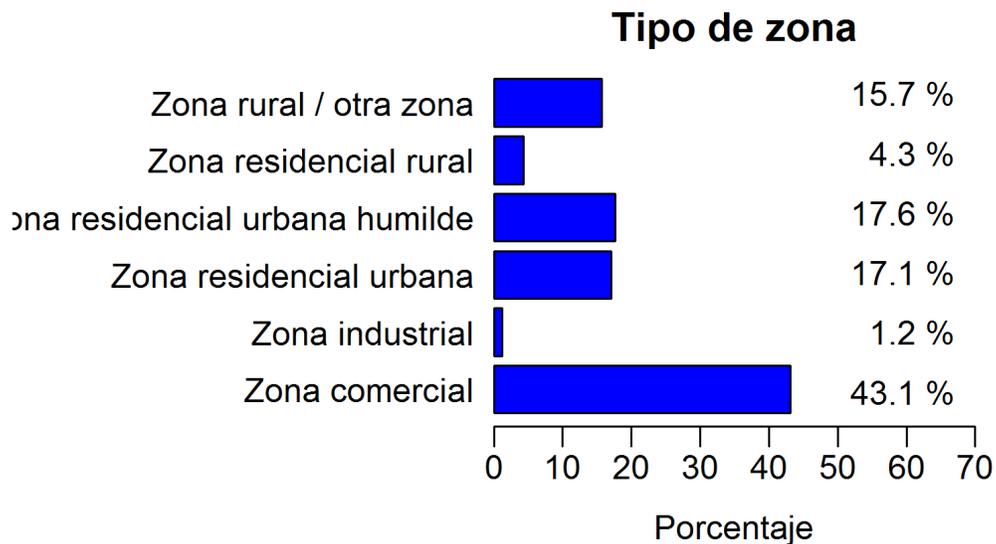


Como se puede ver en la **Figura servicios y tecnología**, la mayoría de las empresas del sector farmacia al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 195 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector farmacia al menudeo, es en zona comercial.

Figura 196 Tipo de zona de las empresas del sector.

18.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 20.69% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 69.56%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

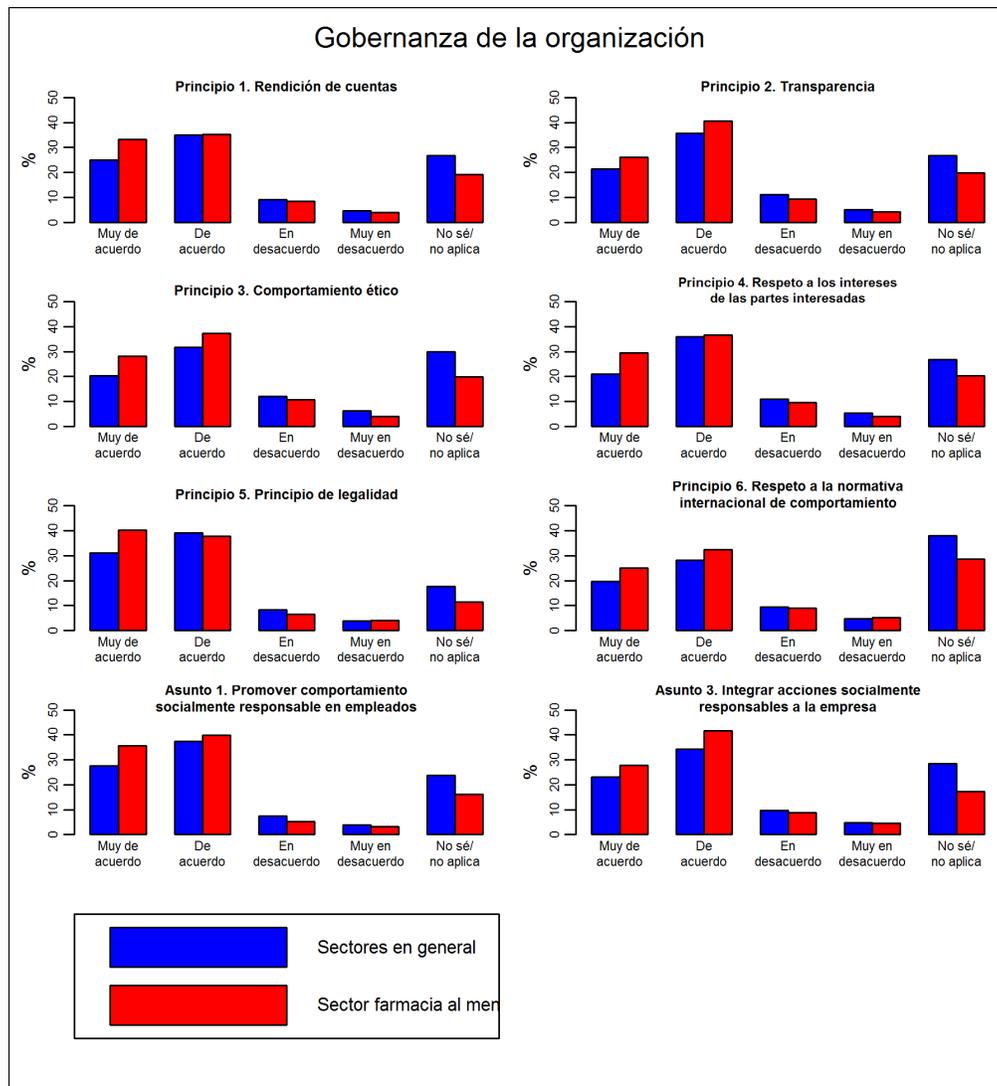
Tabla 107 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector farmacia al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.59, 1.46	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.49, 1.43	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.50, 1.45	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.51, 1.47	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.91, 1.29	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.20, 1.58	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.75, 1.39	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.58, 1.39	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 197 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 25.91% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

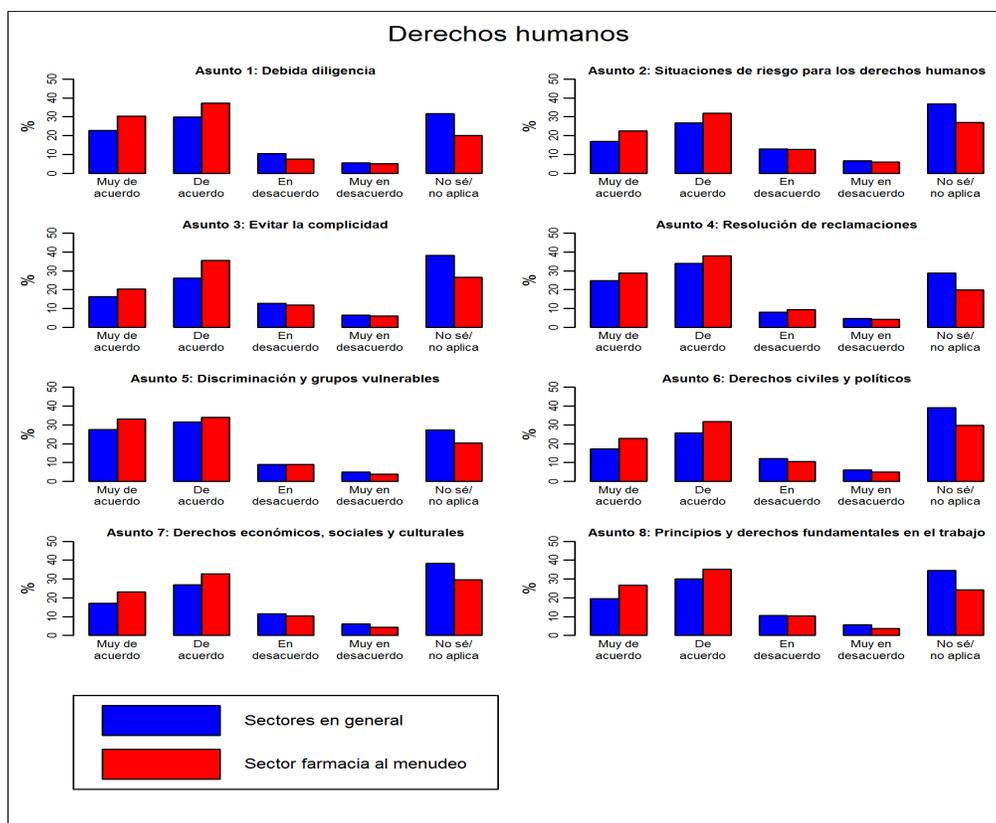
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 108 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.52, 1.47	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.17, 1.53	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.17, 1.51	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.52, 1.45	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.56, 1.48	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.13, 1.57	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.15, 1.57	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.36, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 198 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 22.94% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.32%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

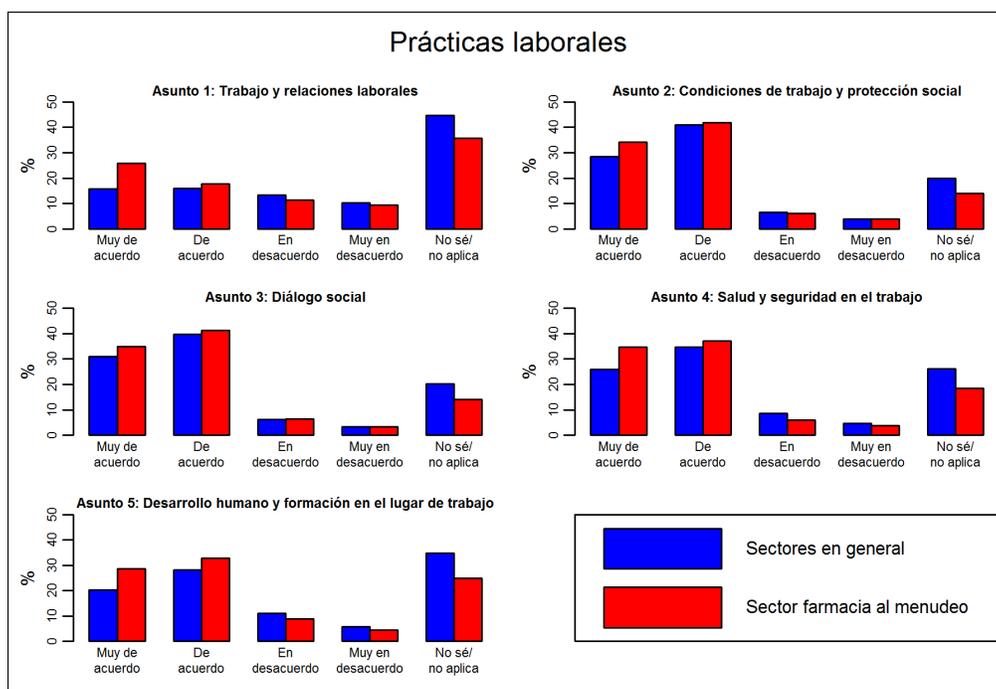
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 109 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.89, 1.65	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.78, 1.33	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.79, 1.33	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.66, 1.45	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.36, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 199 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 18.48% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 76.26%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

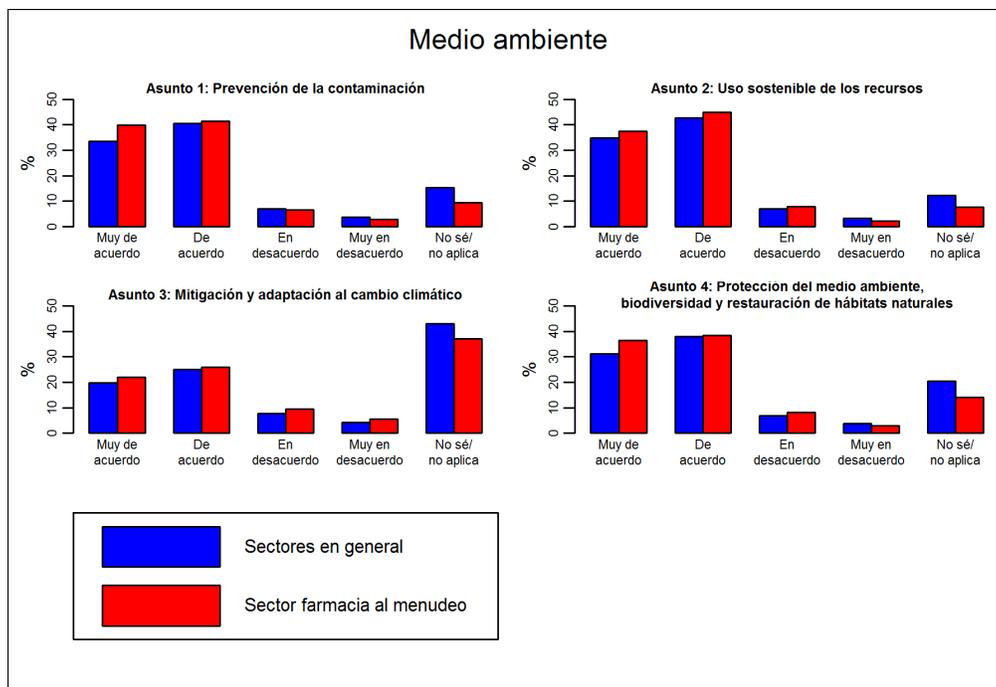
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 110 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	3.00, 1.19	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	3.03, 1.10	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.90, 1.64	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.36, 1.55	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 200 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 20.12% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.86%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

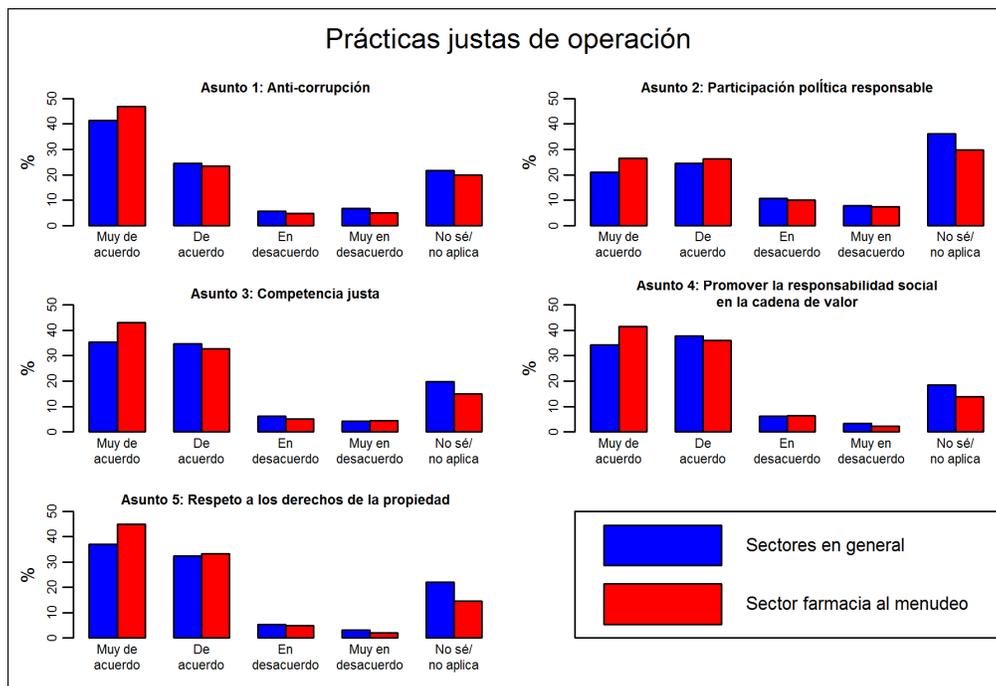
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 111 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.73, 1.56	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.12, 1.61	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.84, 1.41	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.89, 1.35	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.92, 1.38	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 201 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 11.71% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 89.41%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

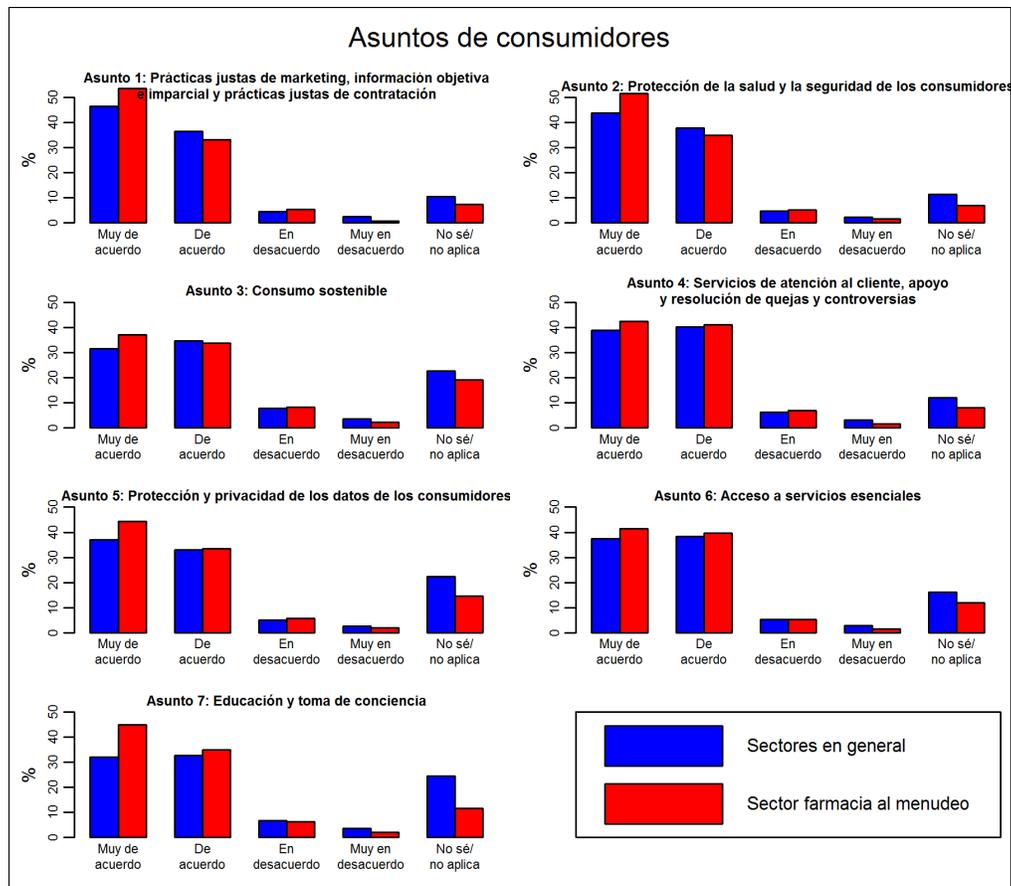
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 112 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.25, 1.10	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.23, 1.10	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.68, 1.47	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.08, 1.13	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.91, 1.37	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.98, 1.26	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.99, 1.28	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 202 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

18.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 34.51% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.53%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

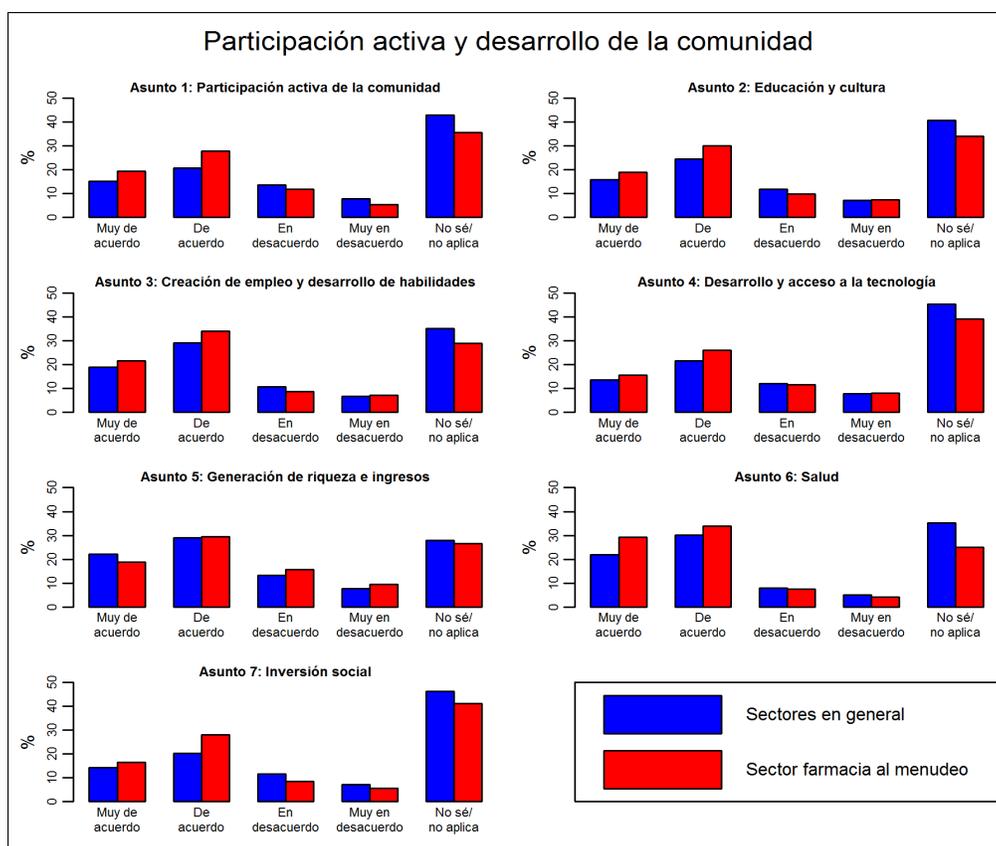
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 113 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector farmacia al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.90, 1.59	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.92, 1.58	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.13, 1.55	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.70, 1.56	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.04, 1.49	No significativo
6. Salud	2.38, 1.55	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.73, 1.61	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 203 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

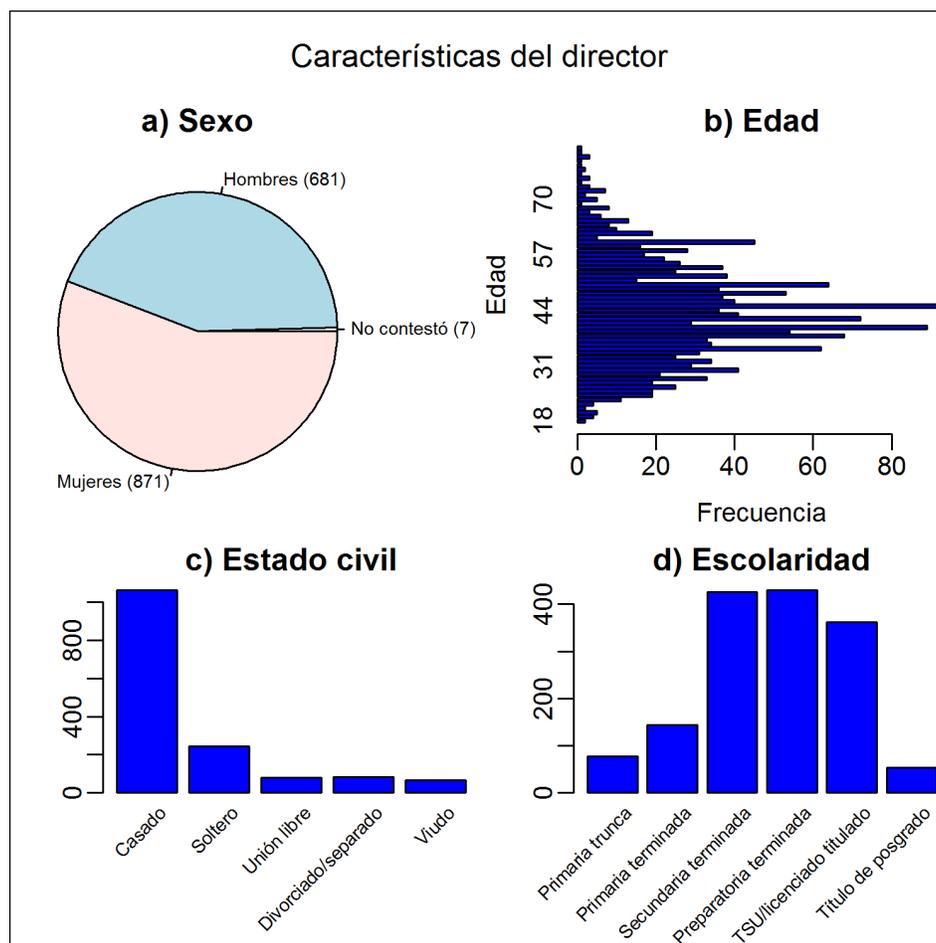
Capítulo 19

19. Sector papelería al menudeo

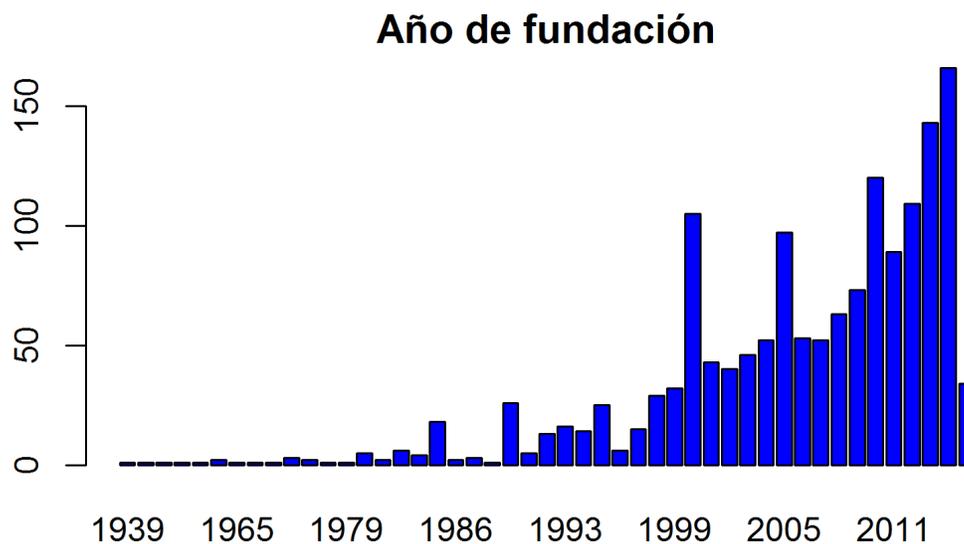
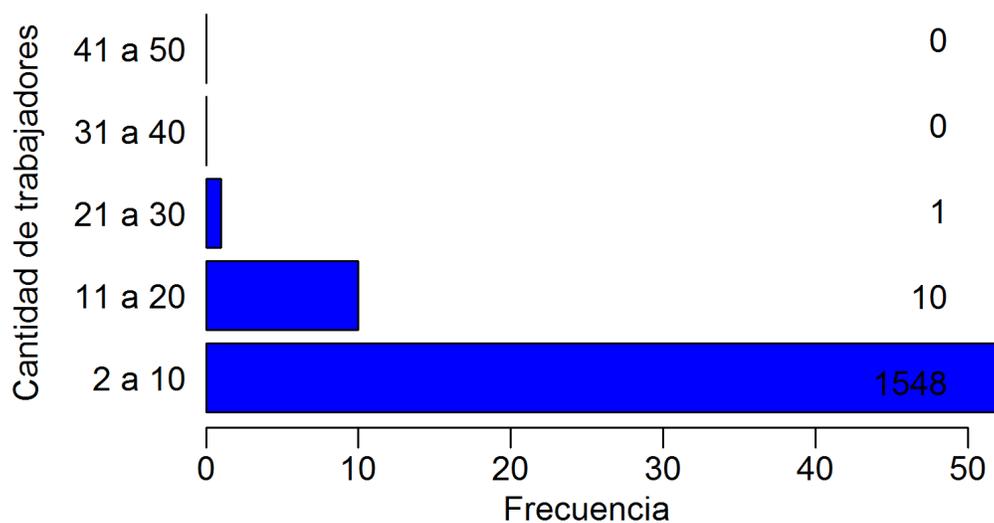
Las papelerías son empresas pertenecientes al sector terciario, que ofrecen artículos demandados por estudiantes y oficinas principalmente. Algunos de los servicios que ofrece una papelería, son el forrado de cuadernos, el engargolado, el enmicado de documentos, venta de envoltura y regalos, el uso de internet y copias a color, blanco y negro. En México las papelerías al menudeo representan 12.9% de las unidades económicas comerciales y el 8.8% del personal ocupado (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2009).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector papelería al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector papelería al menudeo, el 56.12% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector papelería al menudeo es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.55 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector papelería al menudeo el 66.81% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.5 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 204 Características de los directores de empresas del sector.



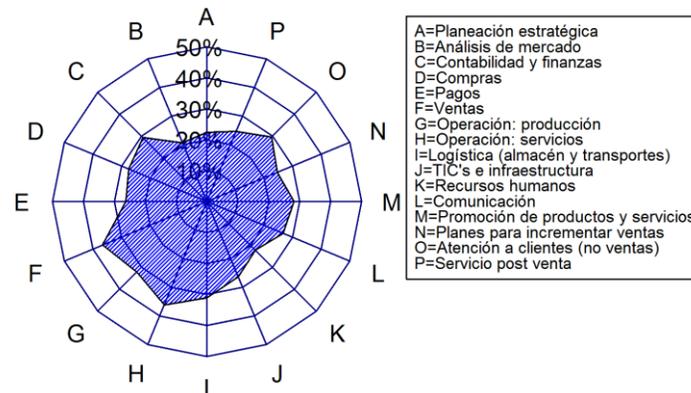
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.20 años, que es 0.78 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 99.29% del total de las empresas del sector papelería al menudeo.

Figura 205 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 206** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

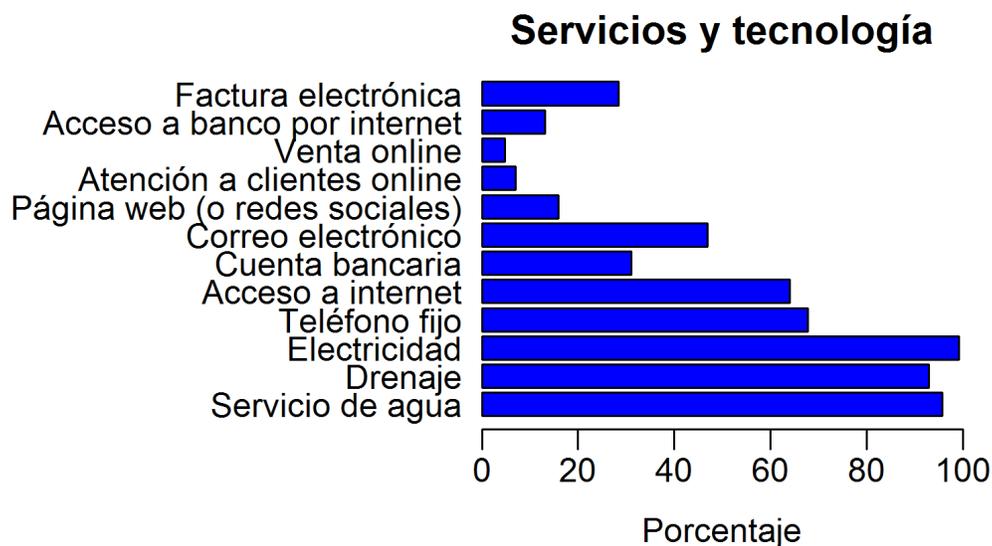
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector papelería al menudeo, el grado de estructuración es de 27.800134 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 207 Grado de estructuración de las empresas del sector.

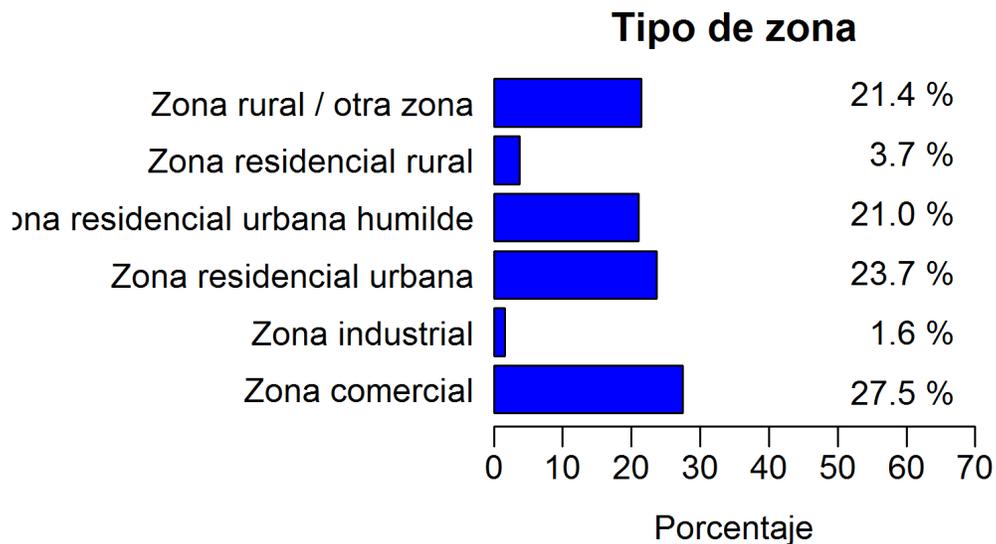


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector papelería al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 208 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector papelería al menudeo, es en zona comercial.

Figura 209 Tipo de zona de las empresas del sector.

19.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 31.96% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 50.56%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

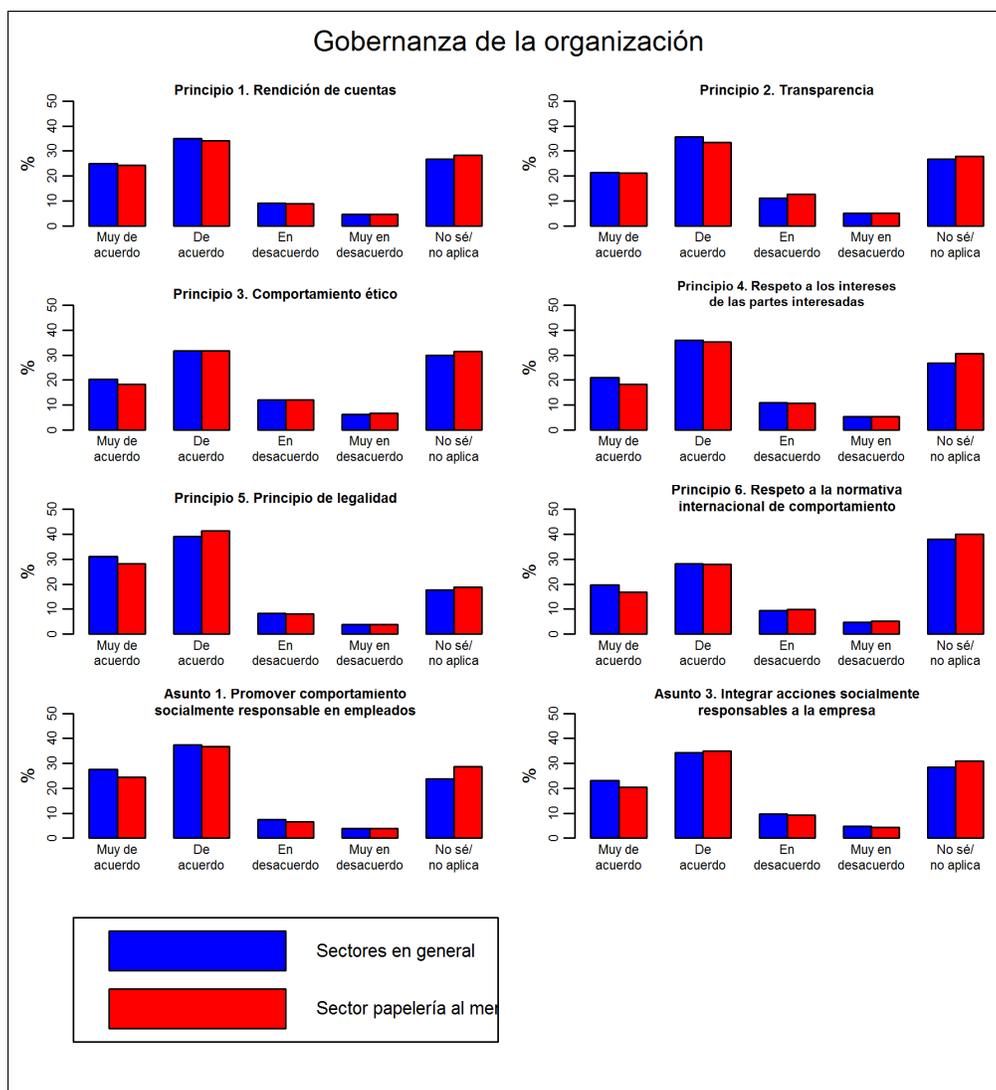
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 114 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector papelería al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.22, 1.56	No significativo
Principio de transparencia	2.15, 1.52	No significativo
Principio de comportamiento ético	1.98, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.05, 1.53	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.56, 1.42	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.76, 1.60	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.25, 1.57	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.10, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 210 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 39.83% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 39.14%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

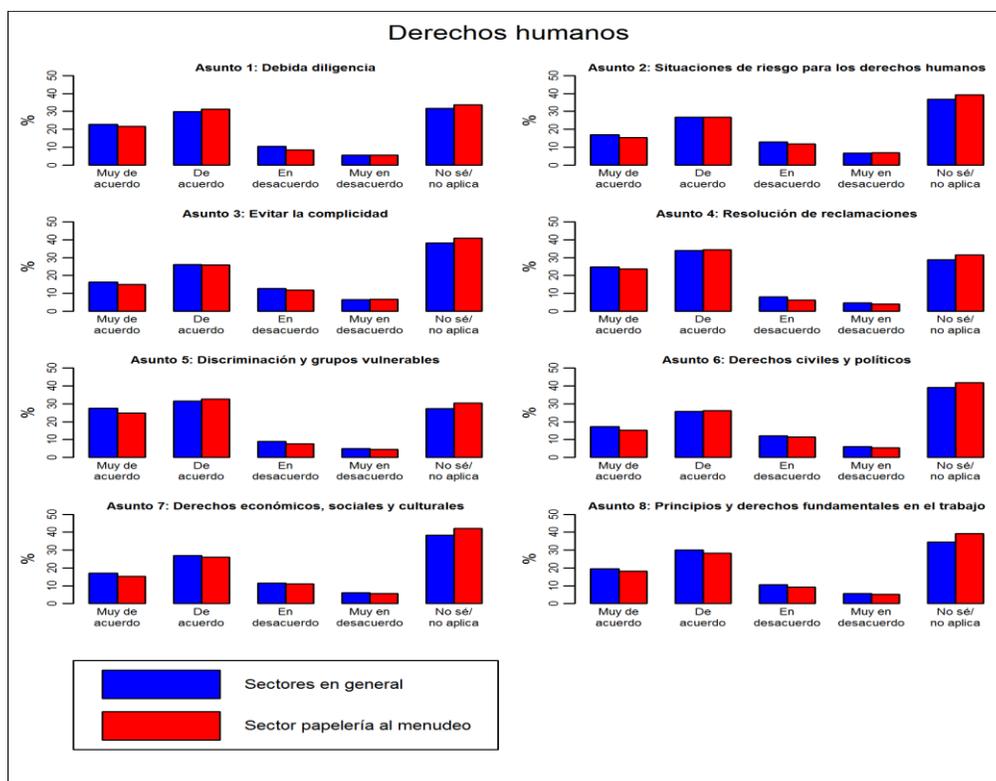
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 115 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.01, 1.60	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.72, 1.56	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.68, 1.56	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.15, 1.60	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.17, 1.60	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.67, 1.58	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.67, 1.58	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.81, 1.61	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 211 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 37.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 42.94%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

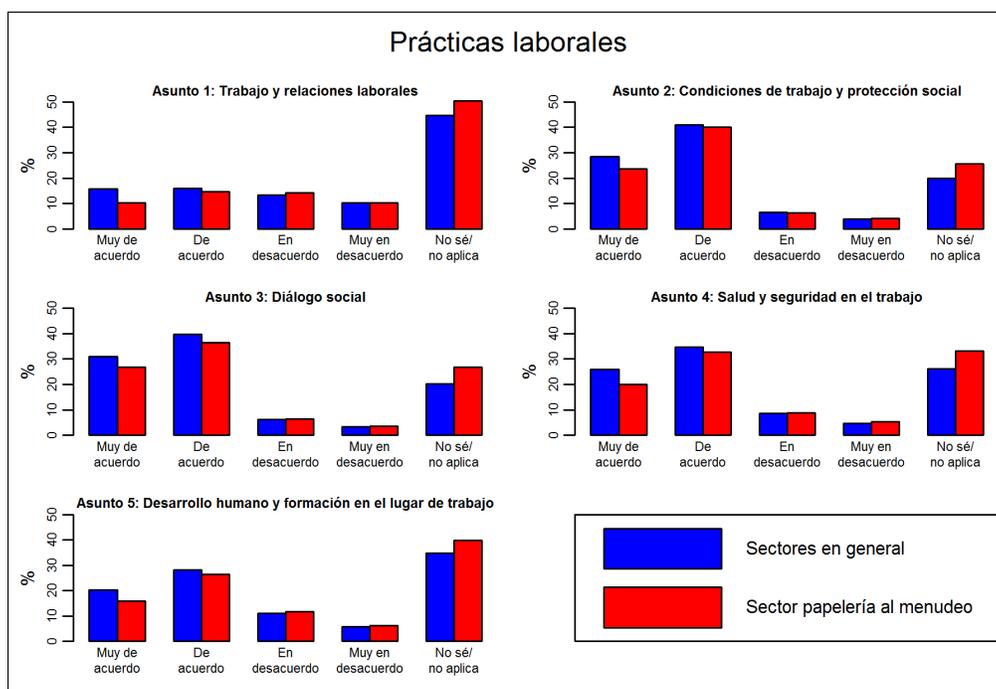
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 116 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.24, 1.45	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.32, 1.52	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.33, 1.56	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.01, 1.58	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.72, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 212 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 27.29% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 62.58%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

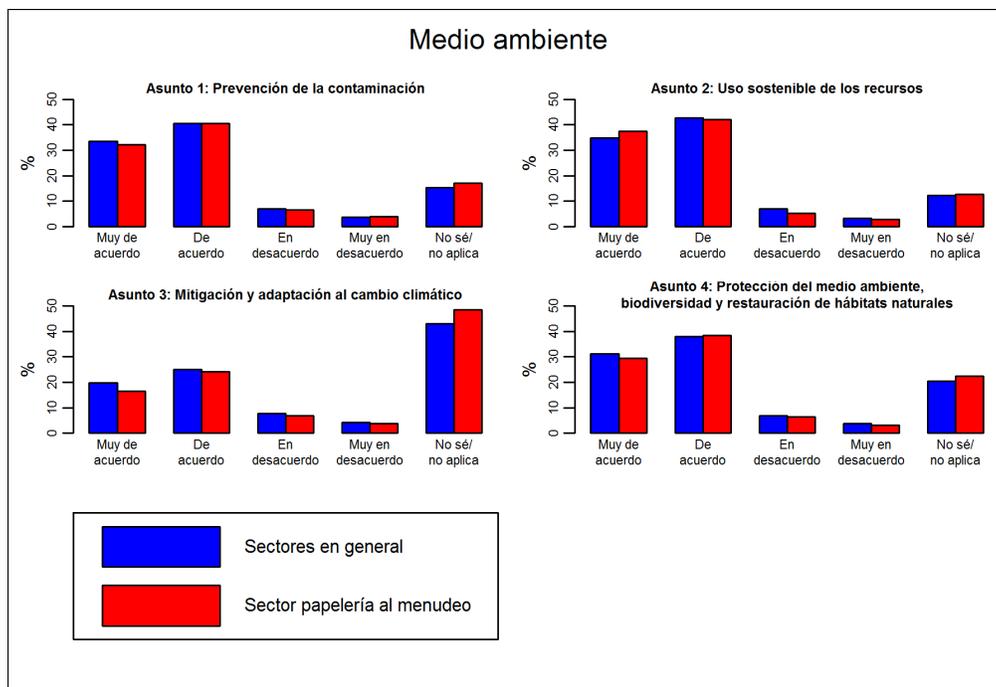
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 117 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.67, 1.40	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.89, 1.29	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.56, 1.64	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.72, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 213 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 27.07% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 60.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

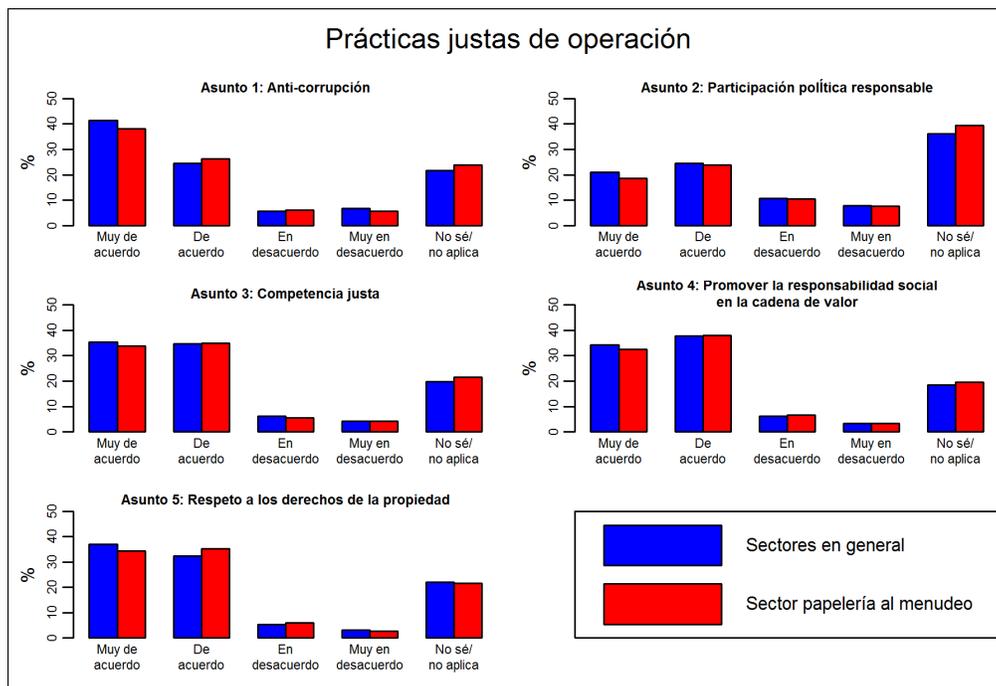
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 118 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.49, 1.60	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.75, 1.61	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.55, 1.52	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.60, 1.46	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.58, 1.51	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 214 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa y promover la responsabilidad social en la cadena de valor tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 20.19% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.80%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

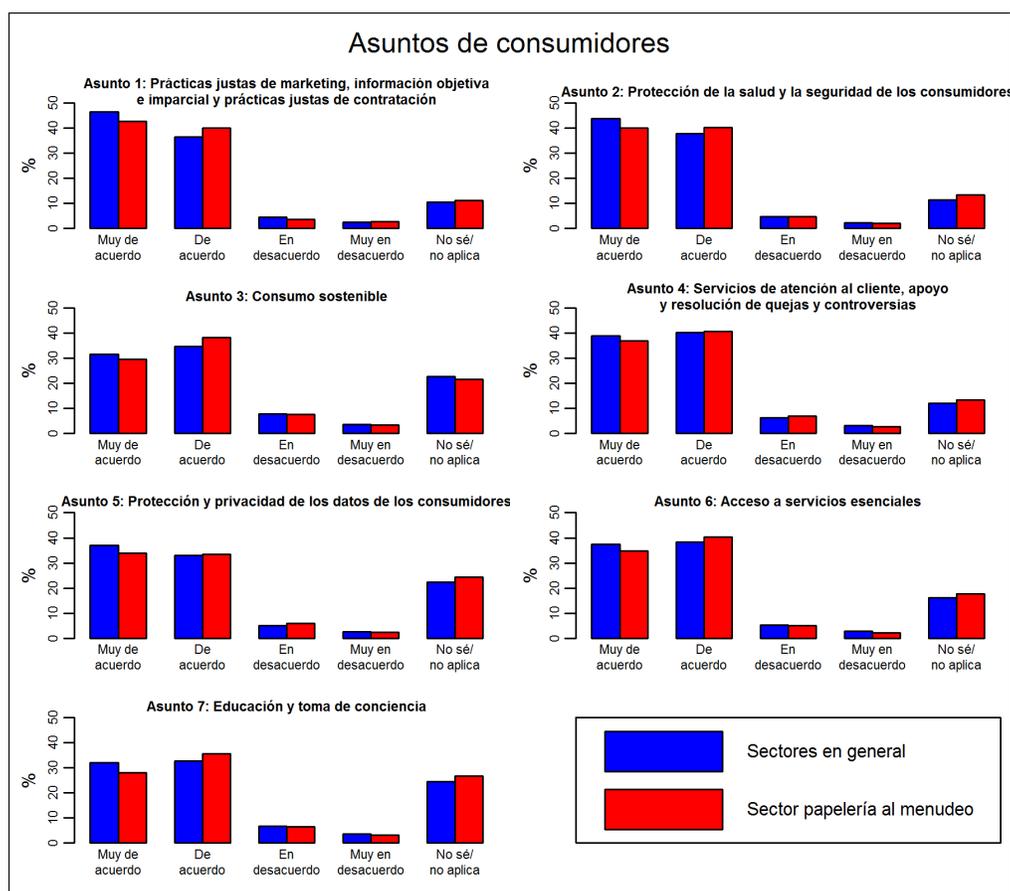
Tabla 119 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.00, 1.25	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.92, 1.31	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.51, 1.48	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.85, 1.31	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.50, 1.56	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.72, 1.42	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.35, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 215 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

19.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 42.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 34.59%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

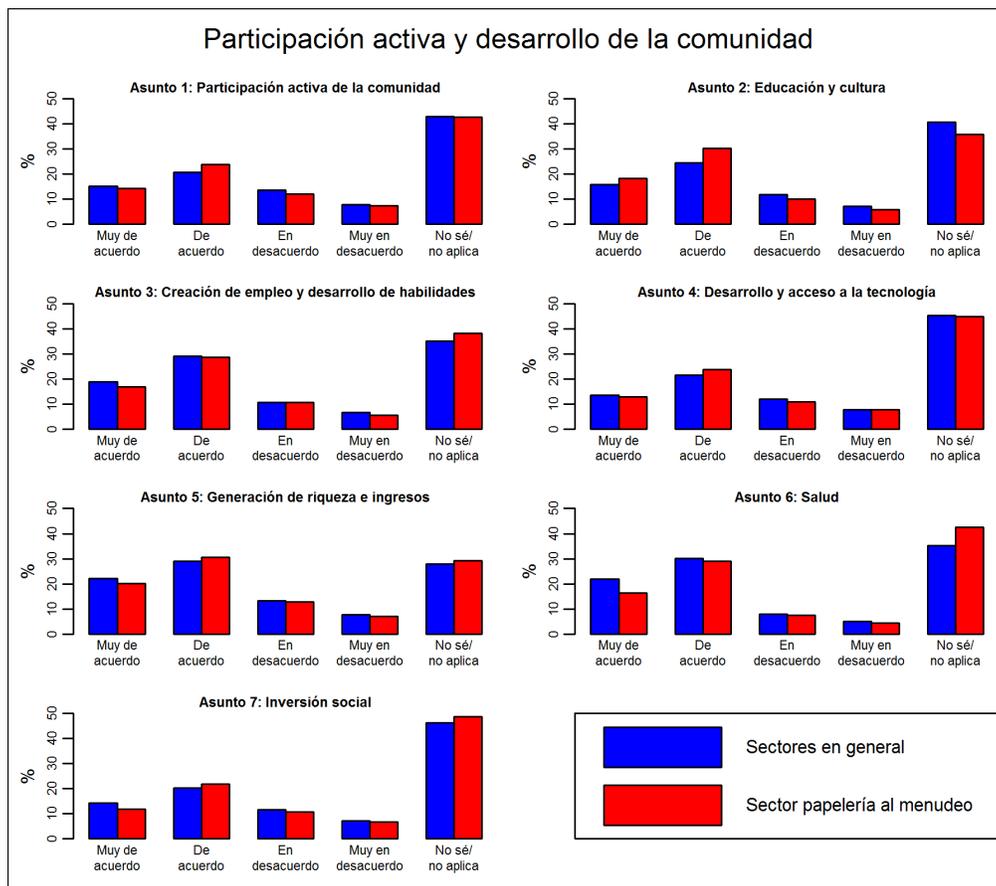
Tabla 120 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector papelería al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.60, 1.56	No significativo
2. Educación y cultura	1.89, 1.58	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.81, 1.58	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.52, 1.55	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.06, 1.53	No significativo
6. Salud	1.72, 1.62	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.42, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 216 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 20

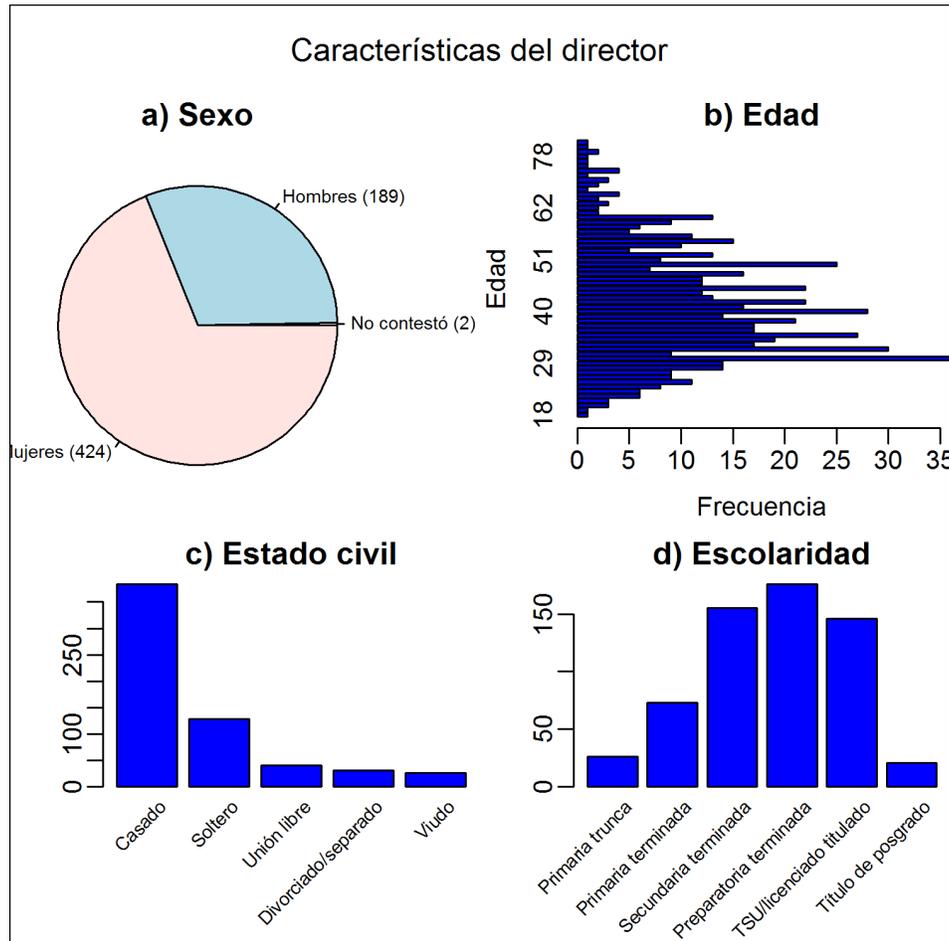
20. Sector regalos al menudeo

La comercialización de regalos al menudeo, es un sector basado en servicio y producto, que satisface necesidades de estima en el ser humano, puesto que ofrece bienes decorativos alusivos a algo, ya sea específico o no. En este sector se encuentran comerciantes pequeños, llamados así porque ellos mismos pueden ser los fabricantes de sus productos o pueden ser distribuidores de otros. En la ciudad de México operan más de 1600 puntos de venta para este rubro¹⁵.

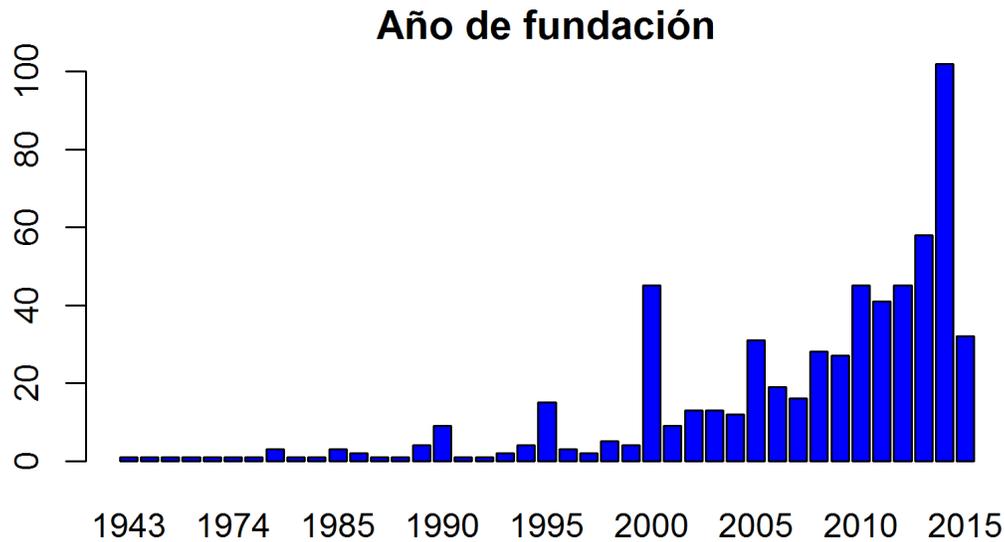
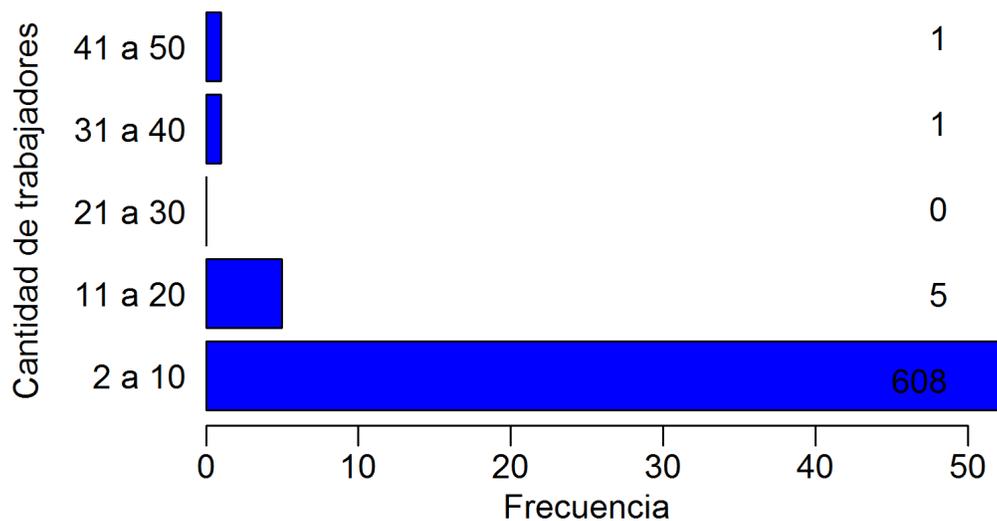
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector regalos al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector regalos al menudeo, el 69.17% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector regalos al menudeo es menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 41.35 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector regalos al menudeo el 61.15% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.5 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

¹⁵ <http://www.mexicanbusinessweb.mx/sector-de-servicios-en-mexico/comercial/industria-del-regalo-y-la-decoracion-afectada-por-informalidad/> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 217 Características de los directores de empresas del sector.



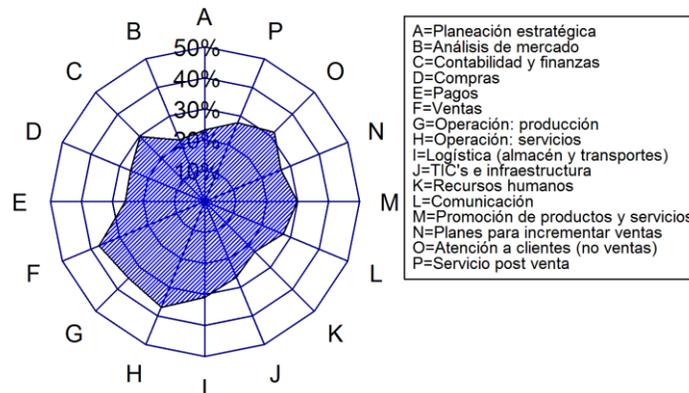
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 7.82 años, que es 2.16 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 98.86% del total de las empresas del sector regalos al menudeo.

Figura 218 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 219** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

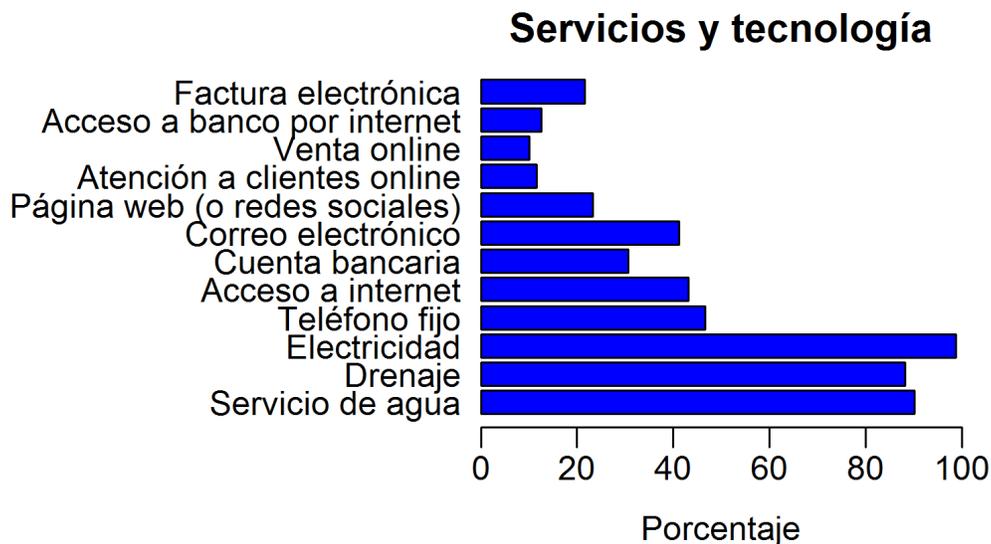
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector regalos al menudeo, el grado de estructuración es de 28.7079628 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 220 Grado de estructuración de las empresas del sector.

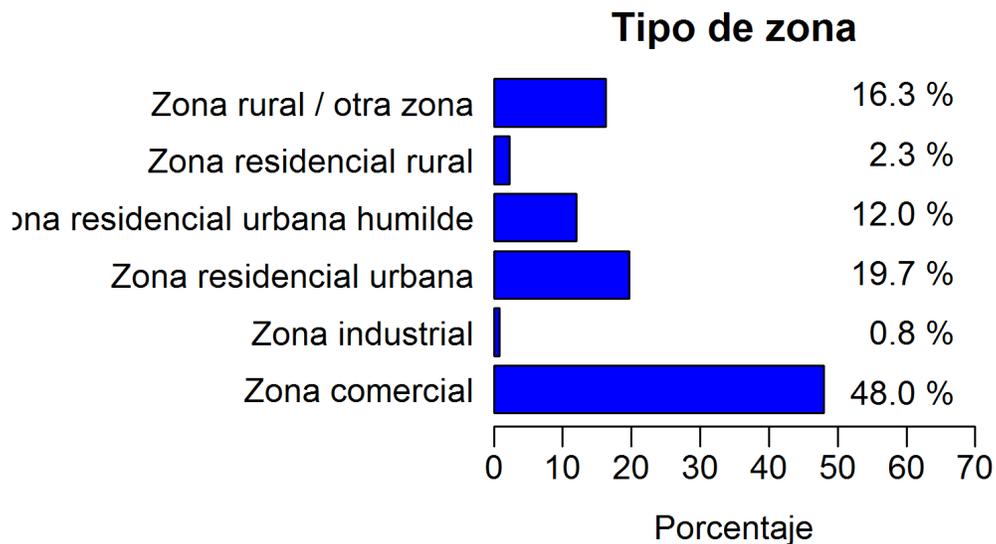


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector regalos al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 221 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector regalos al menudeo, es en zona comercial.

Figura 222 Tipo de zona de las empresas del sector.

20.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 31.71% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 49.06%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

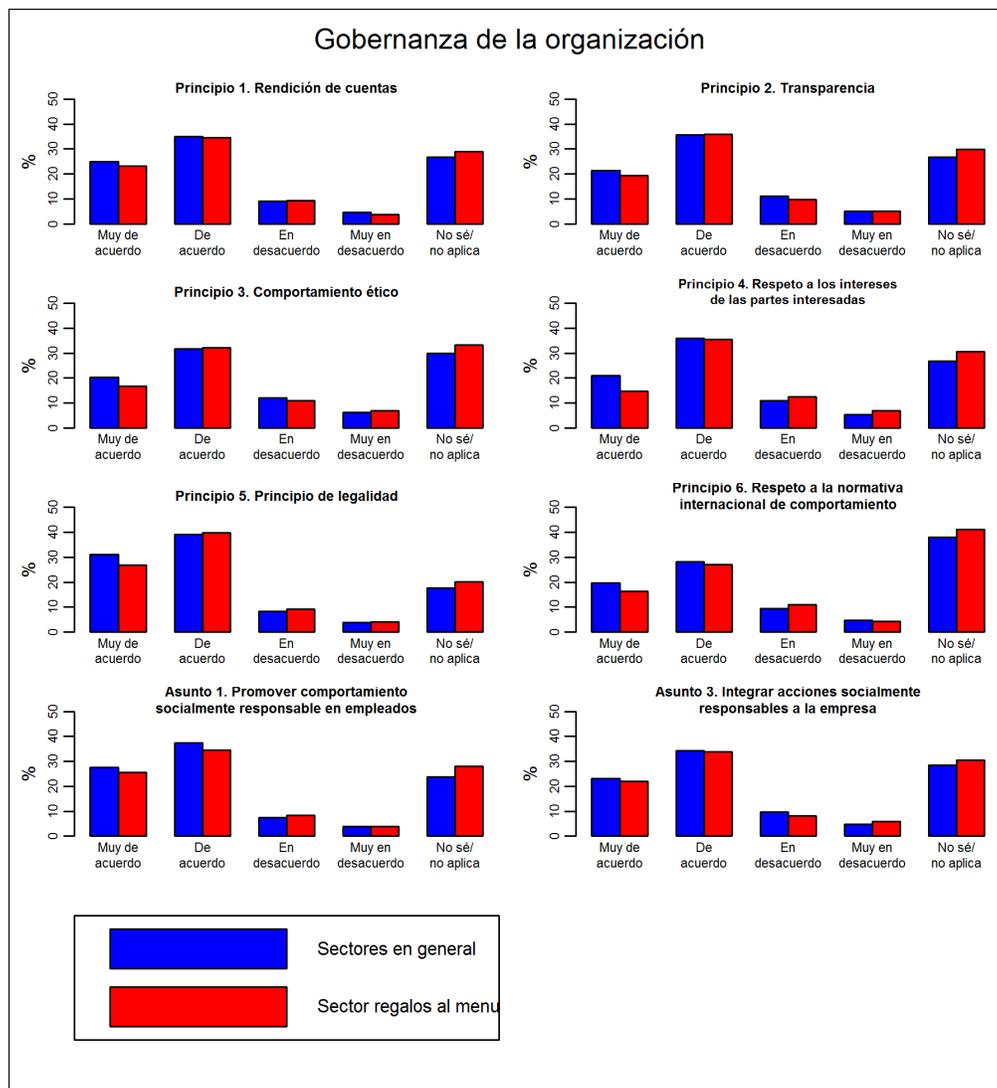
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 121 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector regalos al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis	de
Principio de rendición de cuentas	2.19, 1.56	No significativo	
Principio de transparencia	2.10, 1.54	Significativo	al 10%
Principio de comportamiento ético	1.92, 1.55	Significativo	al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	1.97, 1.50	Significativo	al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.49, 1.44	Significativo	al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.73, 1.60	Significativo	al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.25, 1.57	Significativo	al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.11, 1.57	No significativo	

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 223 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional y el sistema de gestión tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

20.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 36.36% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

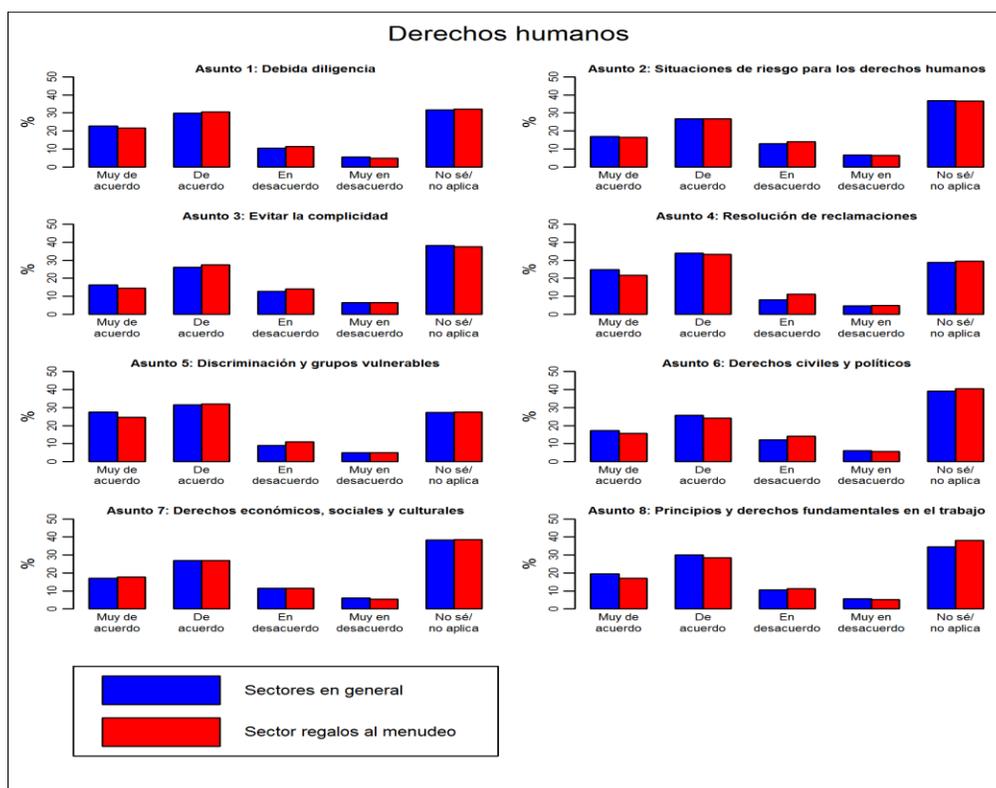
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 122 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.04, 1.58	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.80, 1.55	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.75, 1.54	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.13, 1.55	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.21, 1.55	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.69, 1.57	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.80, 1.59	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.81, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 224 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que principios y derechos fundamentales en el trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

20.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 35.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 45.11%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

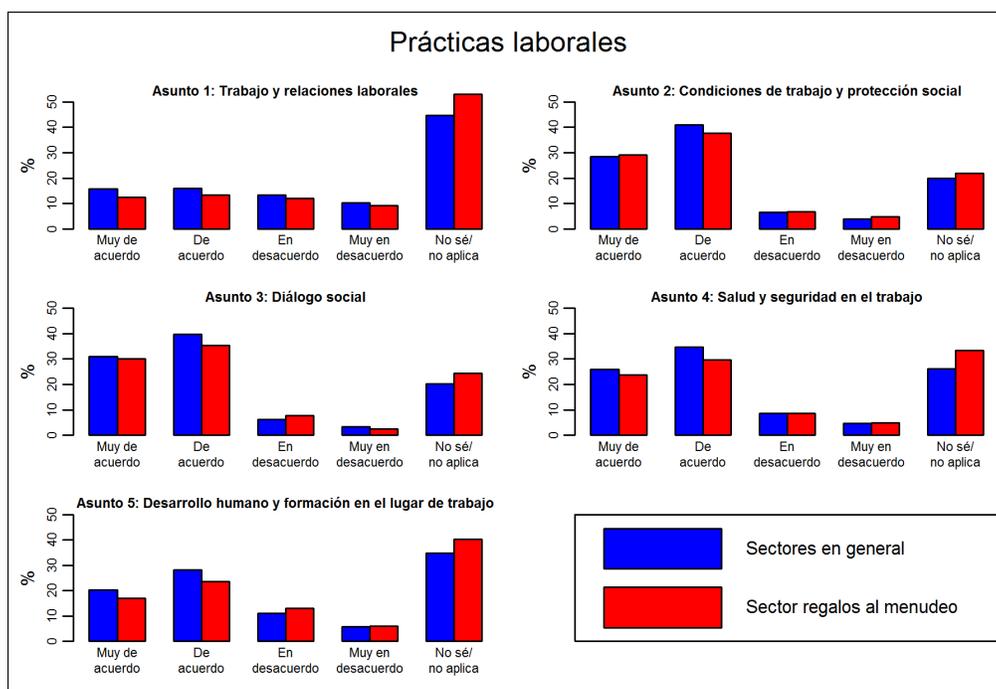
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 123 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.23, 1.50	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.47, 1.50	No significativo
3. Diálogo social	2.44, 1.54	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.05, 1.62	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.71, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 225 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

20.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 26.83% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.28%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

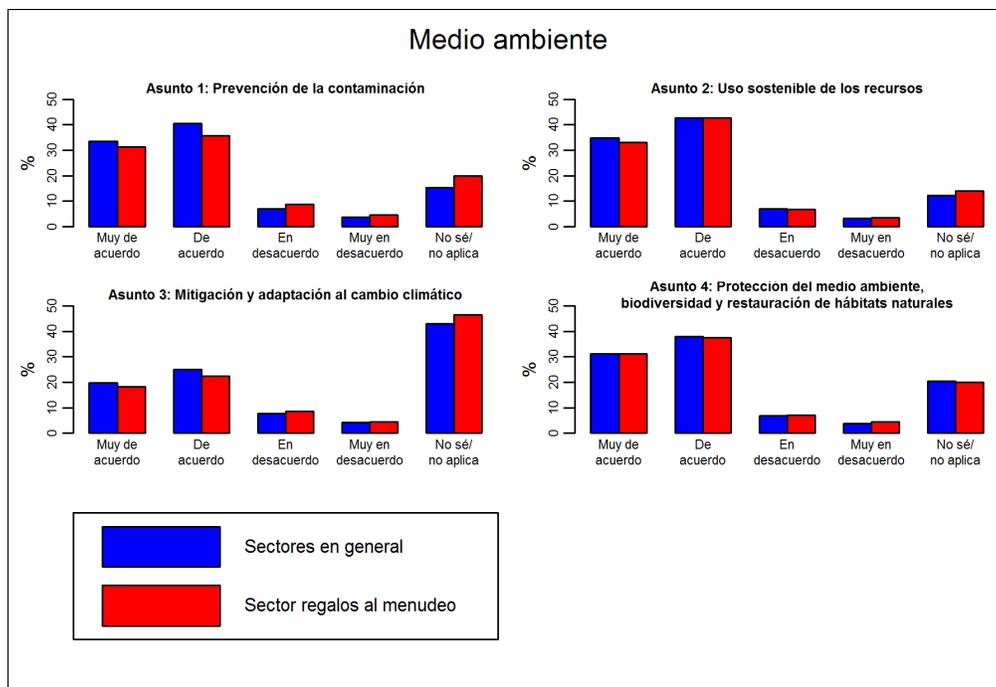
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 124 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.54, 1.47	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.77, 1.32	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.61, 1.65	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.71, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 226 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos y mitigación y adaptación al cambio climático, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

20.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 25.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.19%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

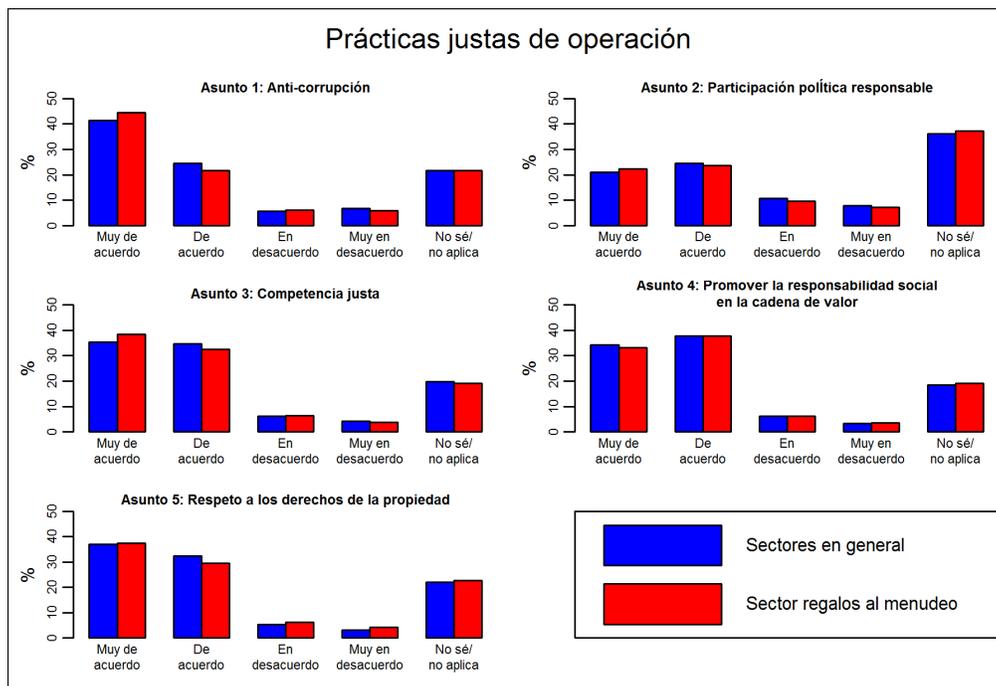
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 125 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.61, 1.60	No significativo
2. Participación política responsable	1.87, 1.64	No significativo
3. Competencia justa	2.67, 1.49	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.62, 1.46	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.54, 1.56	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 227 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas justas de operación son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector regalos al menudeo puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

20.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 16.54% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 78.01%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

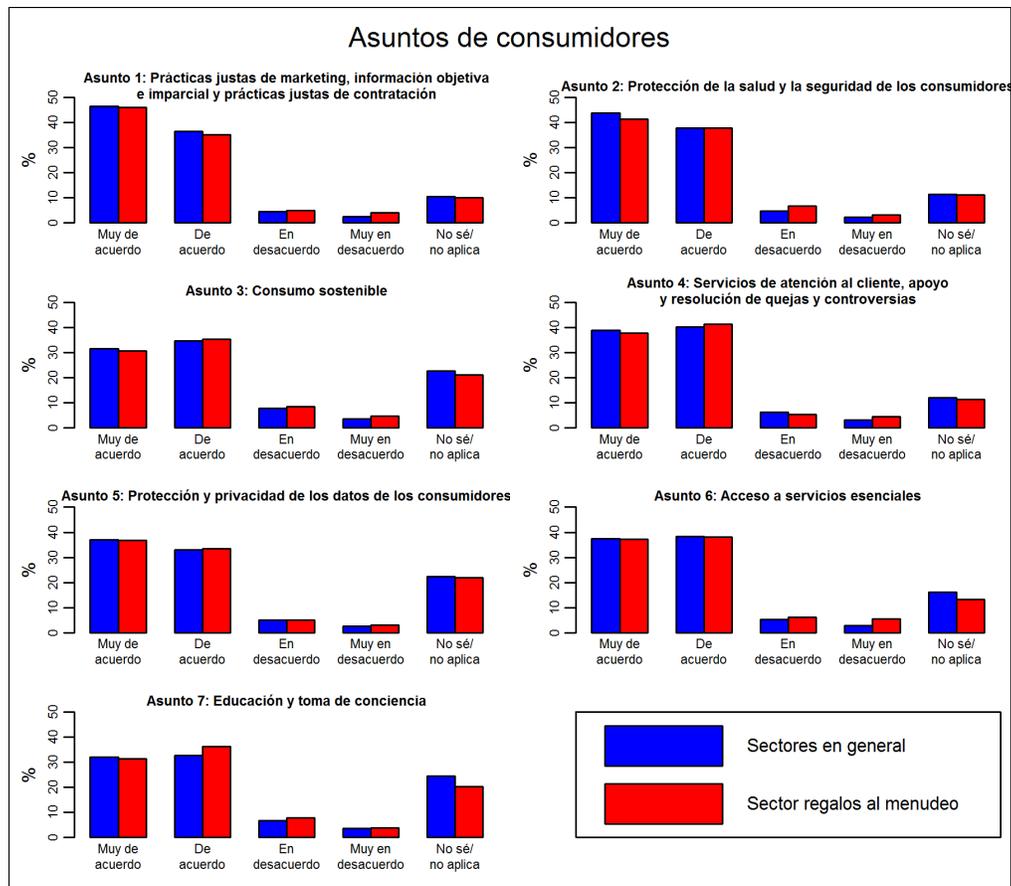
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 126 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.03, 1.25	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.95, 1.27	No significativo
3. Consumo sostenible	2.49, 1.49	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.90, 1.27	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.60, 1.53	No significativo
6. Acceso a servicios esenciales	2.81, 1.34	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.54, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 228 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que educación y toma de conciencia tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

20.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 43.09% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector regalos al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 31.36%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

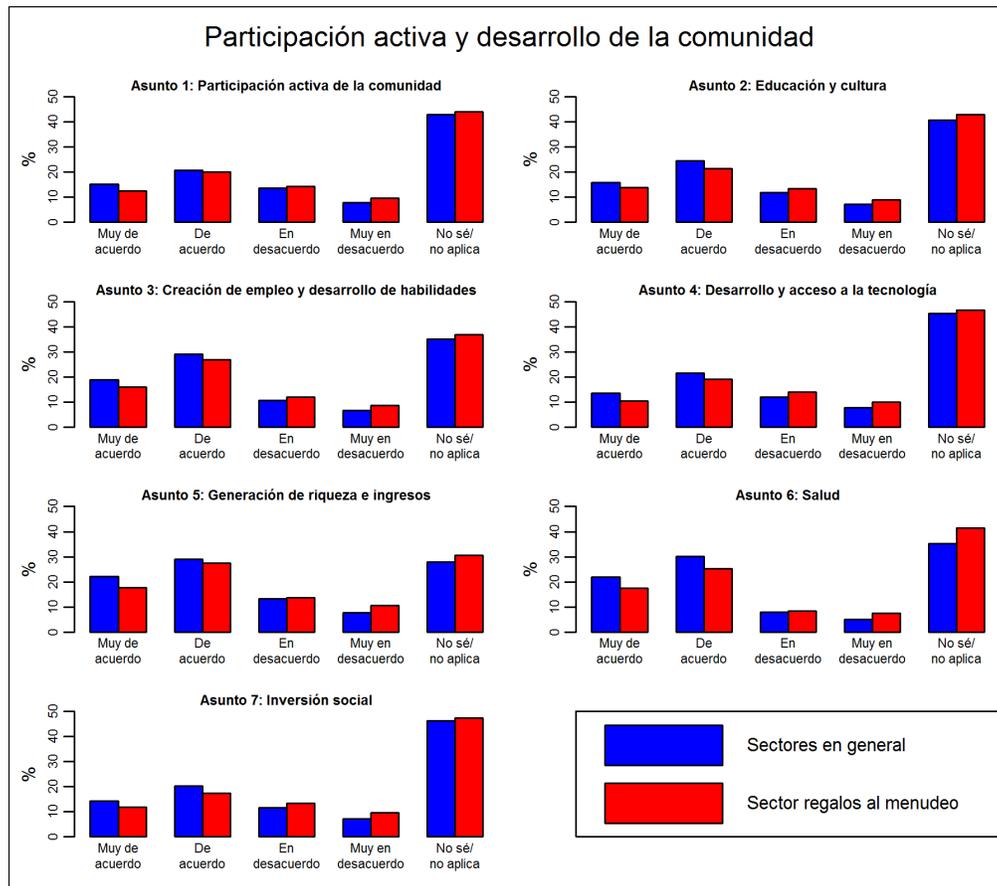
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 127 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector regalos al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.48, 1.51	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.54, 1.54	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.76, 1.55	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.37, 1.48	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	1.91, 1.52	Significativo al 10%
6. Salud	1.69, 1.61	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.37, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 229 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

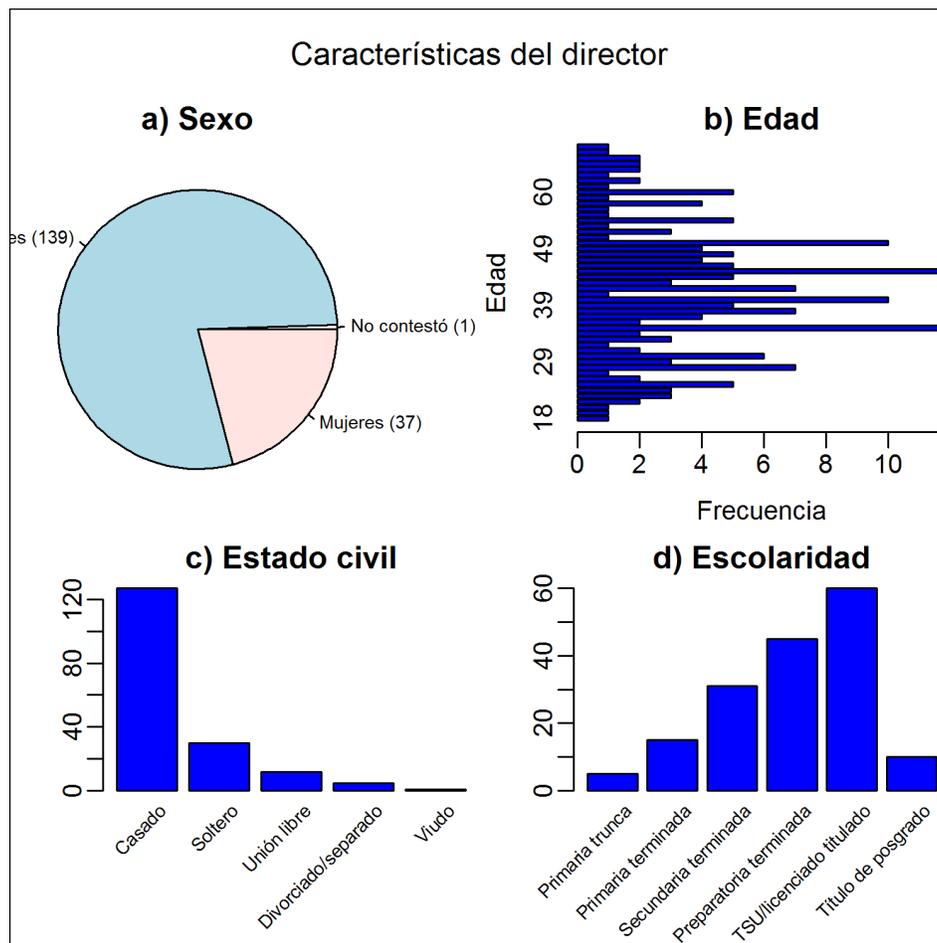
Capítulo 21

21. Sector artículos para otras empresas al menudeo

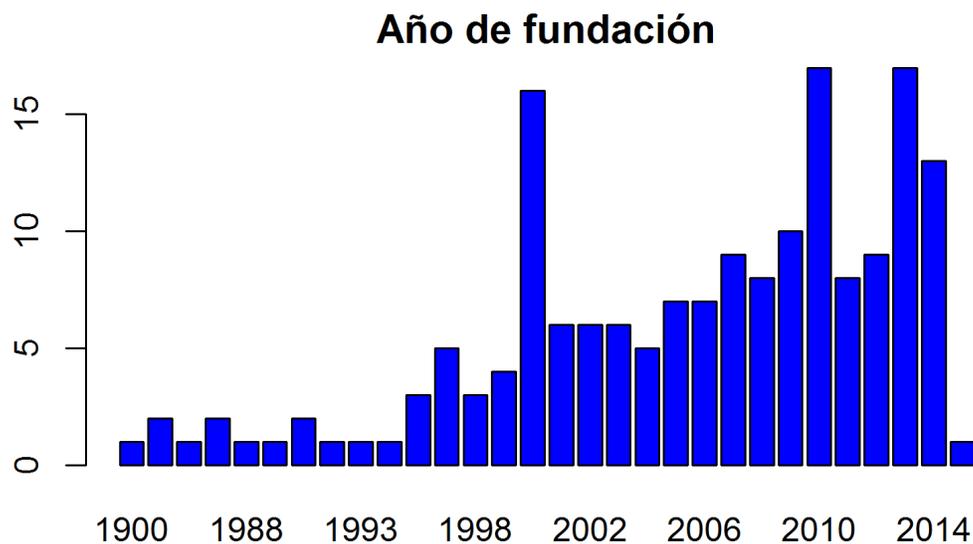
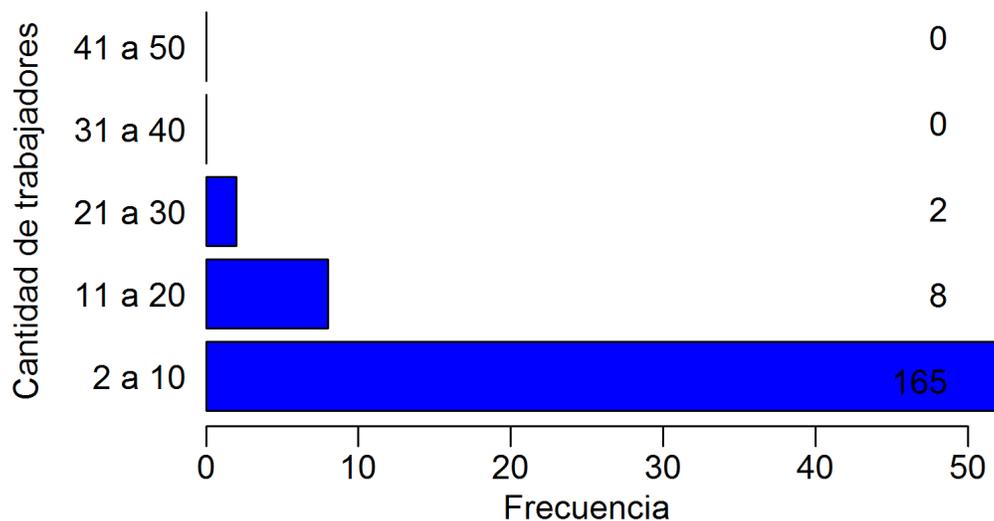
Las actividades de comercialización de artículos para otras empresas, son las que pertenecen al sector comercial, que provee de mobiliarios, maquinarias, equipos, instalaciones y materia prima en cantidades pequeñas, así como insumos de distintos tipos buscando satisfacer necesidades de otras empresas.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector artículos para otras empresas al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector artículos para otras empresas al menudeo, el 21.02% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector artículos para otras empresas al menudeo es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.30 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector artículos para otras empresas al menudeo el 70.56% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 12.7 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 230 Características de los directores de empresas del sector.



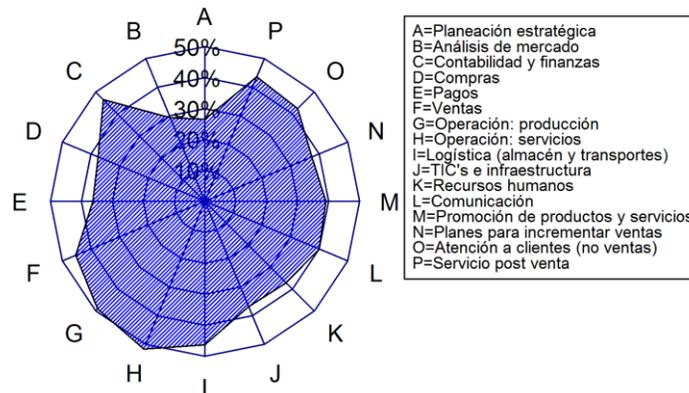
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.38 años, que es 0.41 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 93.22% del total de las empresas del sector artículos para otras empresas al menudeo.

Figura 231 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 232** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

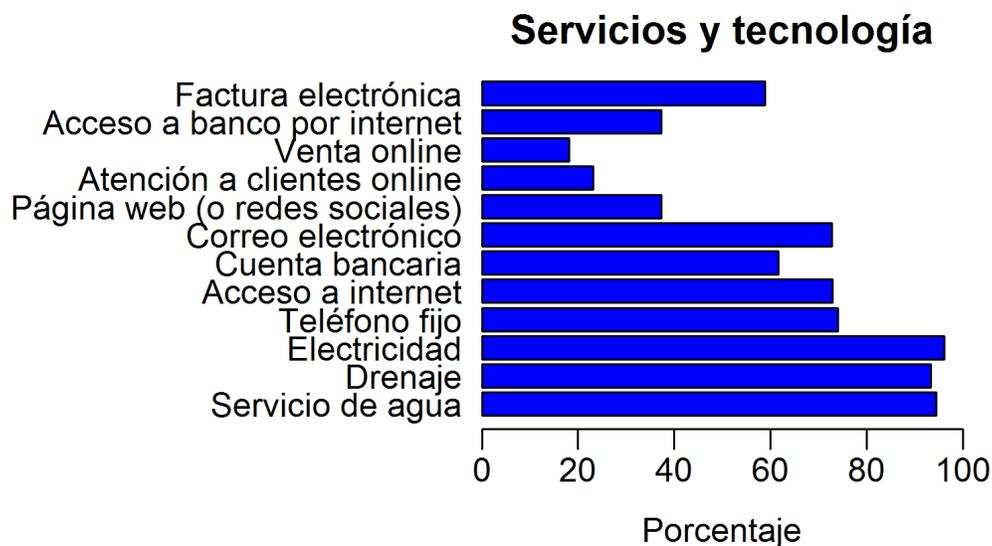
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector artículos para otras empresas al menudeo, el grado de estructuración es de 40.363733 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 233 Grado de estructuración de las empresas del sector.

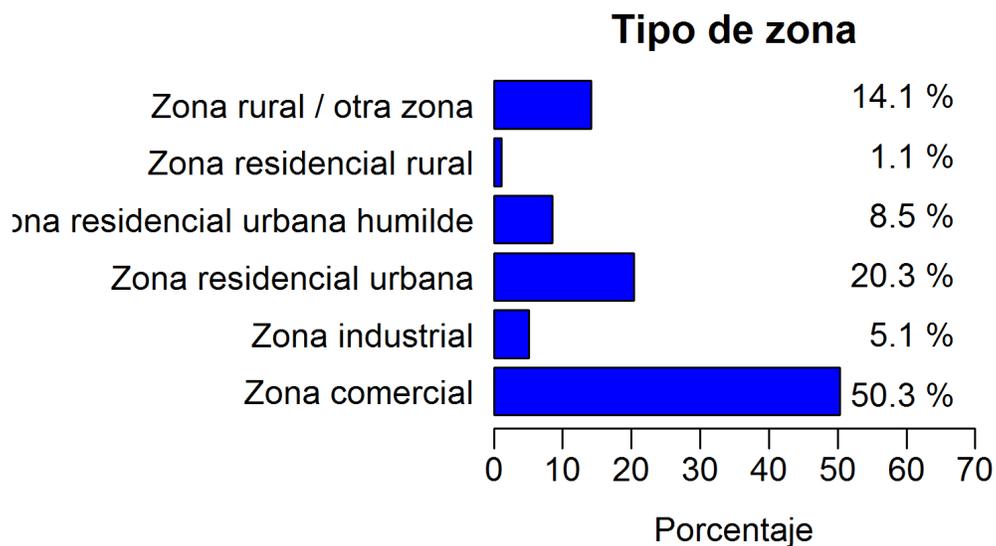


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector artículos para otras empresas al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 234 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector artículos para otras empresas al menudeo, es en zona comercial.

Figura 235 Tipo de zona de las empresas del sector.

21.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 18.15% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.67%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

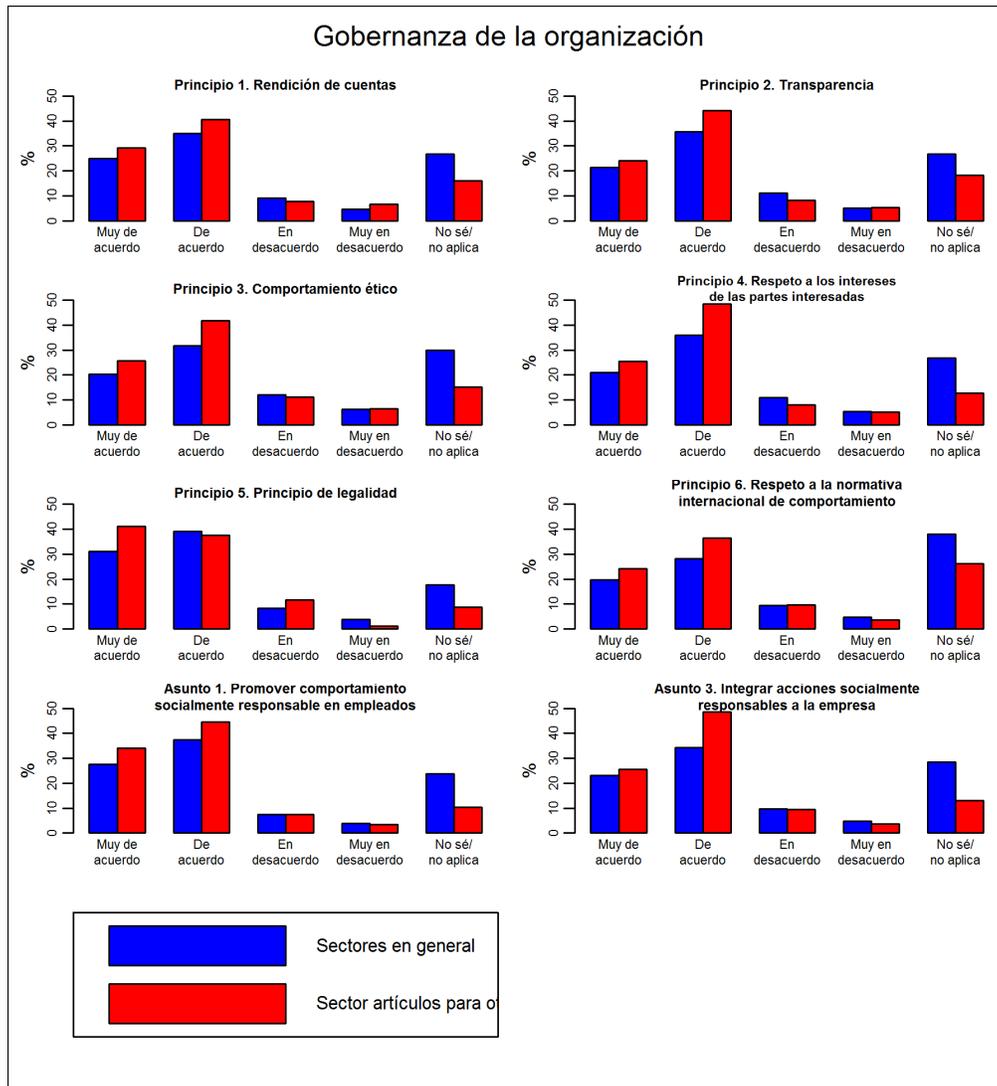
Tabla 128 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.60, 1.39	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.51, 1.39	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.56, 1.34	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.69, 1.26	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	3.01, 1.17	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.29, 1.53	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.88, 1.22	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.70, 1.26	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela.

Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 236 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 23.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.33%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

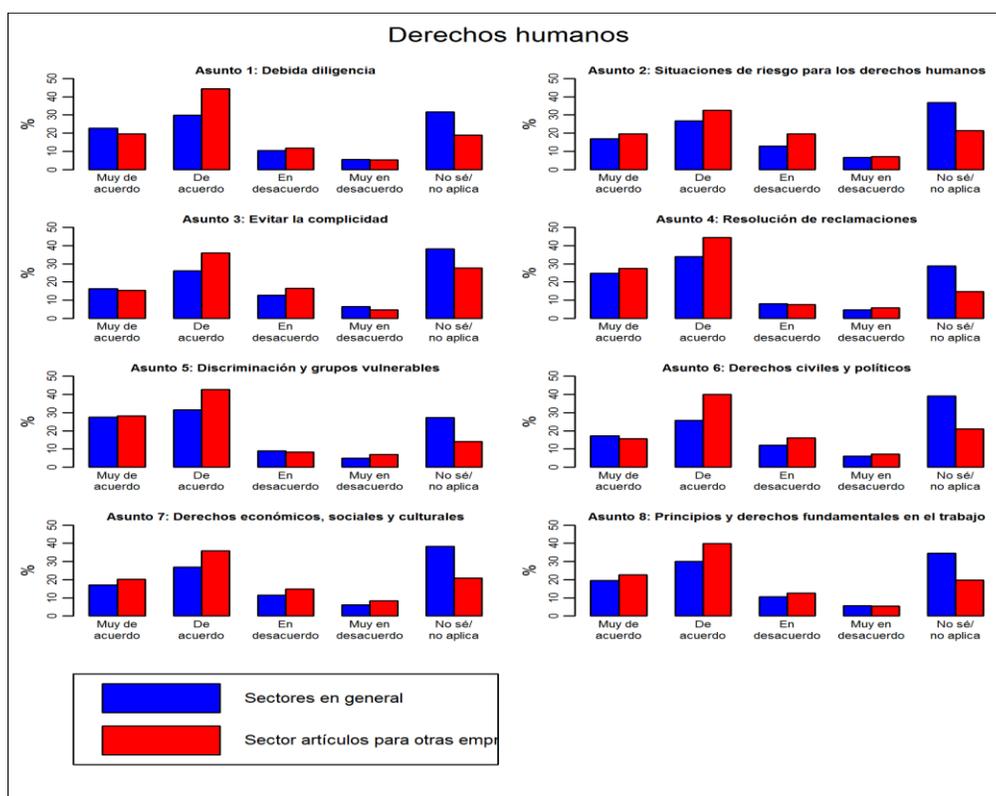
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 129 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.40, 1.37	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.22, 1.41	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.06, 1.46	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.64, 1.34	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.64, 1.34	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.22, 1.38	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.26, 1.42	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.40, 1.41	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 237 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 19.32% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.45%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

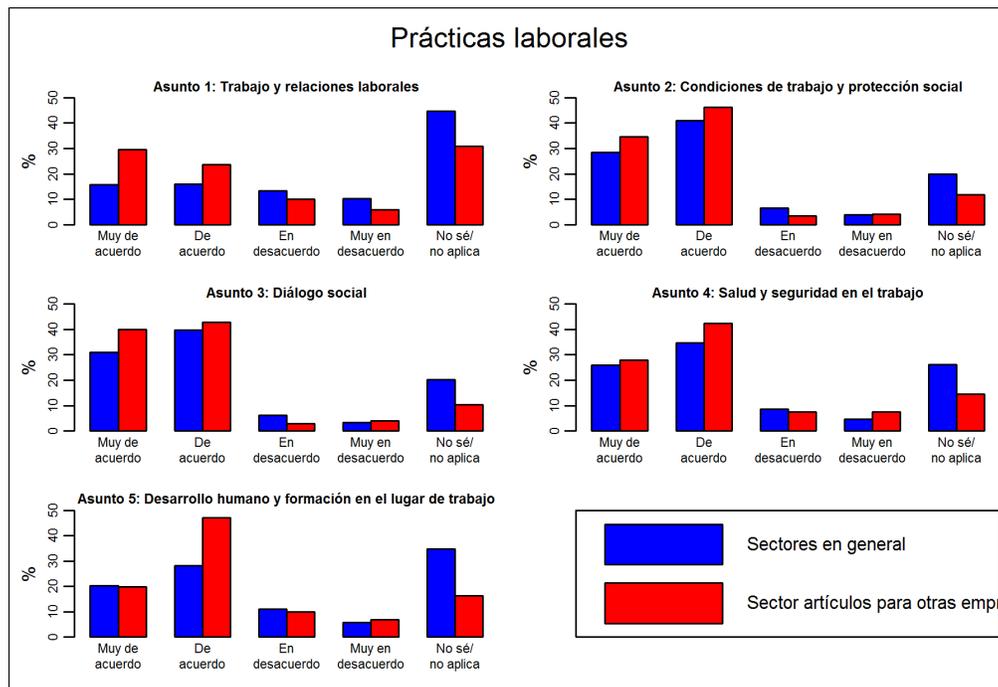
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 130 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.15, 1.64	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.88, 1.26	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.98, 1.24	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.62, 1.35	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.47, 1.33	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 233 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 19.63% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.40%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

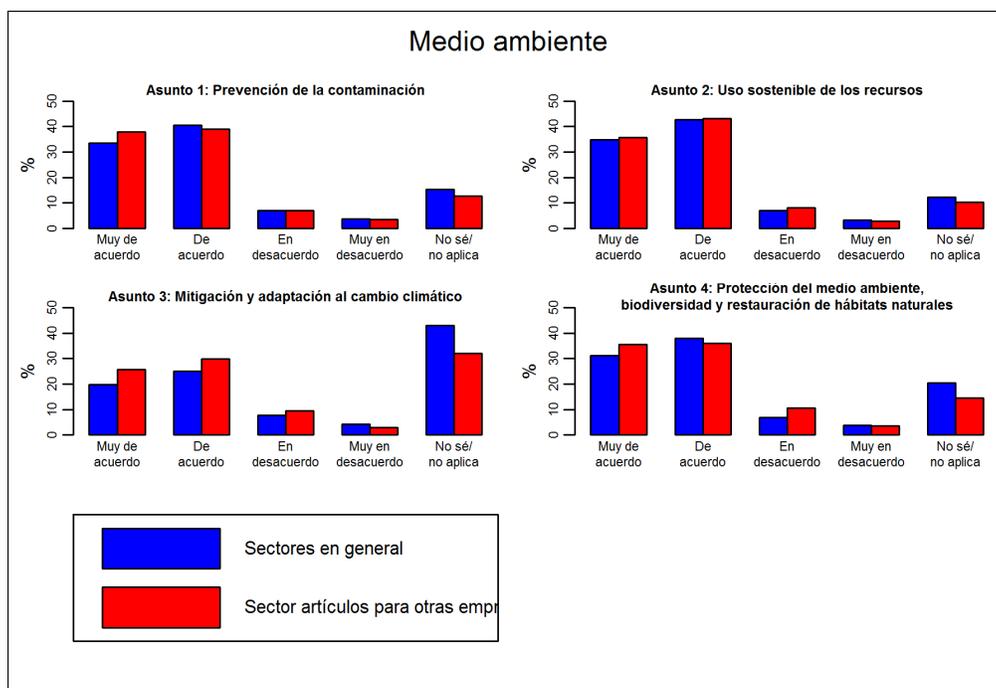
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 131 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.86, 1.31	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.91, 1.22	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.14, 1.62	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.47, 1.33	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 239 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 15.48% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 80.35%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

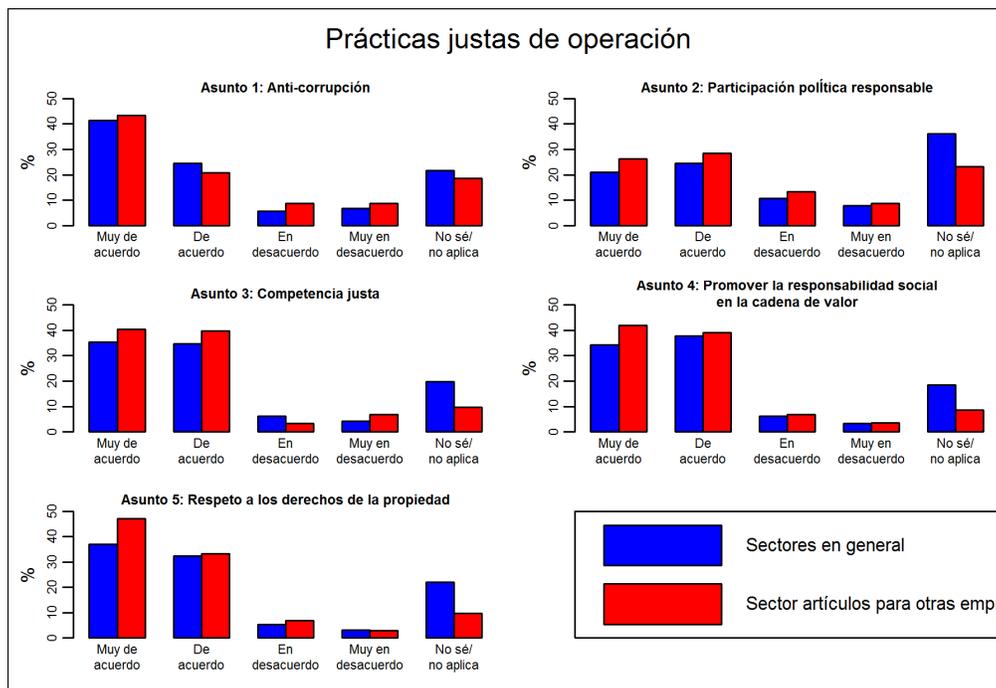
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 132 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.62, 1.55	No significativo
2. Participación política responsable	2.26, 1.52	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.94, 1.26	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	3.02, 1.19	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	3.05, 1.24	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 240 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 9.93% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 96.53%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

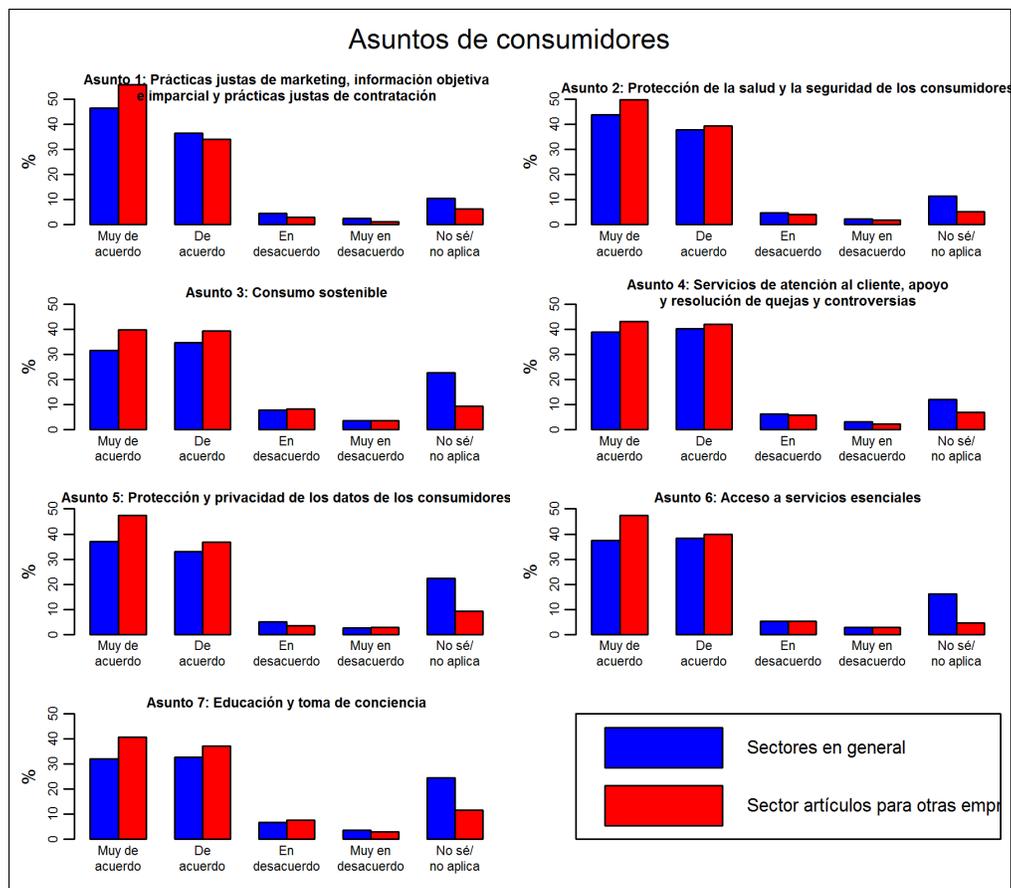
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 133 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.32, 1.05	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.27, 1.01	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.96, 1.21	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.12, 1.09	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.10, 1.21	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.23, 1.01	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.92, 1.28	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 241 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

21.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 30.19% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.21%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

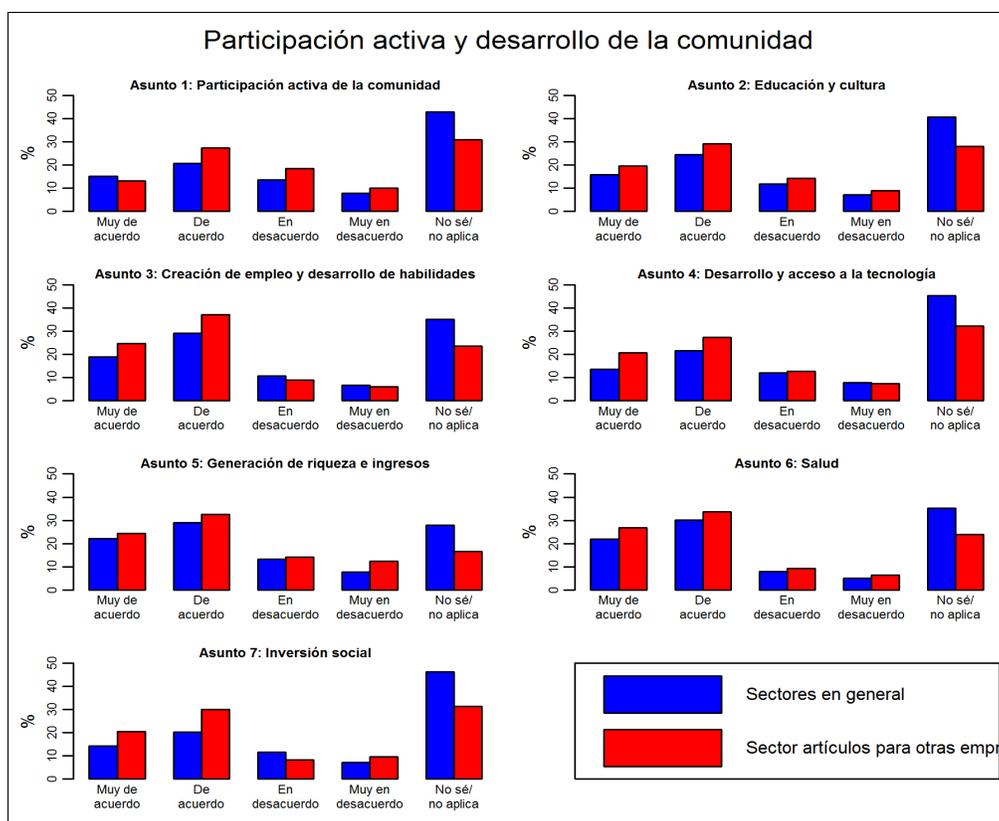
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 134 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector artículos para otras empresas al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.82, 1.45	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.04, 1.52	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.34, 1.50	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.97, 1.57	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.36, 1.40	Significativo al 10%
6. Salud	2.33, 1.53	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.99, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 242 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

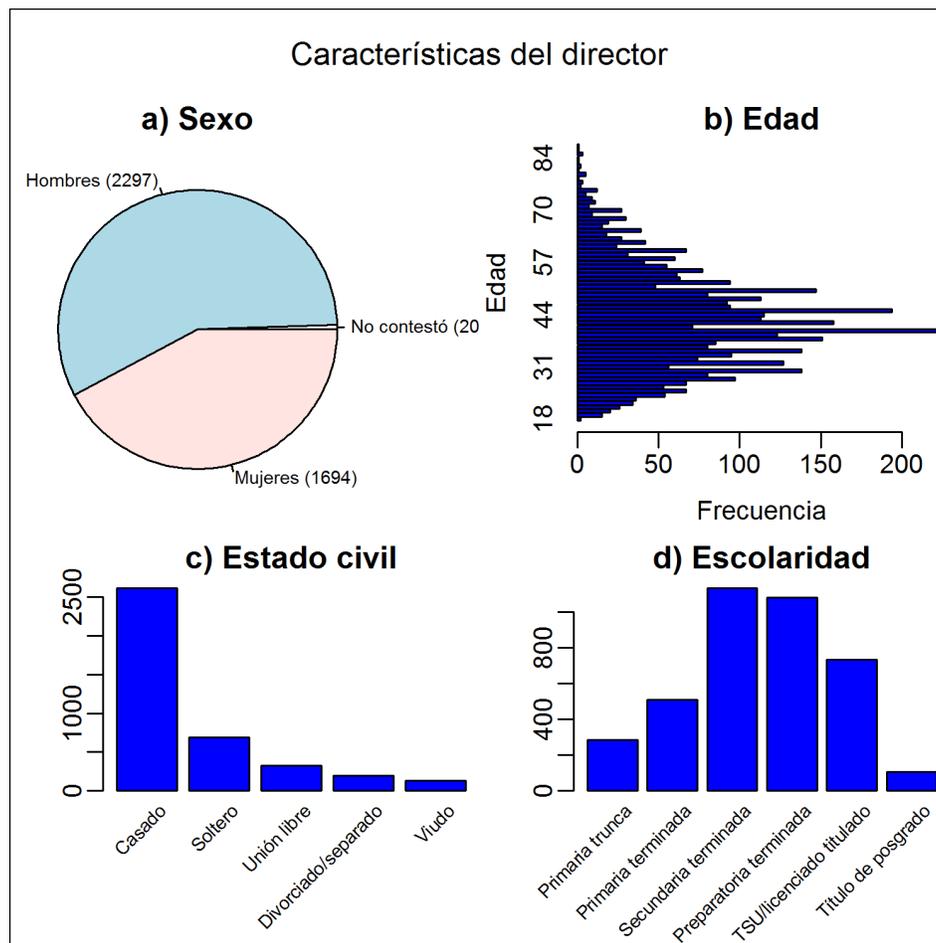
Capítulo 22

22. Sector de otro comercio al menudeo

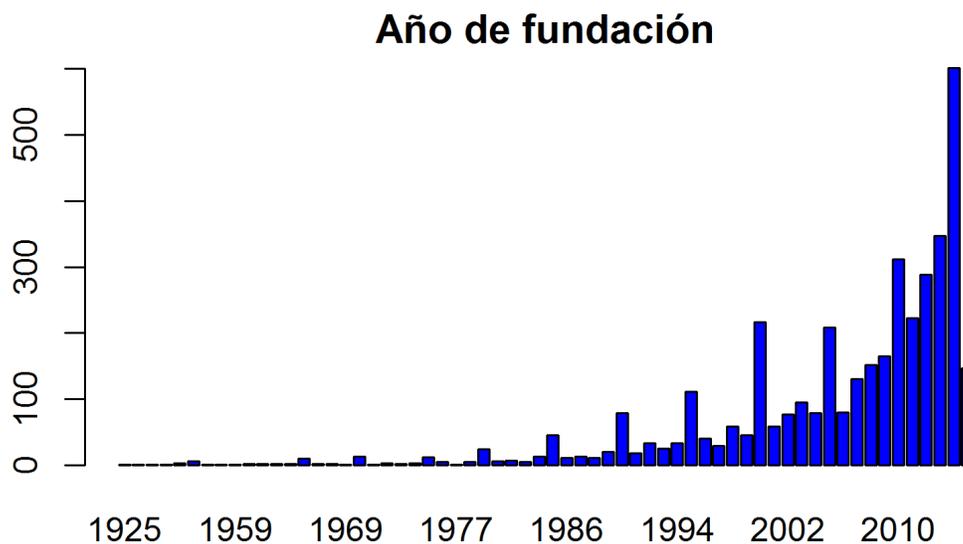
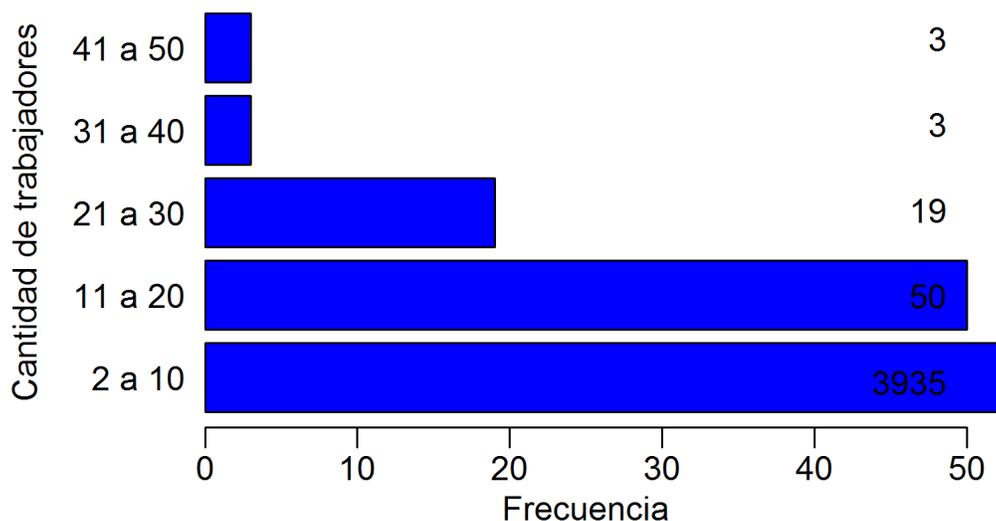
Las empresas dedicadas al sector de comercio minorista, se dedican a la comercialización de mercancías que se venden en pequeñas cantidades al consumidor final, que es quien va a utilizar el producto y que no pertenece a alguna de las categorías anteriores. El desarrollo del comercio al menudeo puede ser clasificado según el tamaño y las características físicas de los tipos de servicio. Las ventas minoristas representa un 14.7% de participación en el PIB; y en junio de 2015 creció 9.7%¹⁶ con respecto al mismo mes del año anterior.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector otro comercio al menudeo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector otro comercio al menudeo, el 42.45% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector otro comercio al menudeo es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.65 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector otro comercio al menudeo el 64.01% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.7 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹⁶ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/comercio/default.aspx?tema=E>
<http://eleconomista.com.mx/taxonomy/term/10638> descargados el 10 de agosto de 2015.

Figura 243 Características de los directores de empresas del sector.

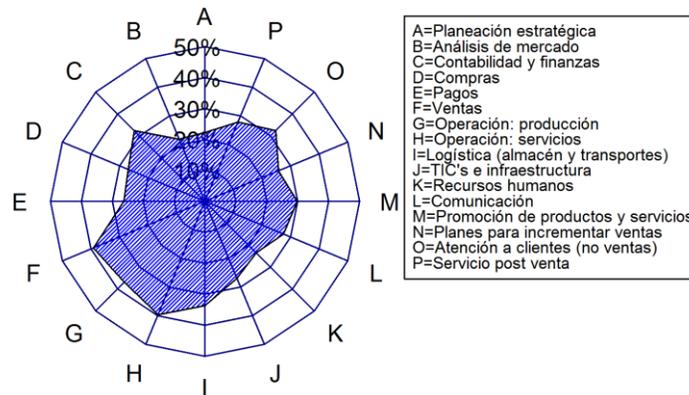
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.26 años, que es 0.72 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 98.11% del total de las empresas del sector otro comercio al menudeo.

Figura 244 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 245** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

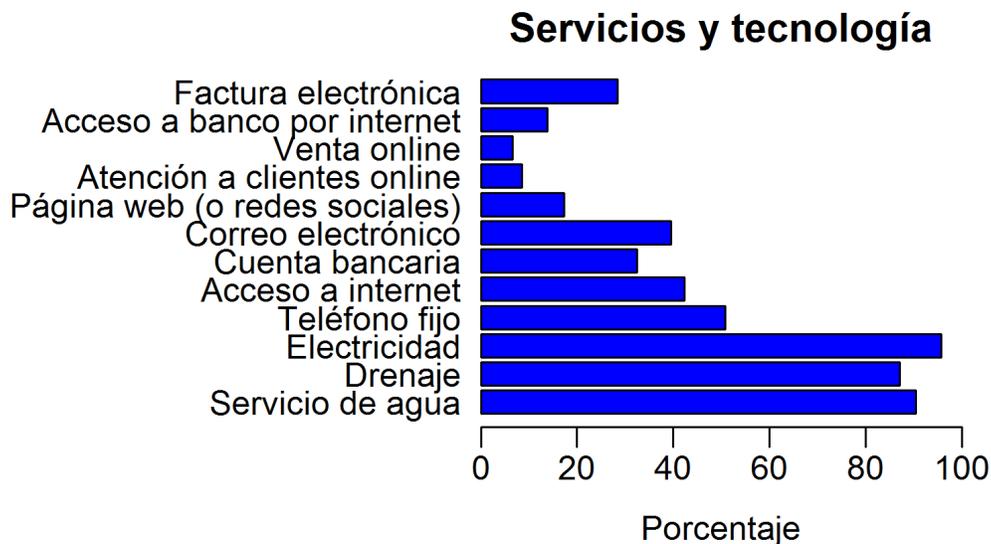
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector otro comercio al menudeo, el grado de estructuración es de 29.5700404 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 246 Grado de estructuración de las empresas del sector.

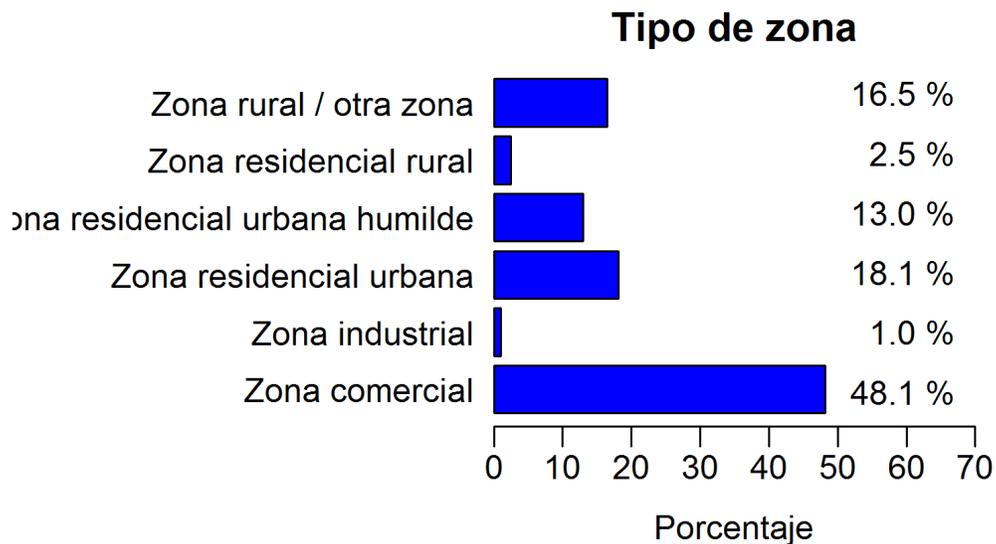


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector otro comercio al menudeo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 247 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector otro comercio al menudeo, es en zona comercial.

Figura 248 Tipo de zona de las empresas del sector.

22.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 32.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 49.13%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

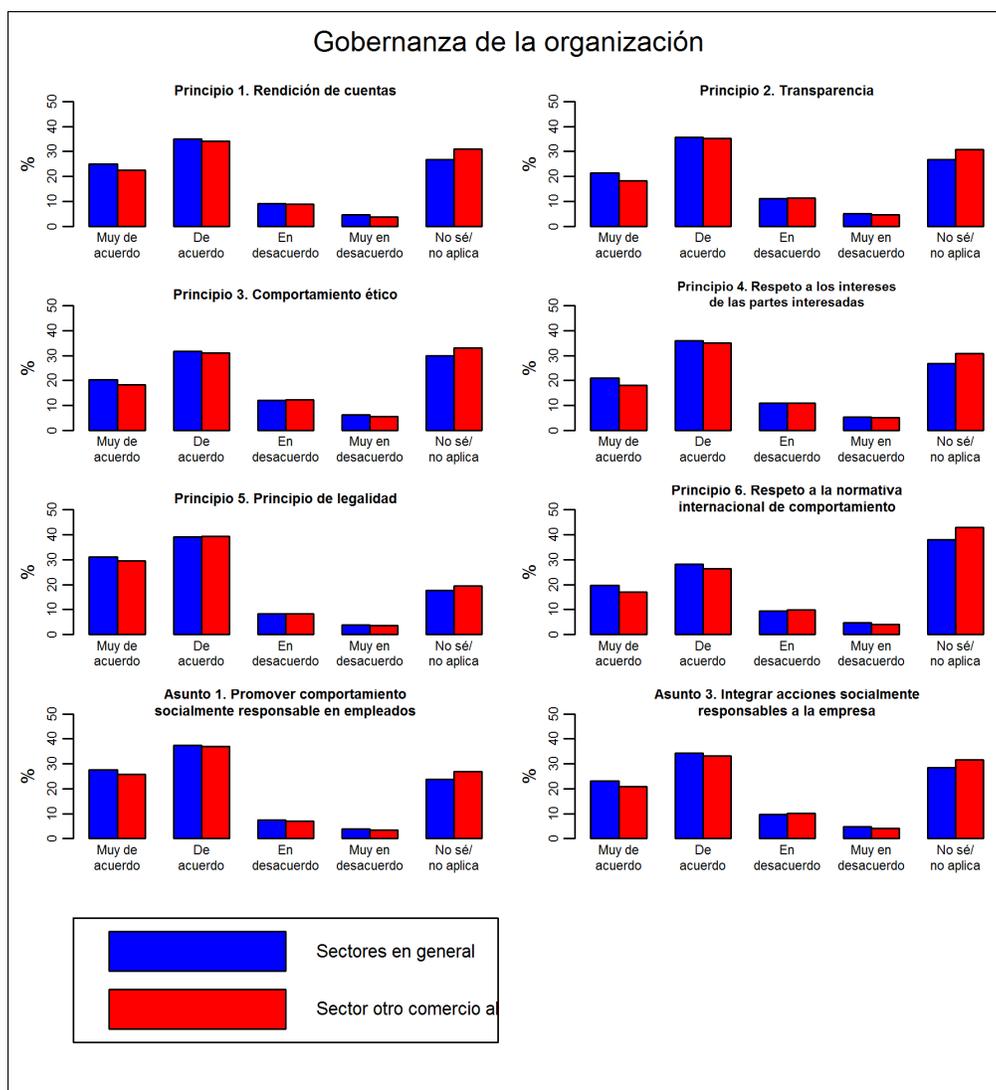
Tabla 135 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.13, 1.58	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.05, 1.53	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	1.96, 1.55	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.05, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.56, 1.44	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.71, 1.62	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.31, 1.55	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.08, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 249 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 40.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 37.77%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

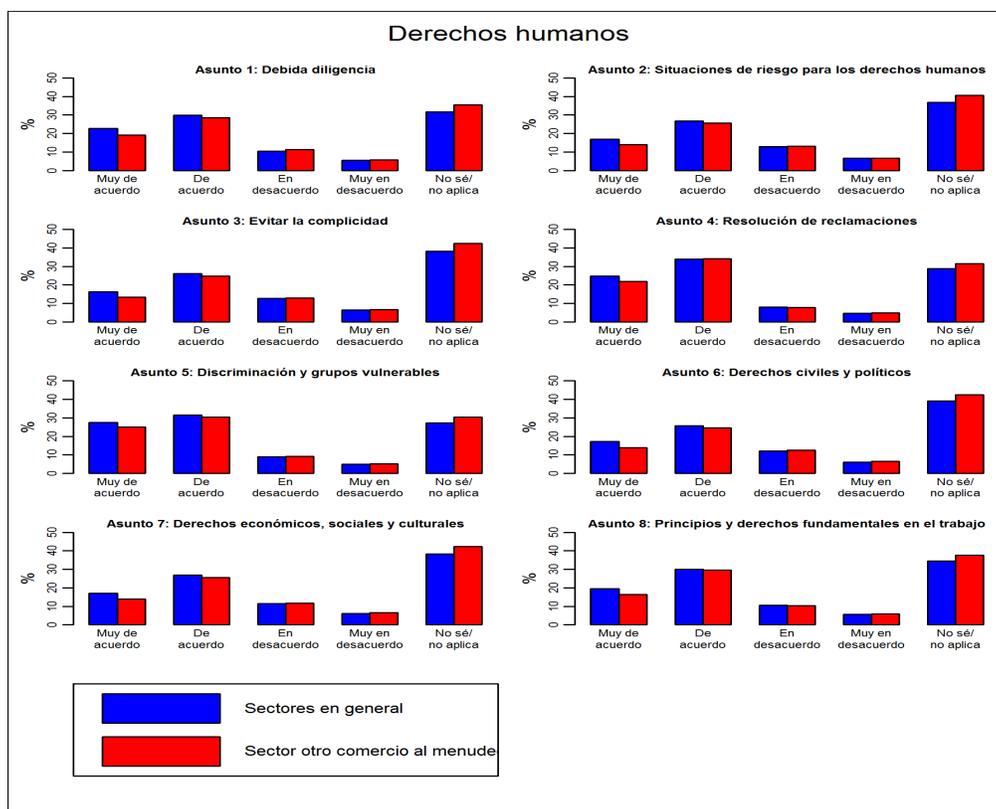
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 136 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.90, 1.59	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.66, 1.55	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.60, 1.55	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.10, 1.58	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.15, 1.60	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.61, 1.55	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.62, 1.56	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.81, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 250 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 33.72% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.43%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

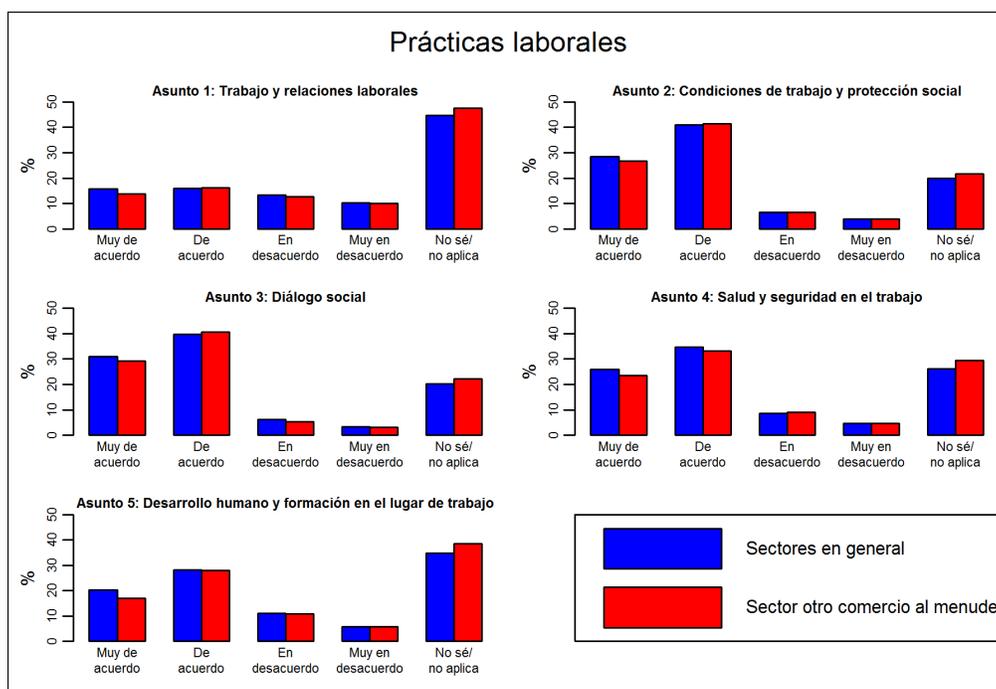
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 137 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.38, 1.53	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.48, 1.47	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.52, 1.49	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.17, 1.57	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.79, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 251 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 29.34% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.44%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

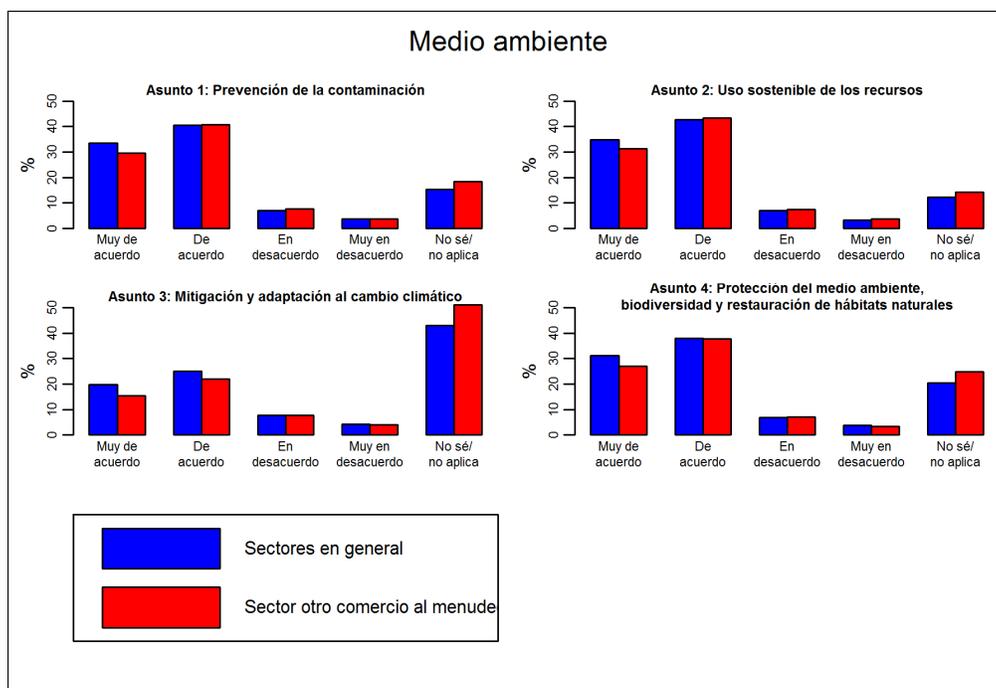
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 138 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.59, 1.42	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.74, 1.32	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.47, 1.62	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.79, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 252 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.73% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.40%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

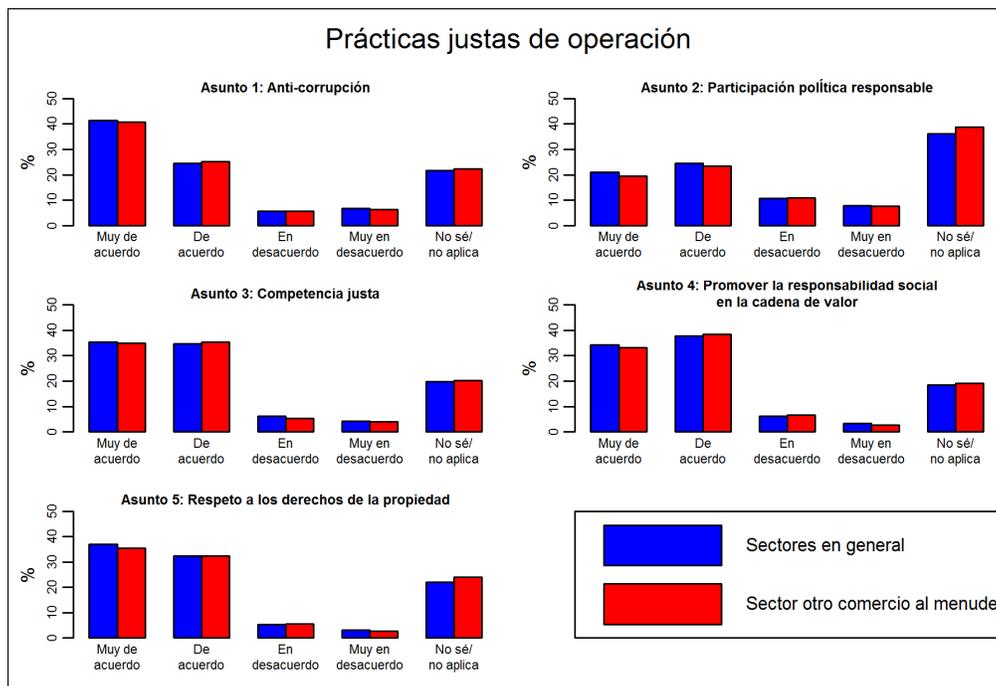
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 139 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.56, 1.59	No significativo
2. Participación política responsable	1.77, 1.61	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.61, 1.49	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.63, 1.45	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.53, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 253 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 21.00% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 72.42%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

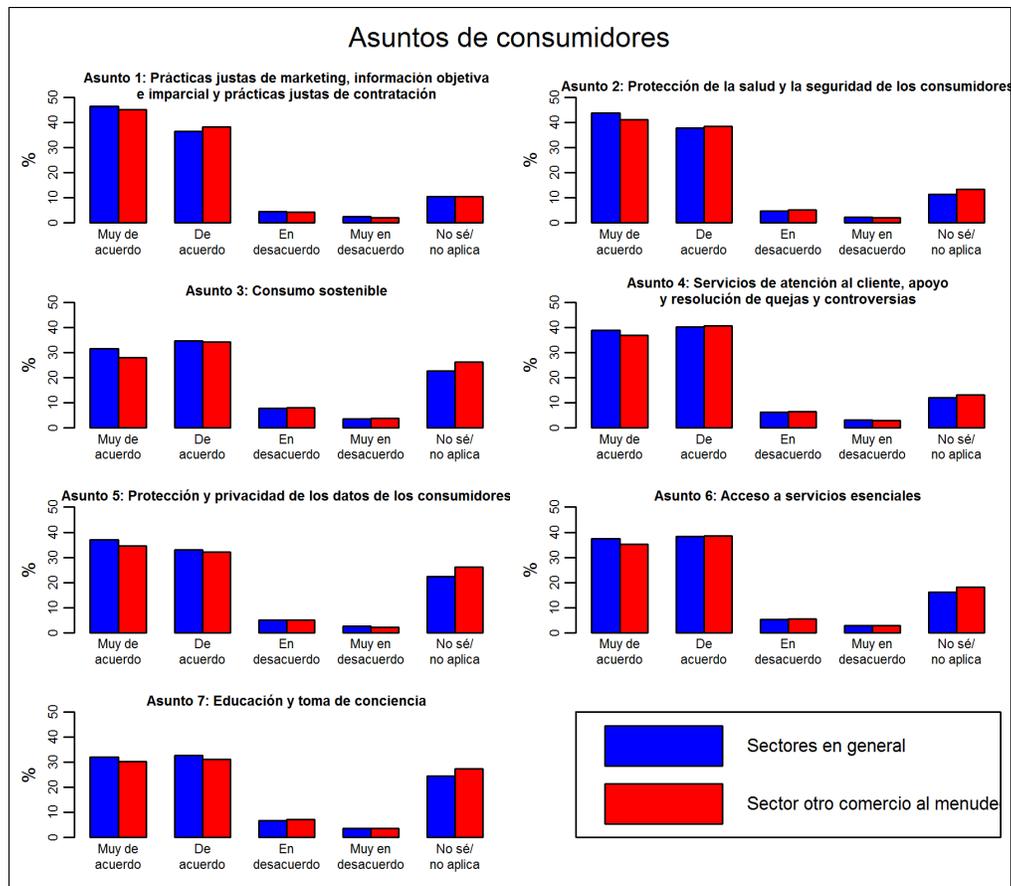
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 140 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.06, 1.23	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.92, 1.32	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.34, 1.56	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.85, 1.31	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.47, 1.60	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.70, 1.43	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.33, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 254 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

22.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 46.15% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al menudeo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 29.42%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

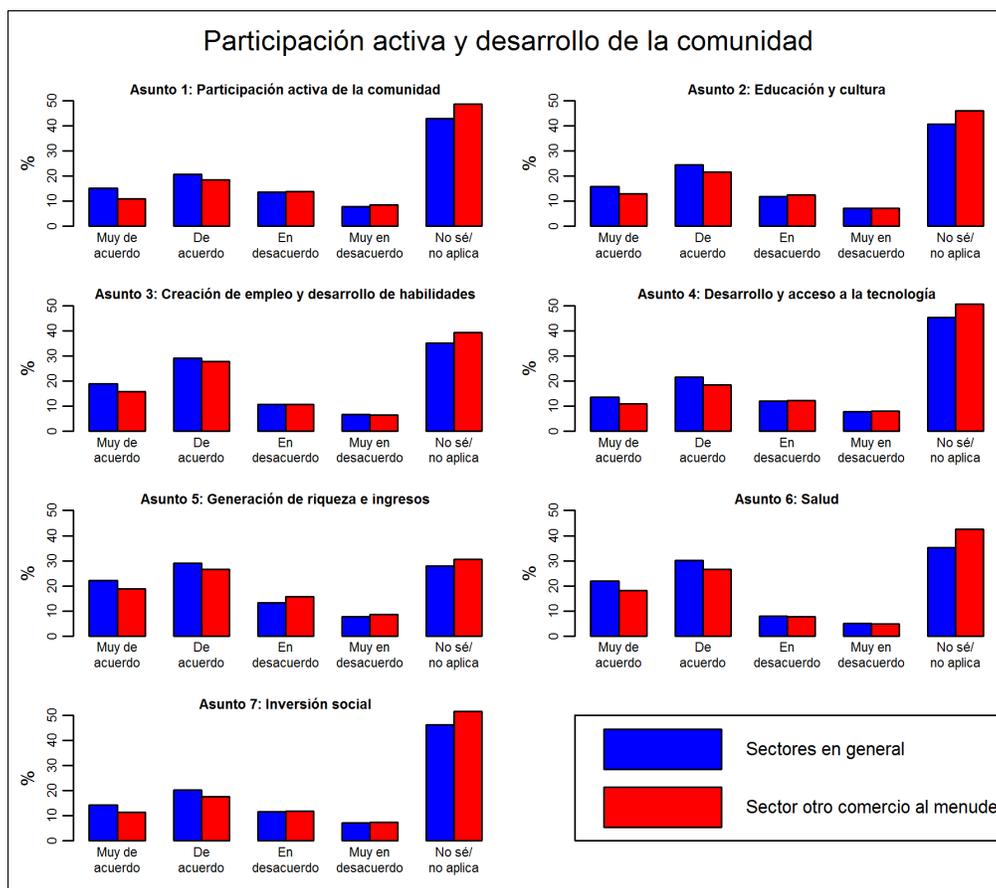
Tabla 141 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector otro comercio al menudeo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.35, 1.49	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.48, 1.54	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.74, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.31, 1.50	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	1.94, 1.52	Significativo al 10%
6. Salud	1.73, 1.63	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.30, 1.51	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al menudeo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al menudeo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 255 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

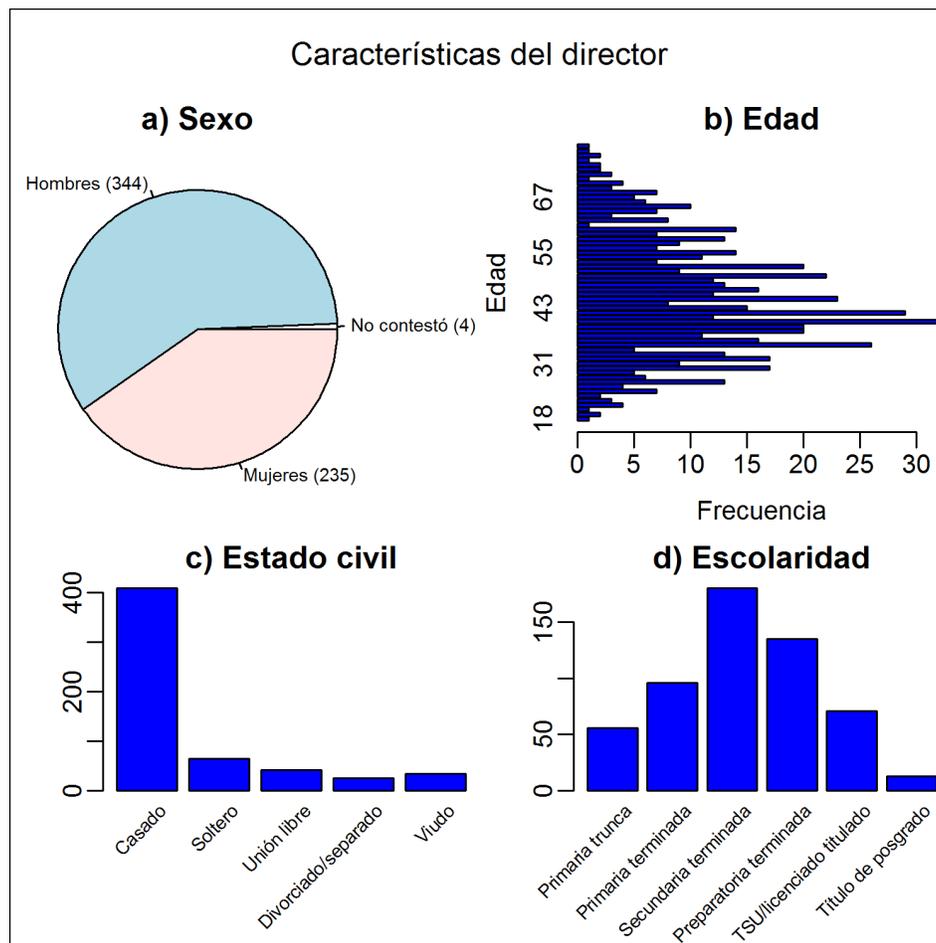
Capítulo 23

23. Sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

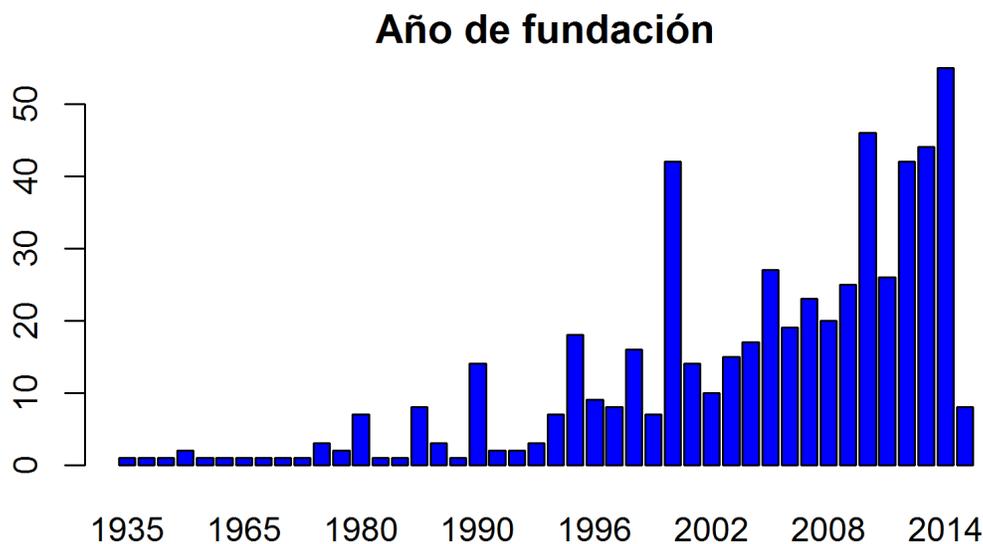
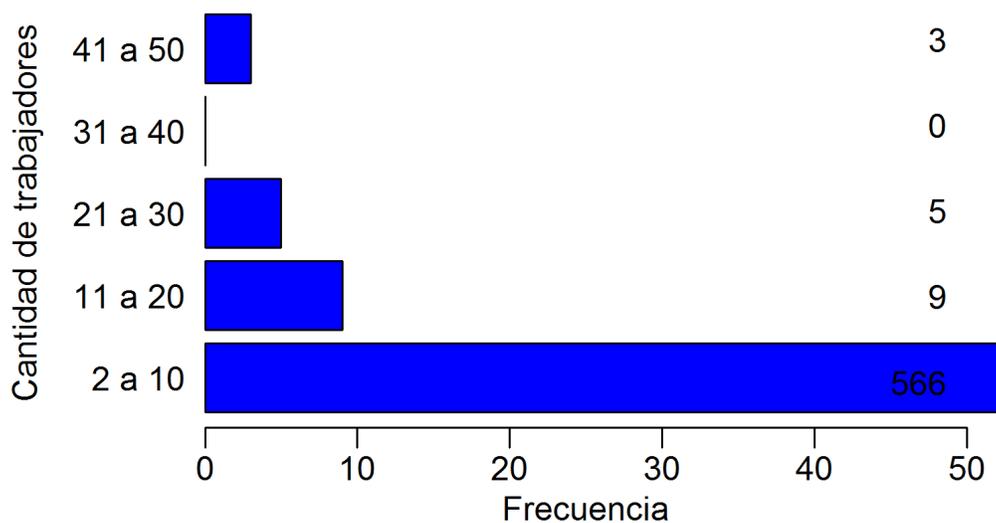
Son aquellas empresas intermediarias que venden grandes volúmenes de mercancía a comerciantes y que por lo general tienen su mercancía en bodegas. Estadísticas proporcionadas por el INEGI indican que de cada 100 personas que trabajan en el comercio, 19 se dedican al mayoreo o medio mayoreo¹⁷.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la *Figura características del director* algunas características que distinguen a los directores del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo, el 40.59% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 45.11 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo el 68.51% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 9.9 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

¹⁷ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/comercio/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 256 Características de los directores de empresas del sector.

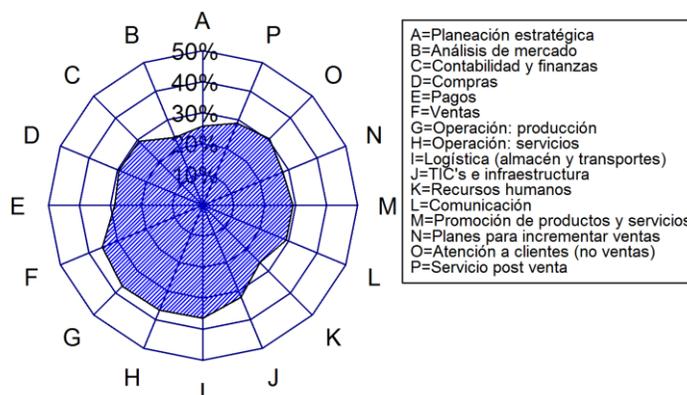
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.83 años, que es 0.85 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 97.08% del total de las empresas del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo.

Figura 257 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 258** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

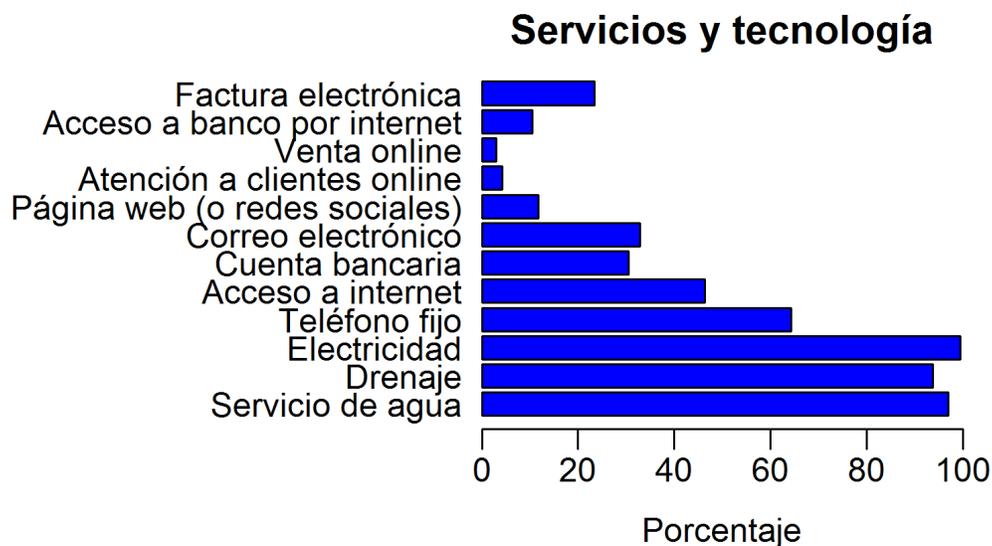
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo, el grado de estructuración es de 30.3921294 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 259 Grado de estructuración de las empresas del sector.

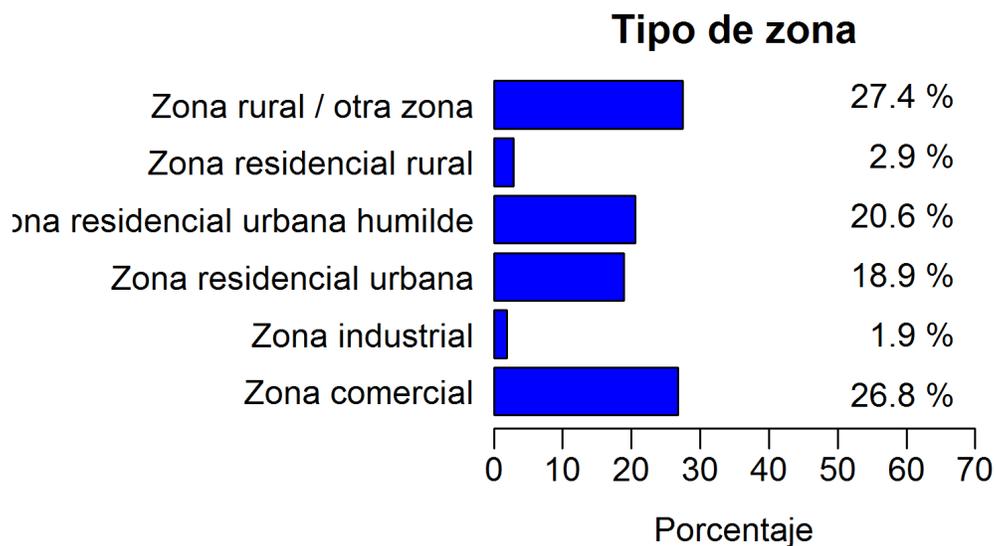


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 260 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo, es en zona rural u otro tipo de zona.

Figura 261 Tipo de zona de las empresas del sector.

23.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 30.64% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.97%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

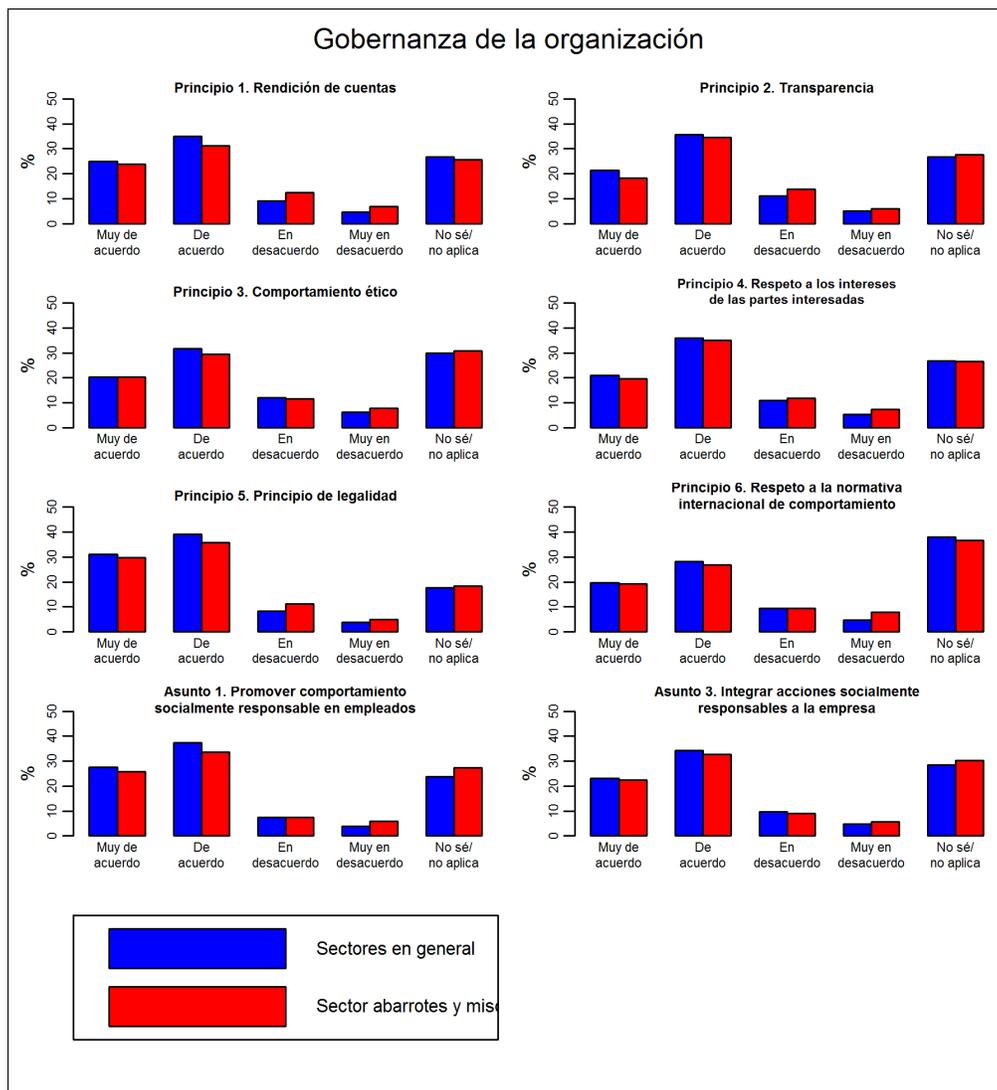
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 142 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.21, 1.52	No significativo
Principio de transparencia	2.09, 1.49	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.01, 1.55	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.14, 1.50	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.54, 1.43	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.84, 1.60	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.25, 1.57	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.12, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 262 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que transparencia, respeto a la legalidad y el sistema de gestión tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000.

Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 37.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.80%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

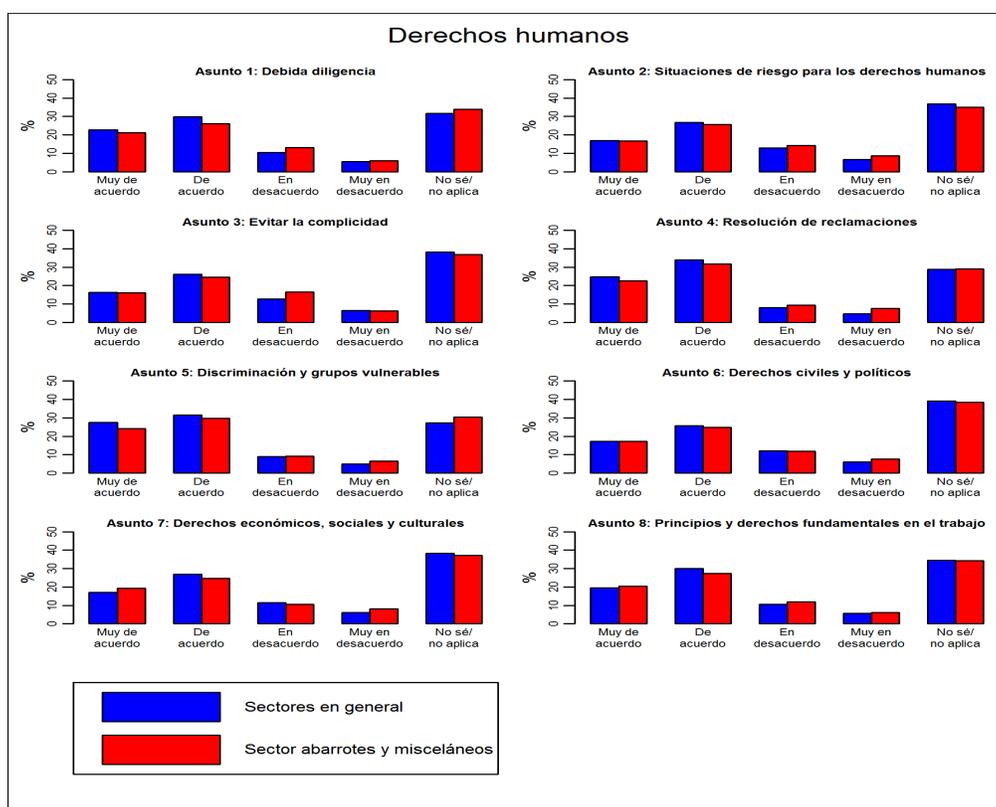
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 143 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	1.95, 1.59	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.80, 1.54	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.77, 1.54	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.11, 1.56	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.11, 1.59	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.75, 1.58	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.81, 1.60	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.94, 1.59	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 263 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, resolución de reclamaciones y discriminación y grupos vulnerables tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 37.50% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.12%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

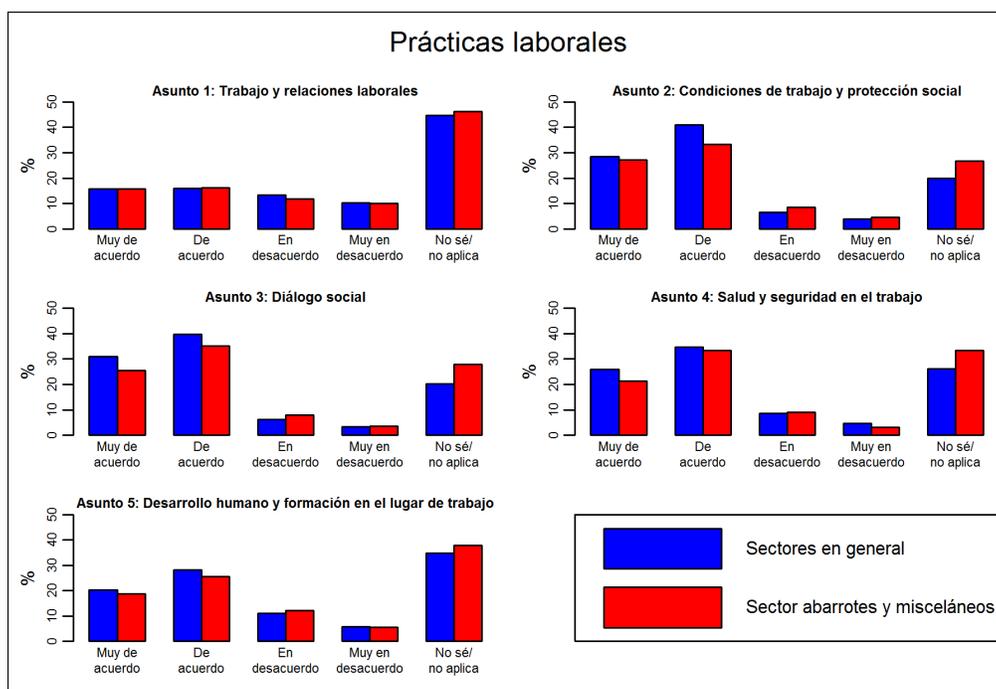
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 144 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.45, 1.56	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.30, 1.56	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.27, 1.57	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.06, 1.60	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.82, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 264 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 27.02% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.08%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

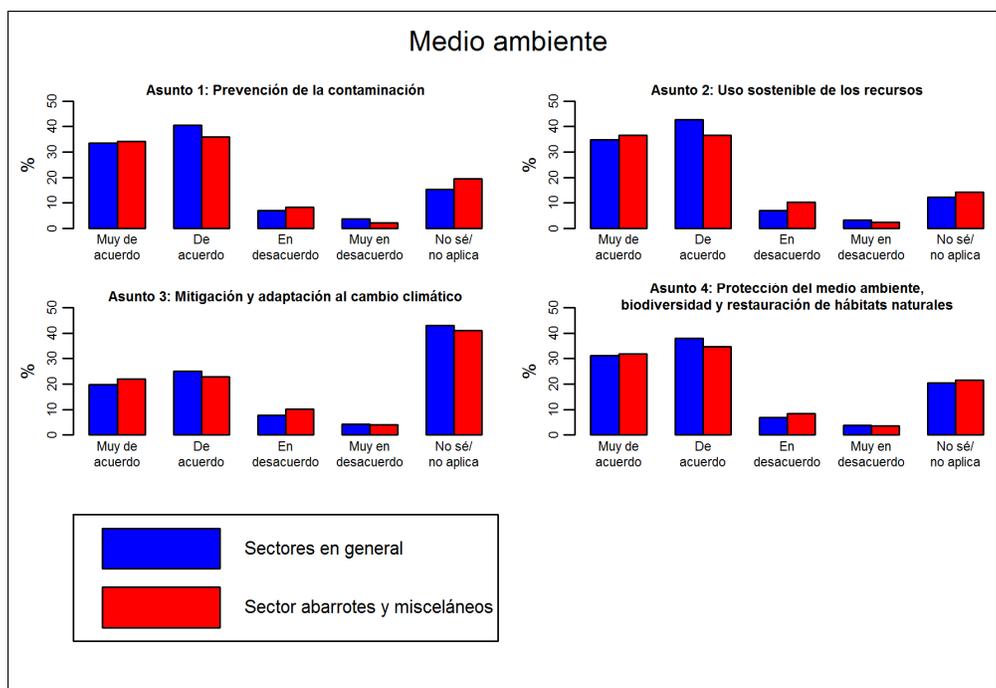
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 145 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.63, 1.46	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.79, 1.34	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.81, 1.66	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.82, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 265 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 27.99% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector abarrotos y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.51%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

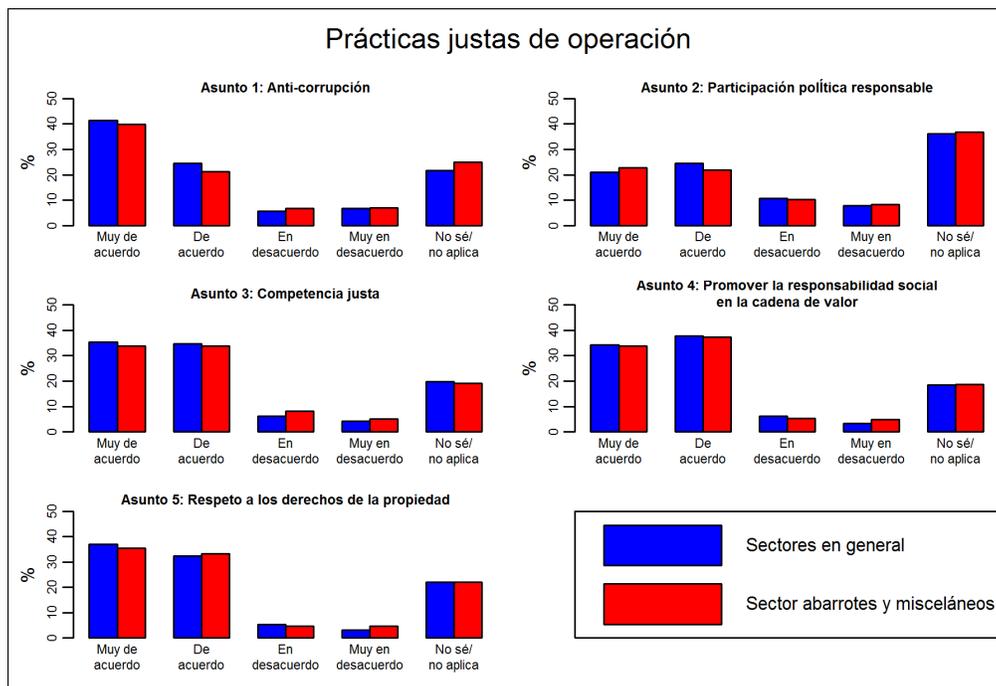
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 146 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector abarrotos y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.44, 1.64	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.86, 1.63	No significativo
3. Competencia justa	2.58, 1.47	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.63, 1.46	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.55, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotos y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotos y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 266 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 22.57% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 70.34%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

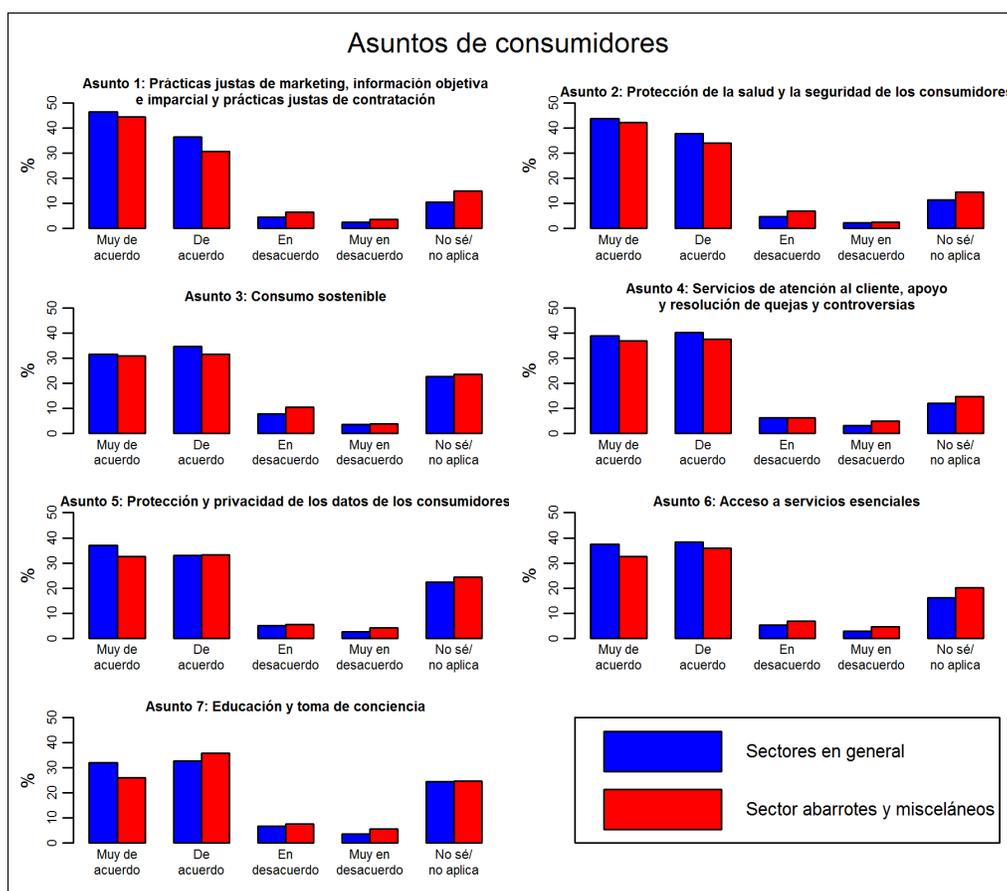
Tabla 147 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.86, 1.40	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.87, 1.37	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.42, 1.53	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.77, 1.38	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.46, 1.57	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.56, 1.48	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.33, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 267 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

23.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 42.47% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 35.38%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

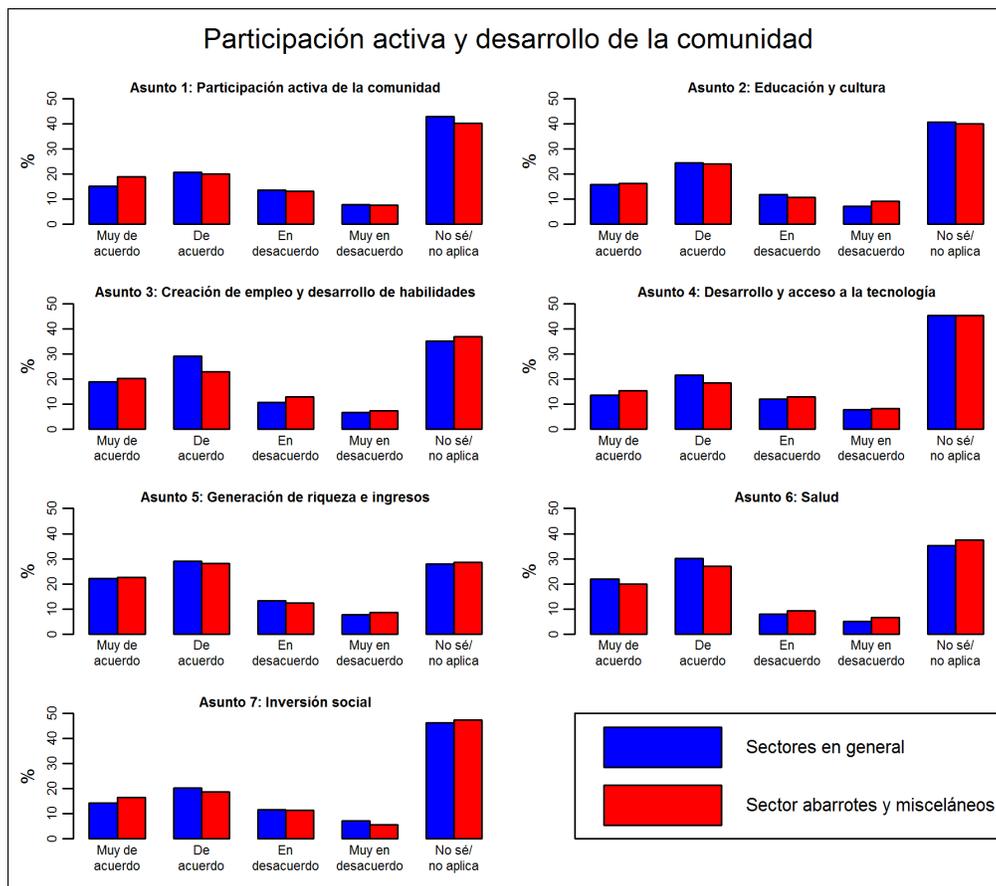
Tabla 148 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector abarrotes y misceláneos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.70, 1.60	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.68, 1.57	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.82, 1.60	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.50, 1.56	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.08, 1.55	No significativo
6. Salud	1.85, 1.62	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.51, 1.60	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector abarrotes y misceláneos al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 268 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

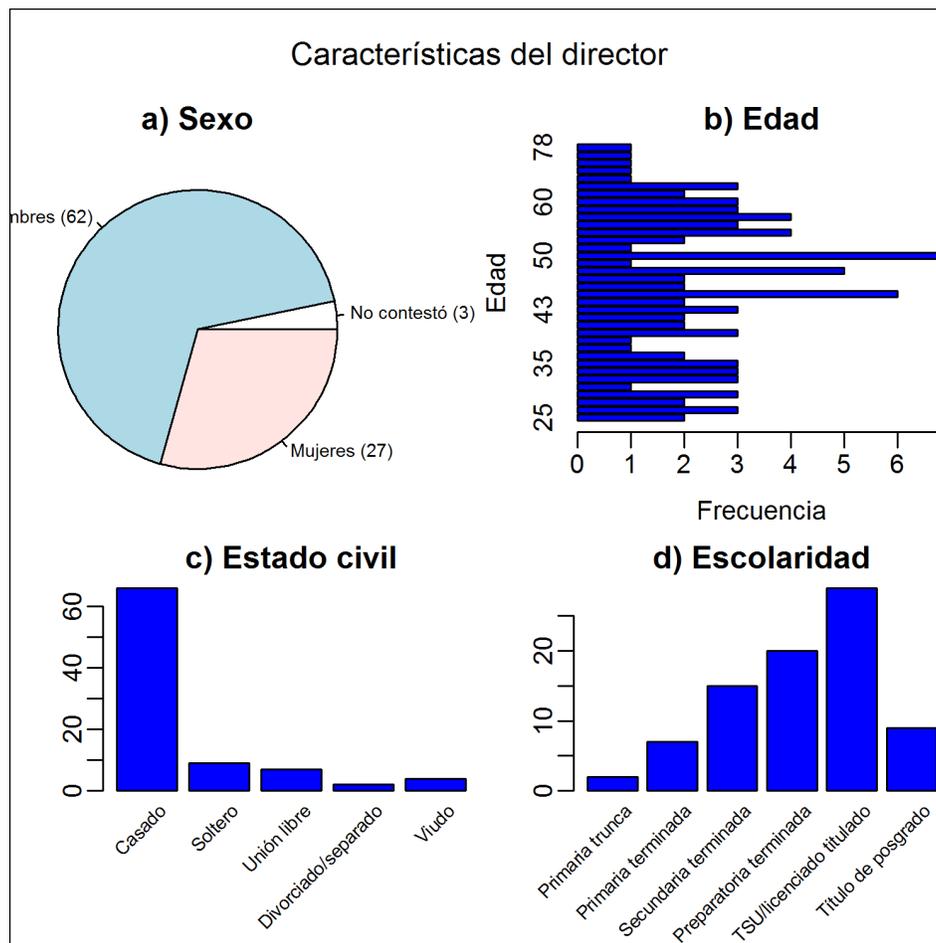
Capítulo 24

24. Sector farmacia al mayoreo

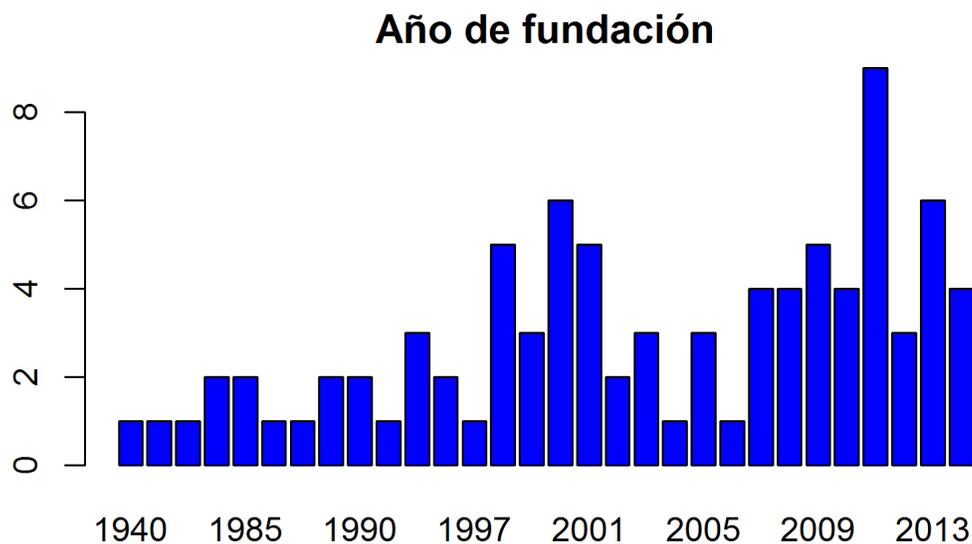
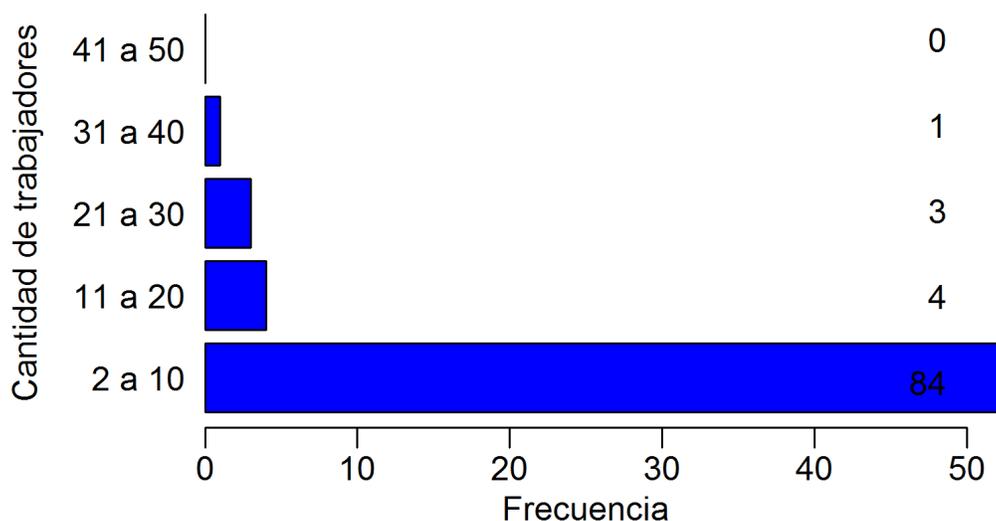
La industria farmacéutica, se encarga de la producción de medicamentos y fármacos, que se brindan con el propósito de minimizar los daños que producen las enfermedades y situaciones físicas que afectan al ser humano, todo esto posible gracias al desarrollo tecnológico y a la implementación de la biotecnología como herramienta innovadora en la fabricación de los productos. Es un sector que al distribuir en grandes cantidades sus productos, se convierte en proveedor de hospitales y consultorios, volviéndose así un sector de venta al mayoreo. El valor de sus ventas crecieron a una tasa anual compuesta del 4.3%, lo que significó un incremento de más de 43 mil 287 millones de pesos (MDP). En 2012, la producción global de la industria farmacéutica fue de 1,019 mmd (Pérez, 2013).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector farmacia al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector farmacia al mayoreo, el 30.34% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector farmacia al mayoreo es mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 46.73 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector farmacia al mayoreo el 75.86% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 13.0 años, algo más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 269 Características de los directores de empresas del sector.



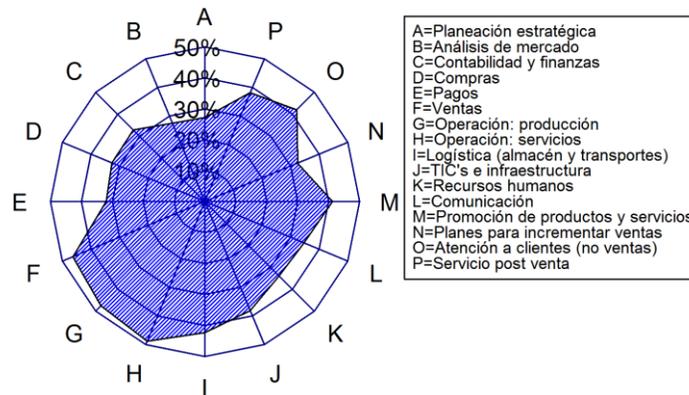
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 13.11 años, que es 3.14 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 91.30% del total de las empresas del sector farmacia al mayoreo.

Figura 270 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 271** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

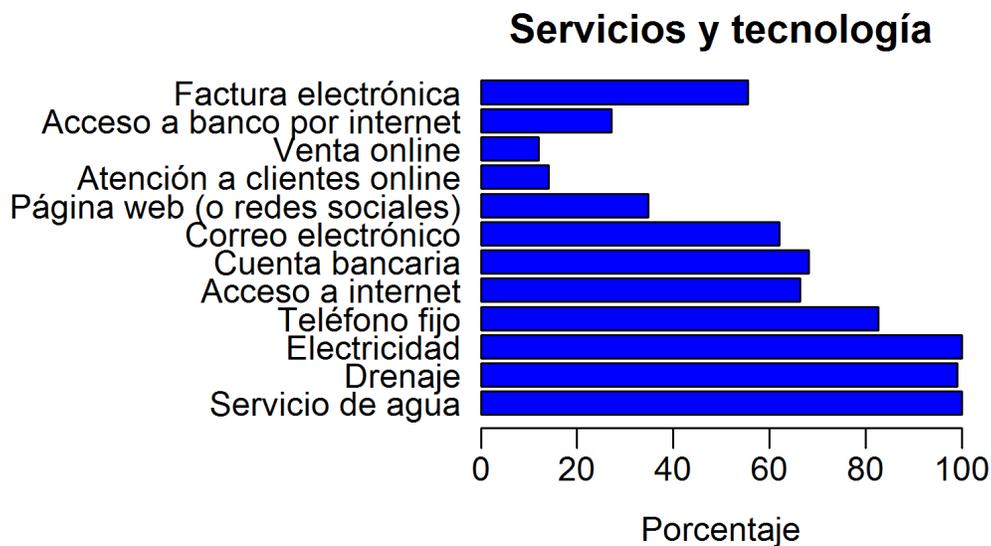
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector farmacia al mayoreo, el grado de estructuración es de 37.3733335 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 272 Grado de estructuración de las empresas del sector.

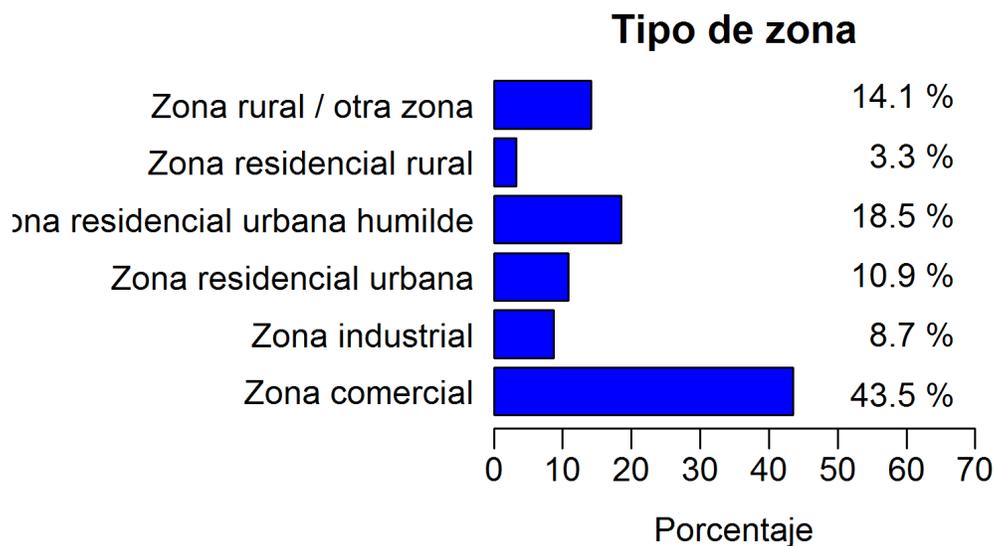


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector farmacia al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 273 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector farmacia al mayoreo, es en zona comercial.

Figura 274 Tipo de zona de las empresas del sector.

24.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 12.09% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 85.53%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

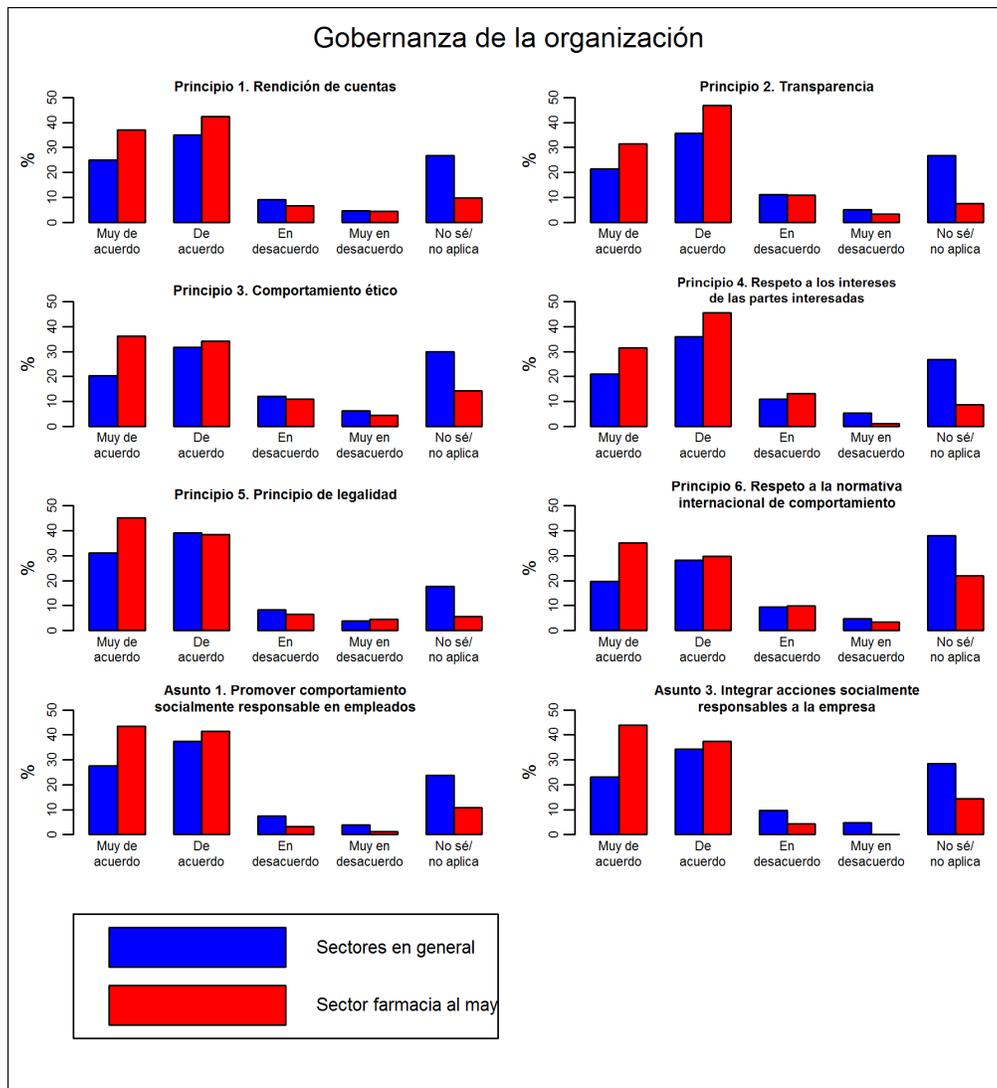
Tabla 149 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.92, 1.22	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.91, 1.12	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.74, 1.37	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.90, 1.13	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	3.13, 1.09	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.53, 1.54	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	3.05, 1.23	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.97, 1.34	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 275 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 21.33% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.51%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

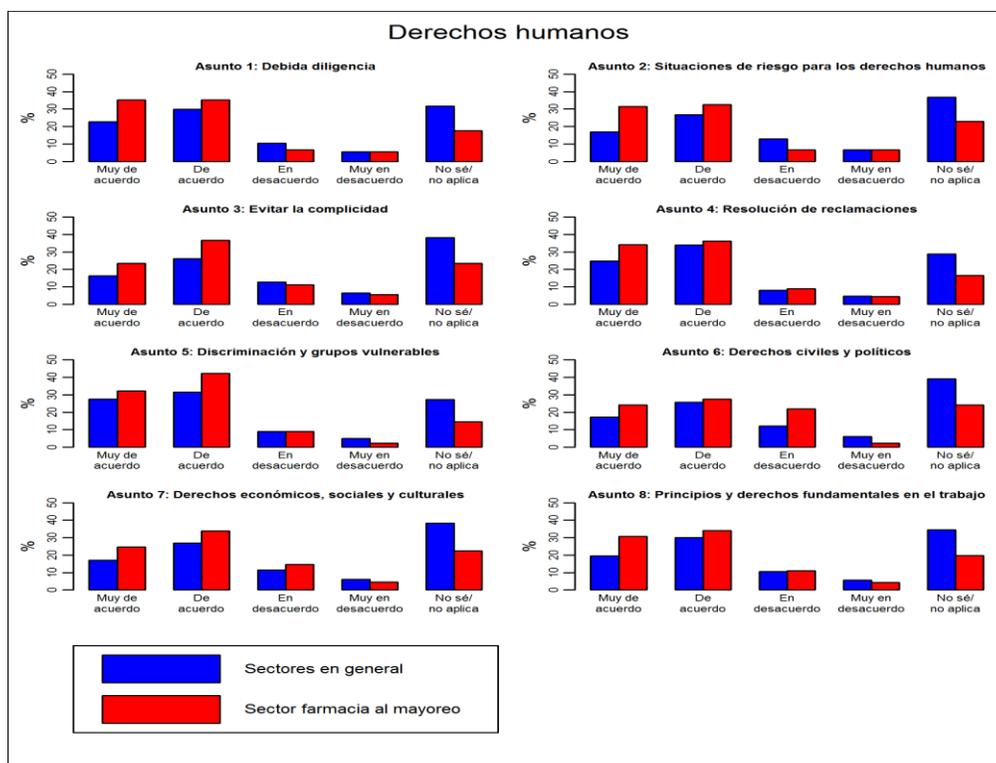
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 150 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.65, 1.46	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.43, 1.55	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.31, 1.49	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.67, 1.41	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.76, 1.33	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.25, 1.48	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.34, 1.48	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.52, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 276 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 13.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 86.32%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

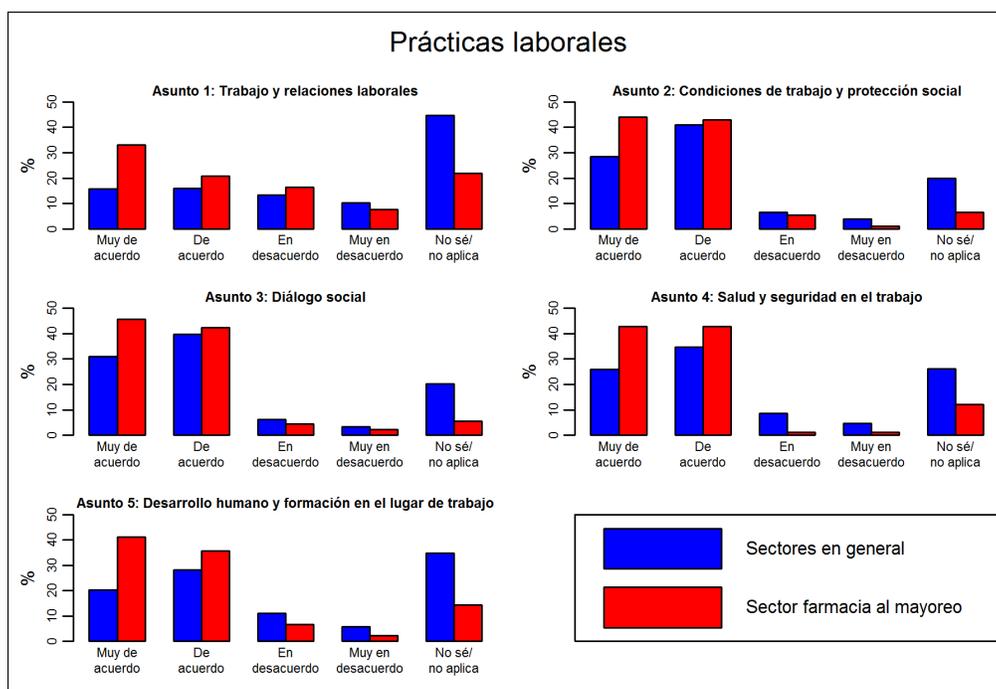
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 151 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.35, 1.54	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	3.16, 1.06	Significativo al 10%
3. Diálogo social	3.21, 1.02	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	3.03, 1.26	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.87, 1.37	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 277 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 13.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 86.10%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

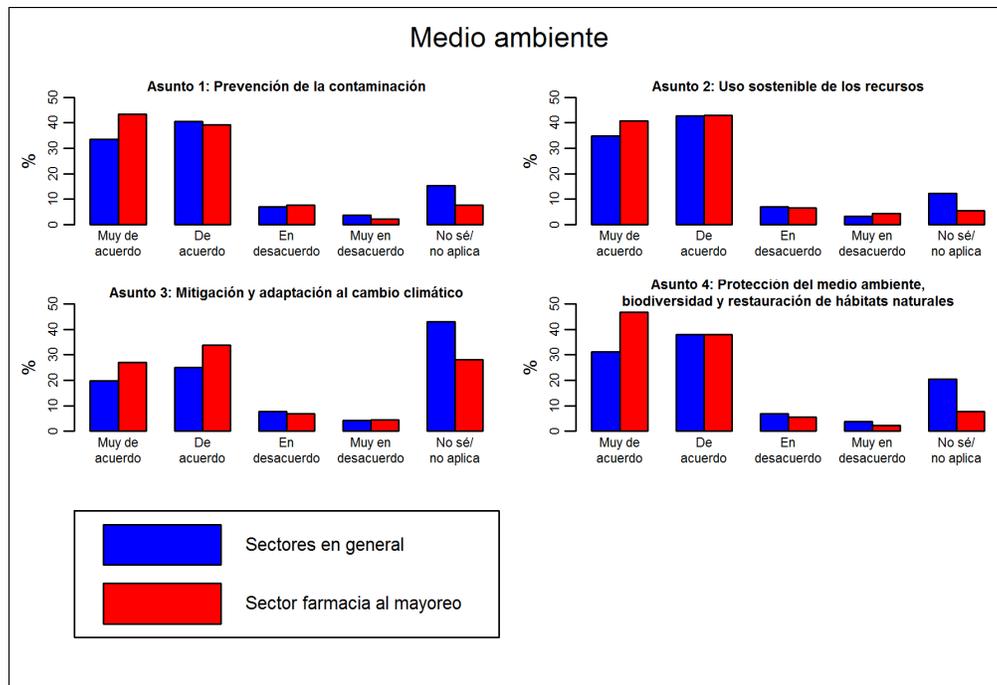
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 152 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	3.09, 1.14	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	3.09, 1.07	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.27, 1.59	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.87, 1.37	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 278 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 11.30% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 92.09%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

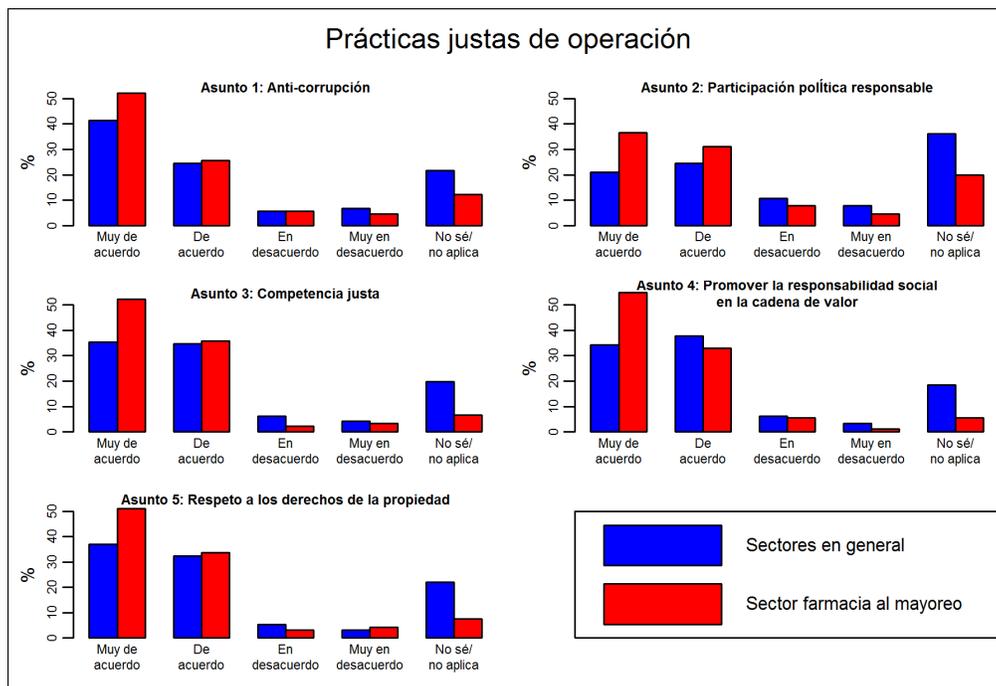
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 153 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	3.01, 1.37	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.60, 1.51	Significativo al 10%
3. Competencia justa	3.24, 1.10	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	3.31, 1.03	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	3.16, 1.18	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 279 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 4.50% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 106.80%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

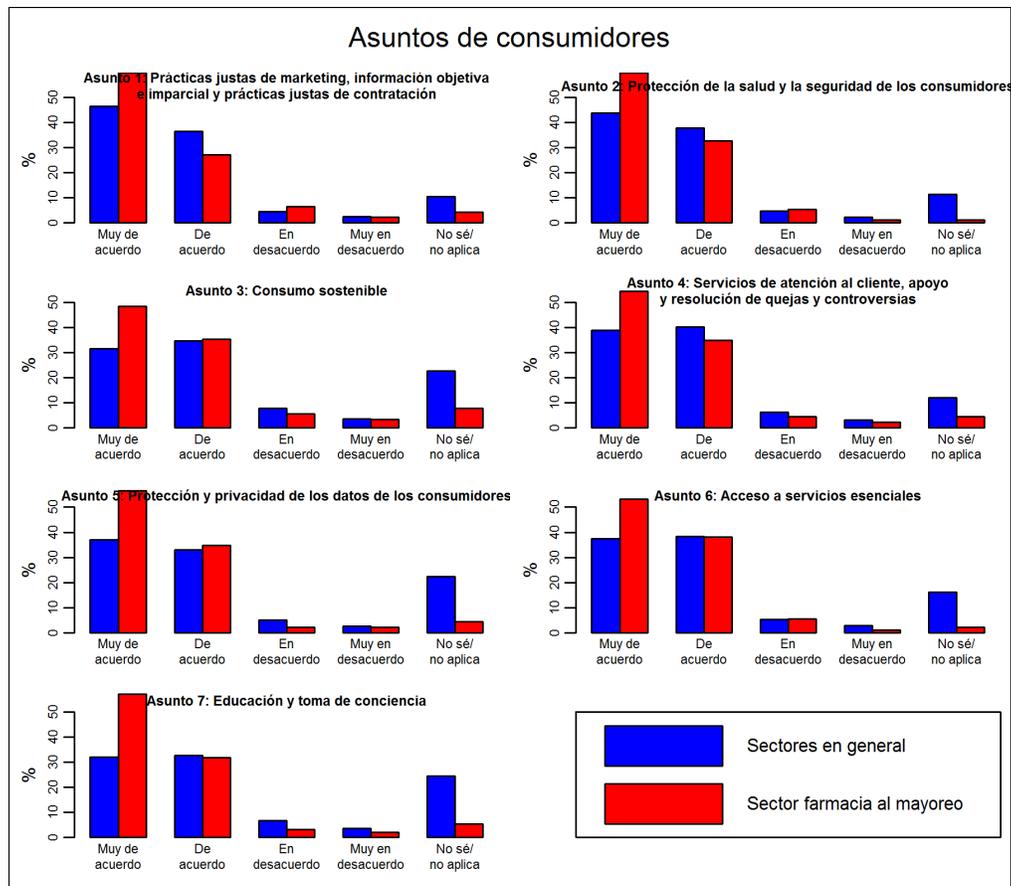
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 154 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.36, 1.01	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.49, 0.75	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	3.13, 1.17	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.33, 0.98	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.37, 0.97	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.39, 0.82	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	3.33, 1.04	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 280 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

24.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 28.26% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector farmacia al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 54.06%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

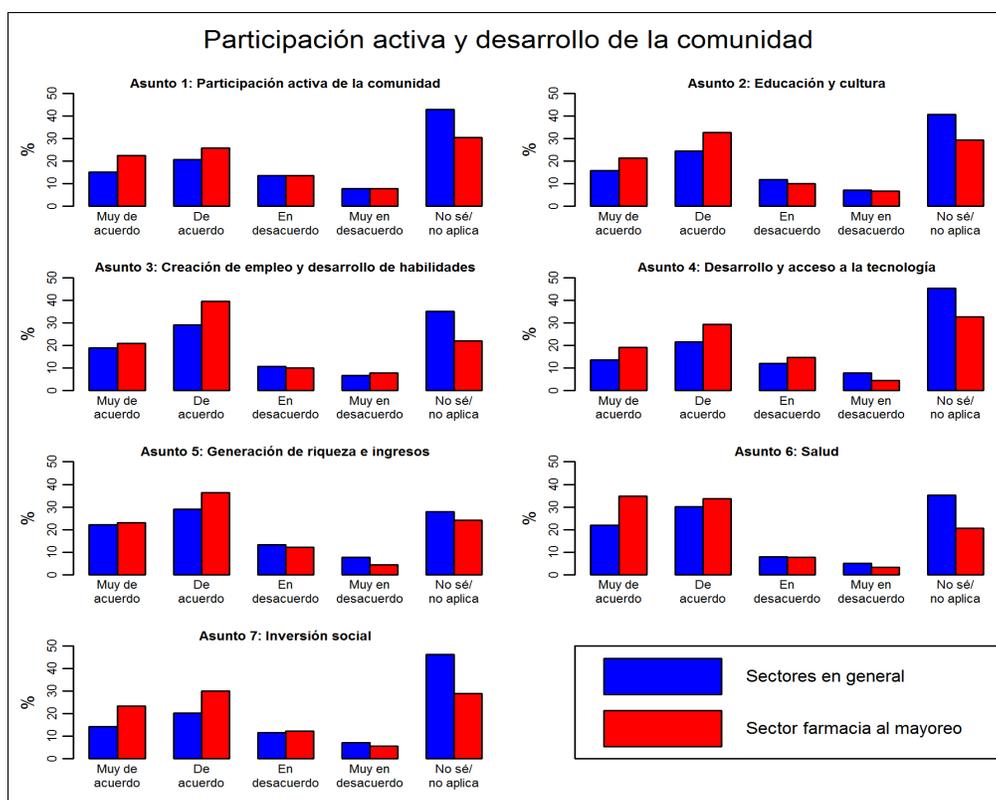
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 155 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector farmacia al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	2.02, 1.57	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.10, 1.56	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.30, 1.46	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.98, 1.56	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.30, 1.49	No significativo
6. Salud	2.59, 1.51	Significativo al 10%
7. Inversión social	2.13, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector farmacia al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector farmacia al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 281 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



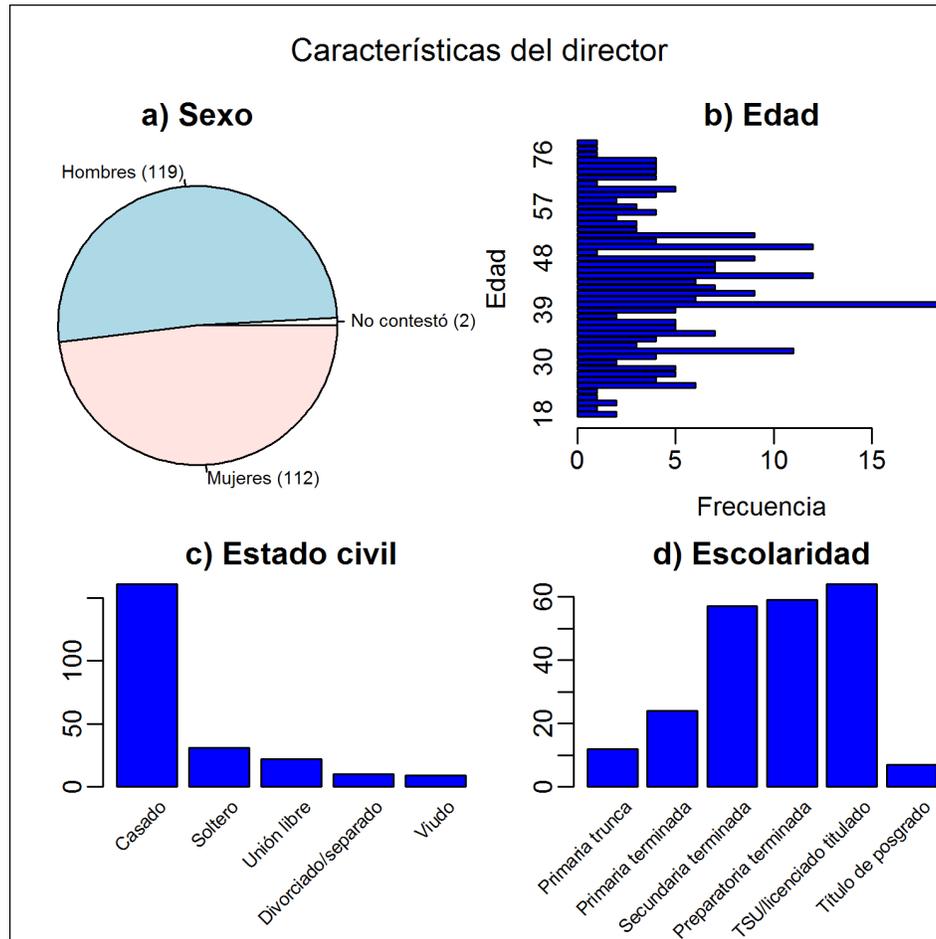
Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 25

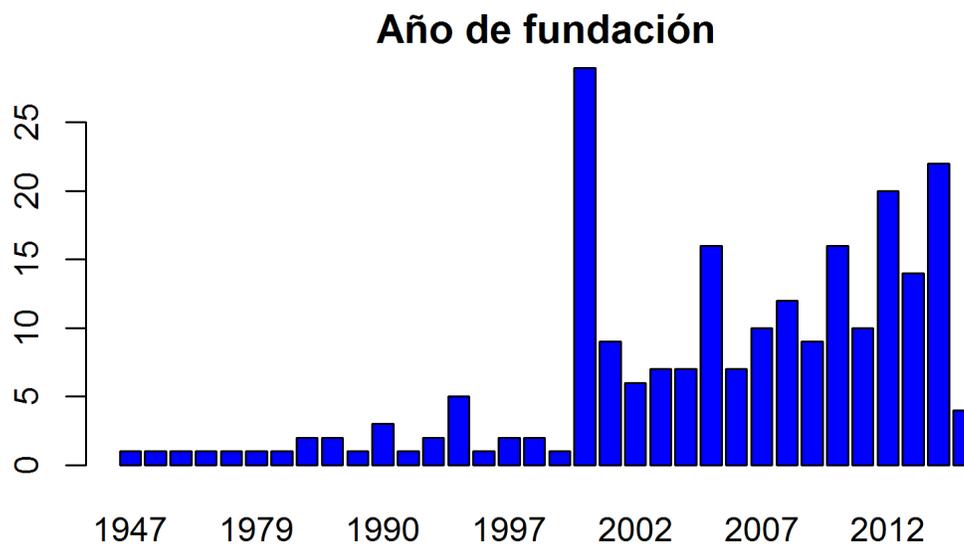
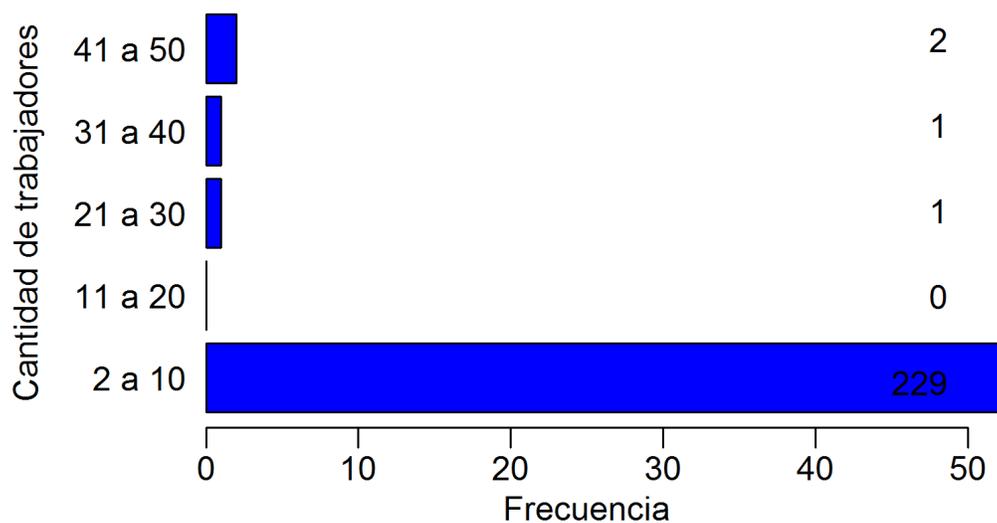
25. Sector papelería al mayoreo

La industria de papelería al mayoreo, pertenece al sector comercial que pretende satisfacer necesidades de minoristas del mismo giro y empresas que compran grandes cantidades de insumos para satisfacer la papelería interna de la organización, convirtiéndose así en proveedores. Las empresas de este sector, ofrecen artículos como productos de oficina, tecnología, escolares, consumibles (cartuchos, cintas, etc.), arte y dibujo. En México las papelerías al menudeo representan 12.9% de las unidades económicas y el 8.8% del personal ocupado (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2009), estas empresas suelen estar surtidas por empresas mayoristas que suelen caer en la categoría de MyPEs..

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector papelería al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector papelería al mayoreo, el 48.48% de los directores es mujer, lo que significa una proporción mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector papelería al mayoreo es ligeramente mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.94 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector papelería al mayoreo el 67.36% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.6 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 282 Características de los directores de empresas del sector.

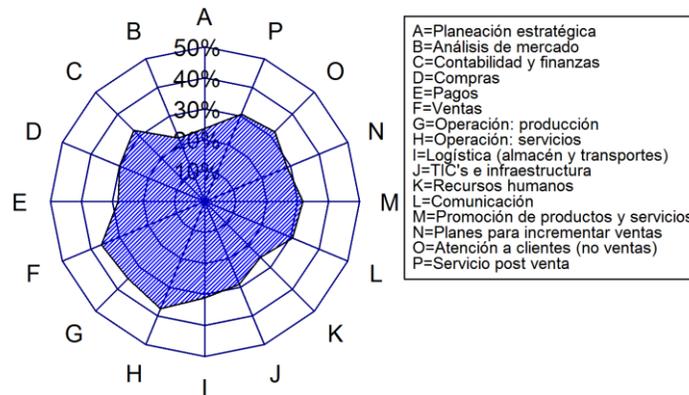
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.07 años, que es 0.09 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 98.28% del total de las empresas del sector papelería al mayoreo.

Figura 283 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 284** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

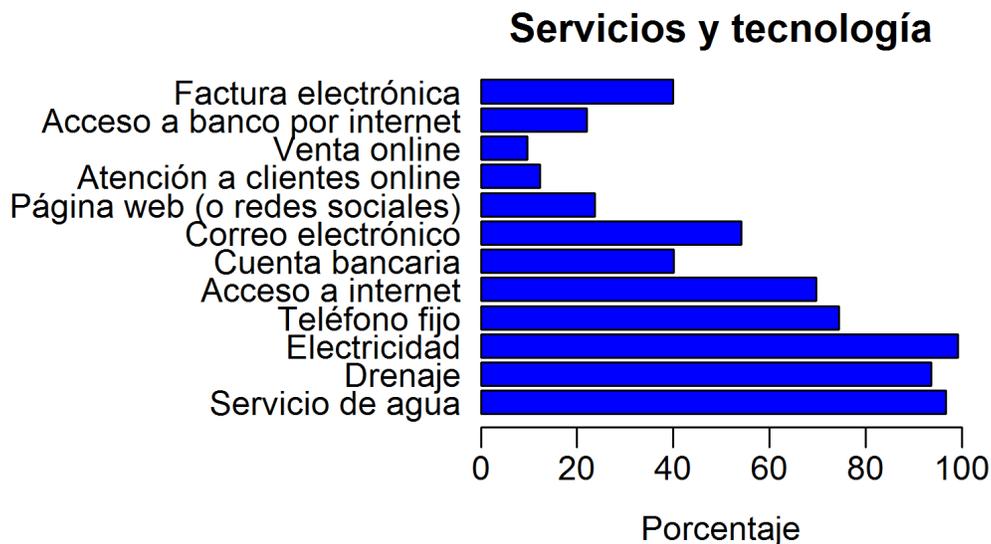
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector papelería al mayoreo, el grado de estructuración es de 30.3256915 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 285 Grado de estructuración de las empresas del sector.

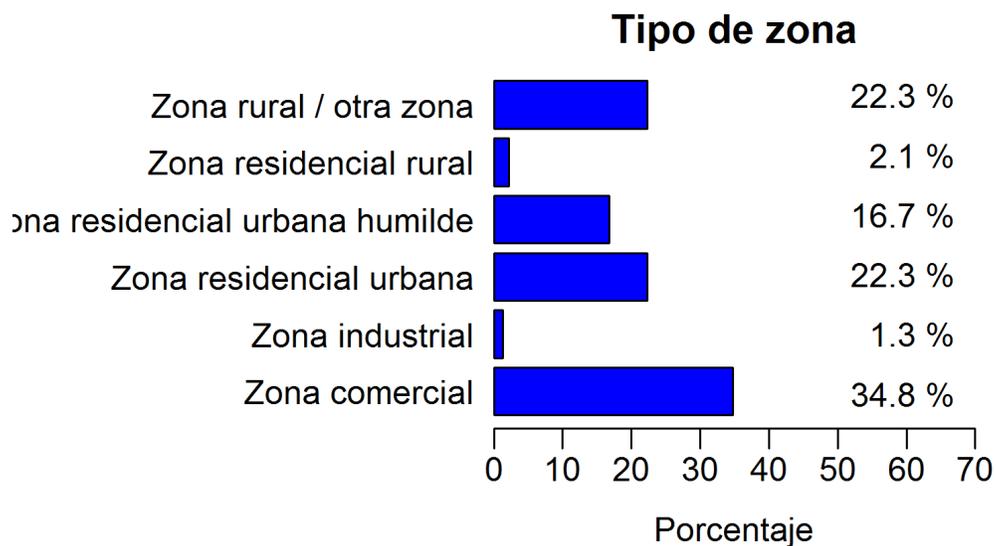


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector papelería al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 286 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector papelería al mayoreo, es en zona comercial.

Figura 287 Tipo de zona de las empresas del sector.

25.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 32.67% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.37%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

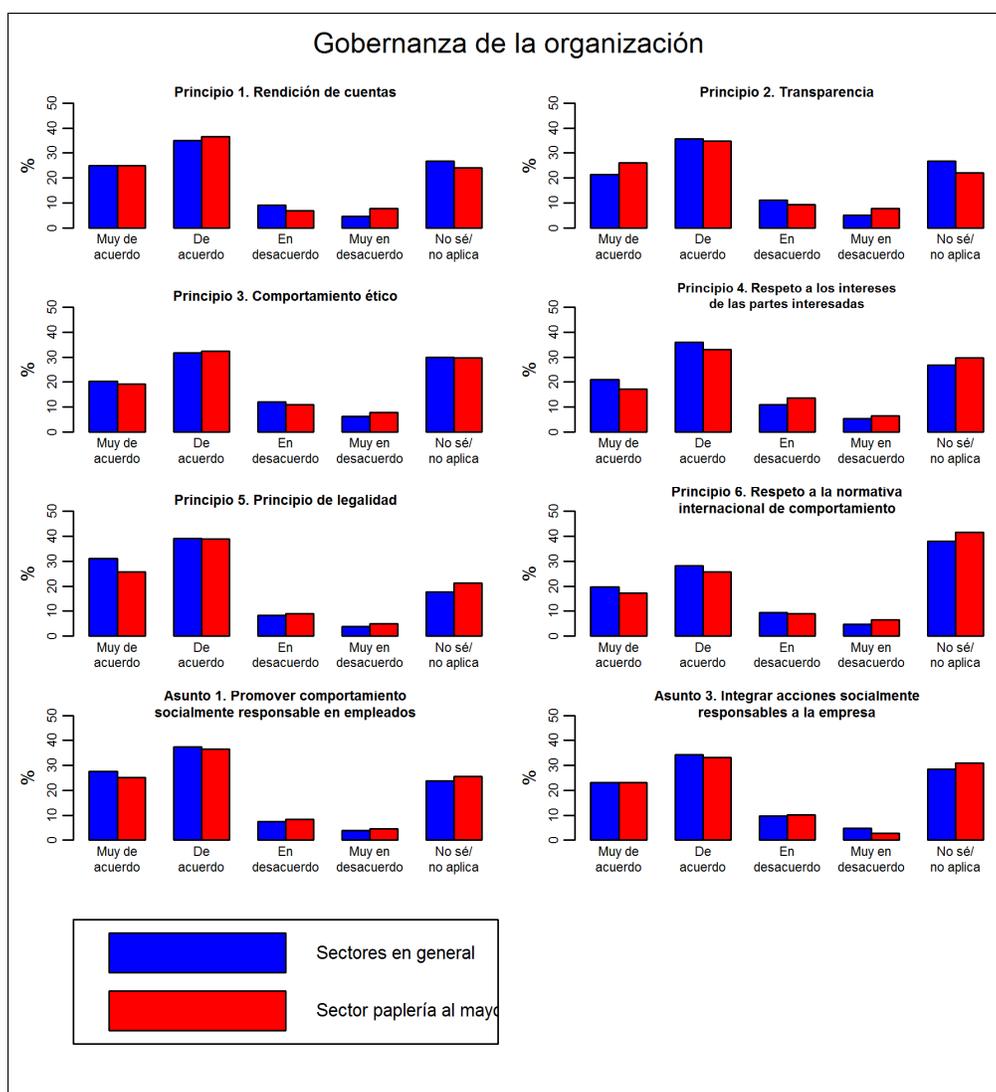
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 156 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector papelería al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.31, 1.52	No significativo
Principio de transparencia	2.35, 1.50	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.04, 1.54	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.01, 1.51	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.43, 1.46	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.71, 1.61	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.31, 1.53	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.15, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 288 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que transparencia, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad y respeto a la normativa de comportamiento internacional tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

25.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 38.52% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 40.71%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

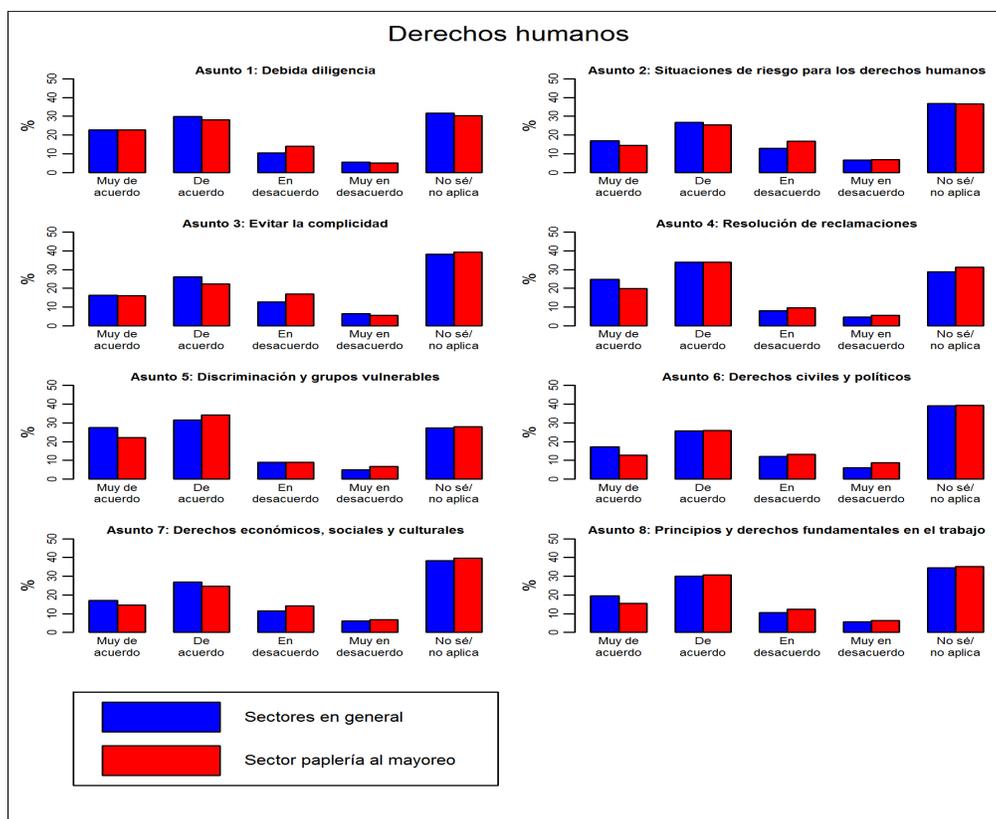
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 157 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.08, 1.57	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.74, 1.52	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.70, 1.55	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.06, 1.56	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.16, 1.55	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.64, 1.52	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.68, 1.55	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.85, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 289 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que resolución de reclamaciones tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

25.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 34.33% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 47.73%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

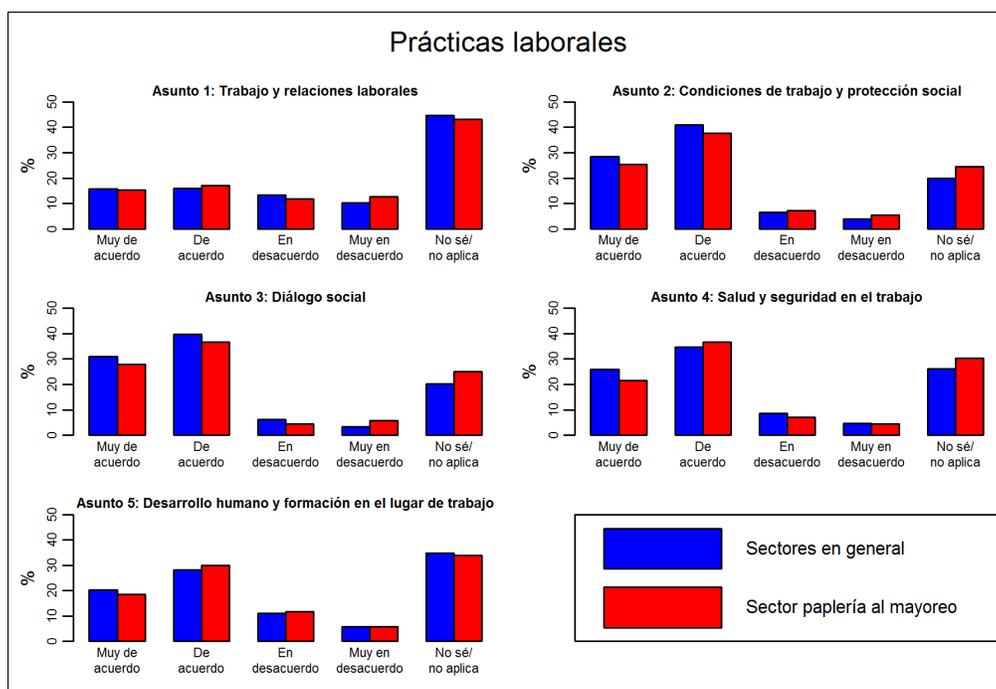
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 158 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.49, 1.54	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.34, 1.52	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.36, 1.56	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.14, 1.57	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.93, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 290 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social y salud y seguridad en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

25.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente.

El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 26.39% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.04%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

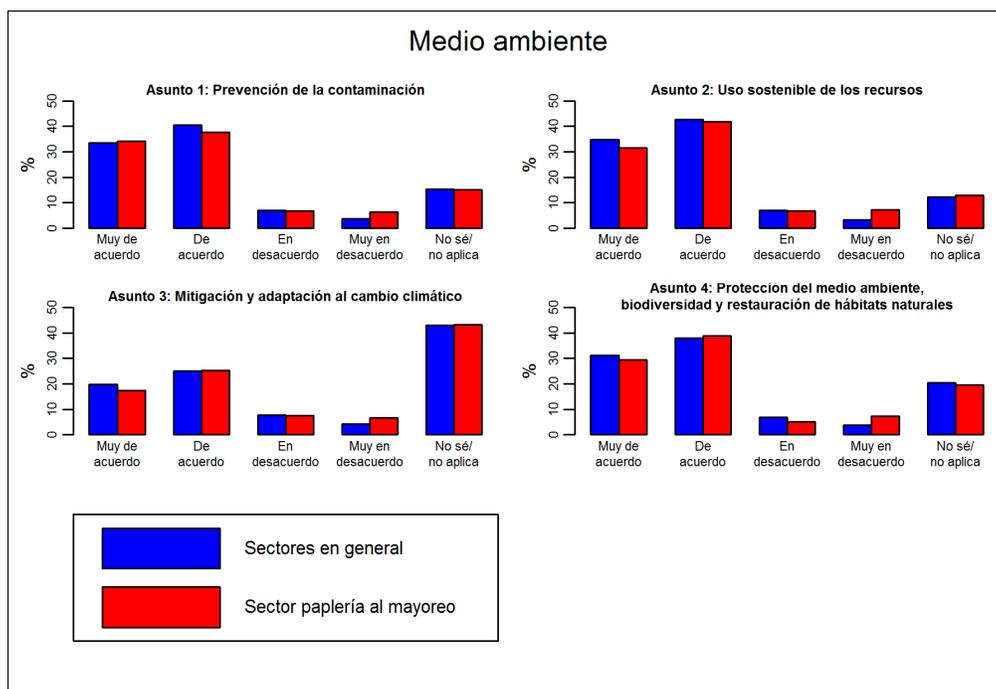
Tabla 159 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.70, 1.39	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.72, 1.33	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.67, 1.63	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.93, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 291 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que uso sostenible de los recursos tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

25.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 25.32% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.80%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

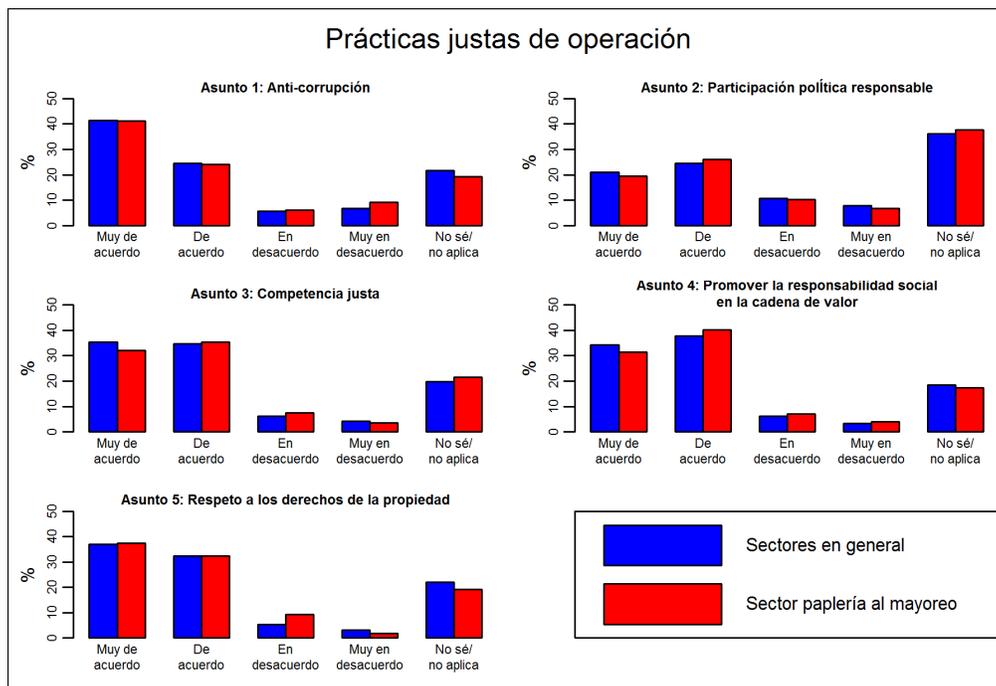
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 160 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.59, 1.56	No significativo
2. Participación política responsable	1.83, 1.61	No significativo
3. Competencia justa	2.53, 1.50	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.65, 1.41	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.67, 1.47	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 292 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas justas de operación son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector papelería al mayoreo puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

25.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.54% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 78.41%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

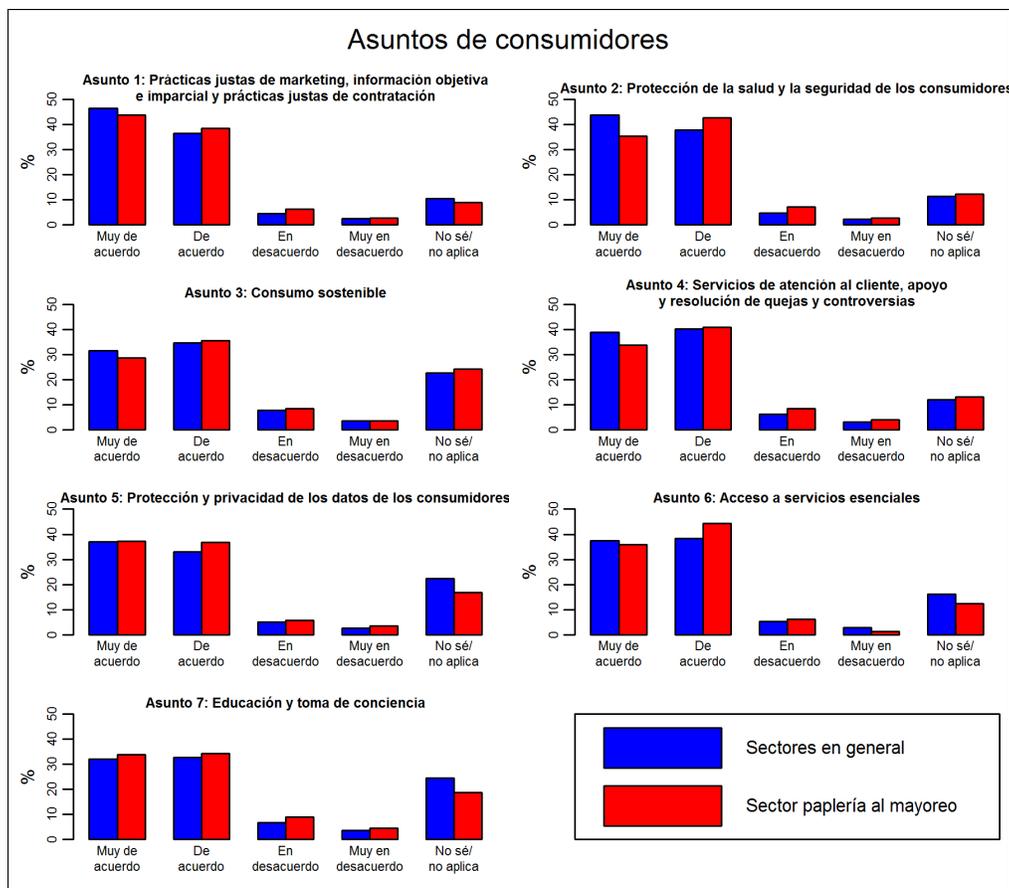
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 162 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.06, 1.19	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.86, 1.28	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.41, 1.53	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.78, 1.31	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.74, 1.42	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.90, 1.26	No significativo
7. Educación y toma de conciencia	2.60, 1.46	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 293 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

25.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 40.10% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector papelería al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 37.12%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

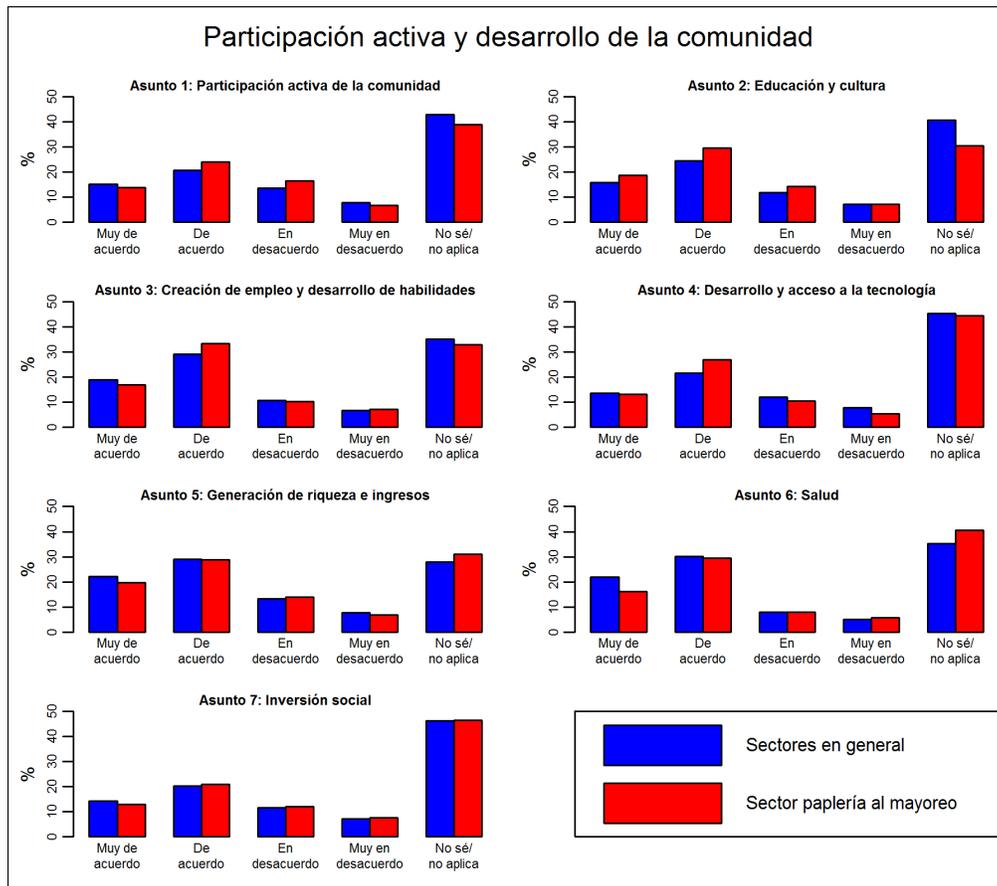
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 163 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector papelería al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.67, 1.52	No significativo
2. Educación y cultura	1.99, 1.53	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.94, 1.55	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.59, 1.57	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.00, 1.55	No significativo
6. Salud	1.75, 1.60	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.46, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector papelería al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector papelería al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 294 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que educación y cultura y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

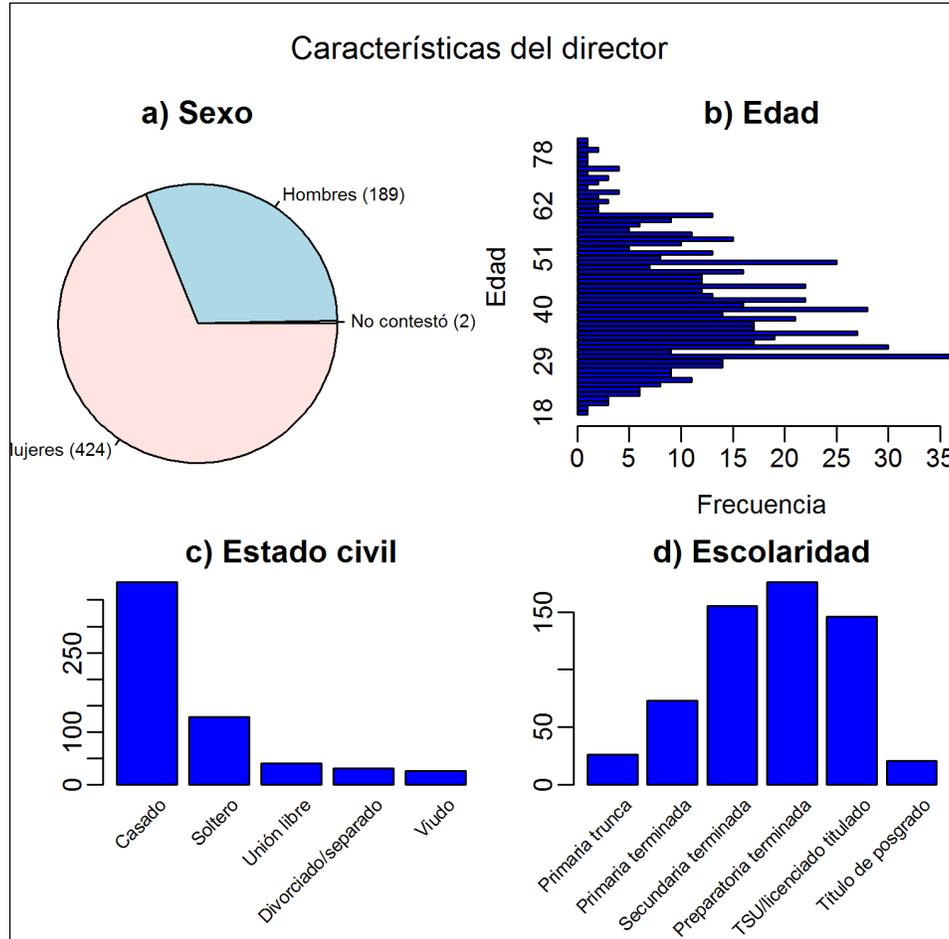
Capítulo 26

26. Sector regalos al mayoreo

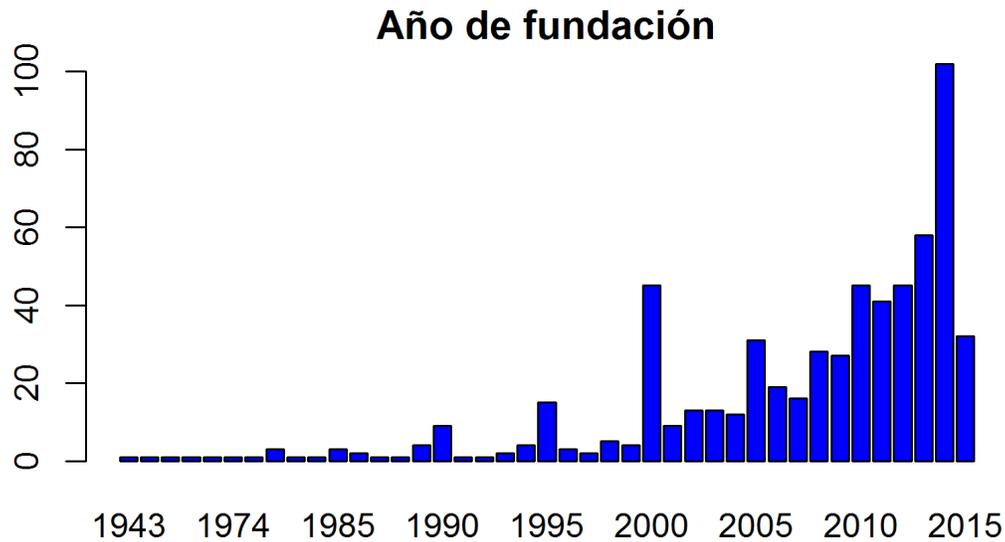
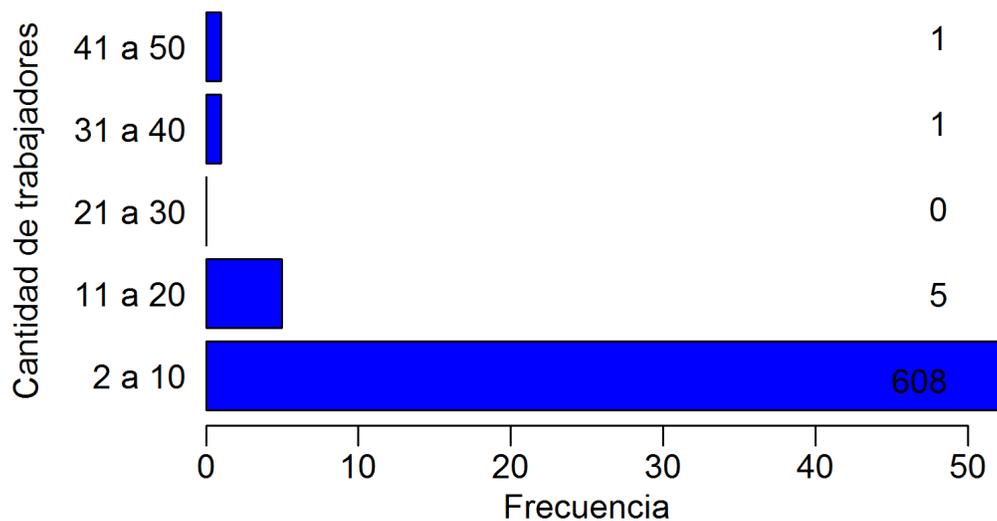
Es el sector, que satisface deseos en el ser humano, puesto que ofrece bienes decorativos alusivos a algo o no en específico. Siendo la producción de sus bienes a gran escala, se convierte en un sector mayorista, este representa el 6.1% de la actividad industrial del Distrito Federal y el 0.7% de la actividad industrial en el país¹⁸.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector regalos al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector regalos al mayoreo, el 58.12% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector regalos al mayoreo es menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 40.66 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector regalos al mayoreo el 62.81% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.8 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

¹⁸ <http://www.mexicanbusinessweb.mx/sector-de-servicios-en-mexico/comercial/industria-del-regalo-y-la-decoracion-afectada-por-informalidad/> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 295 Características de los directores de empresas del sector.

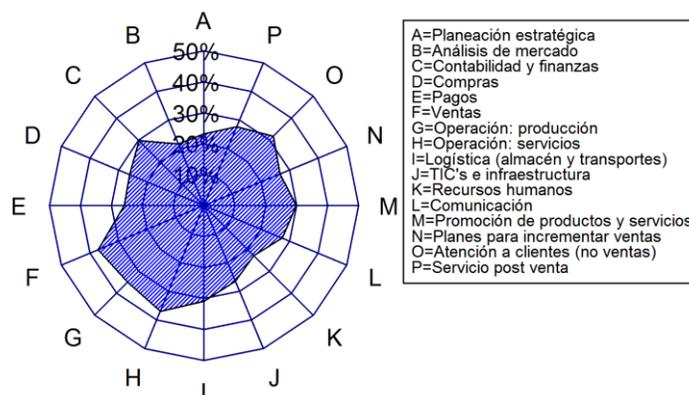
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 8.21 años, que es 1.77 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 100.00% del total de las empresas del sector regadas al mayoreo.

Figura 296 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 297** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

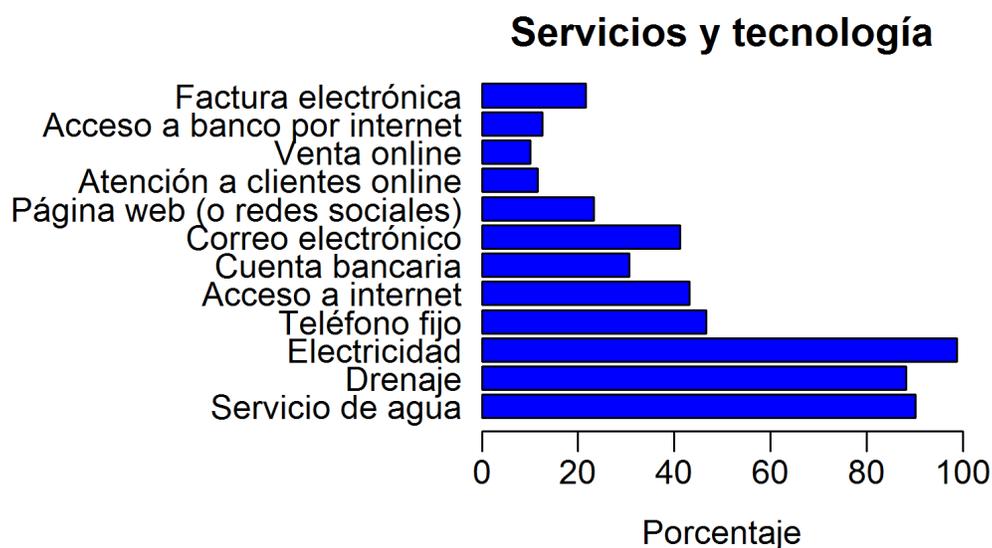
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector regalos al mayoreo, el grado de estructuración es de 32.4111905 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 298 Grado de estructuración de las empresas del sector.

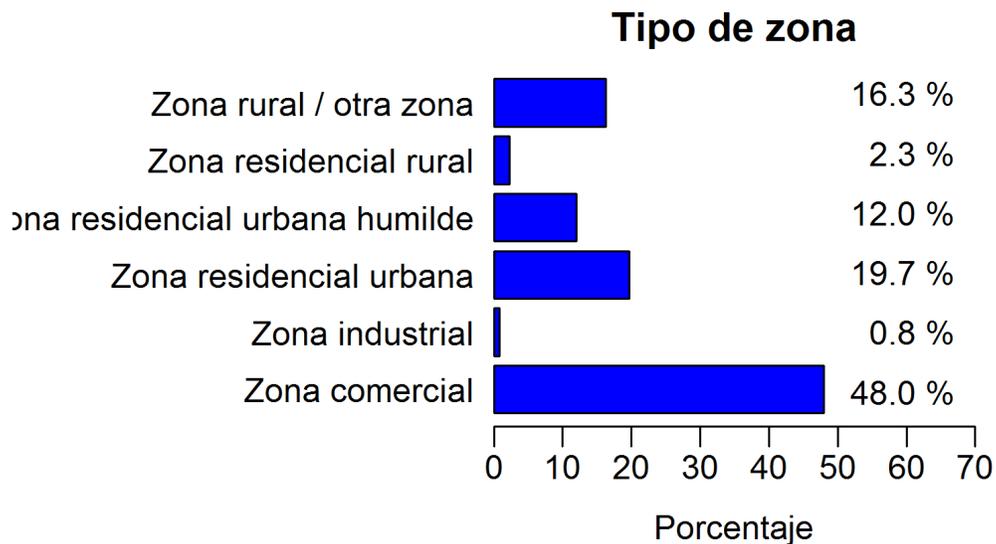


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector regalos al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 299 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector regalos al mayoreo, es en zona comercial.

Figura 300 Tipo de zona de las empresas del sector.

26.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 21.26% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.86%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

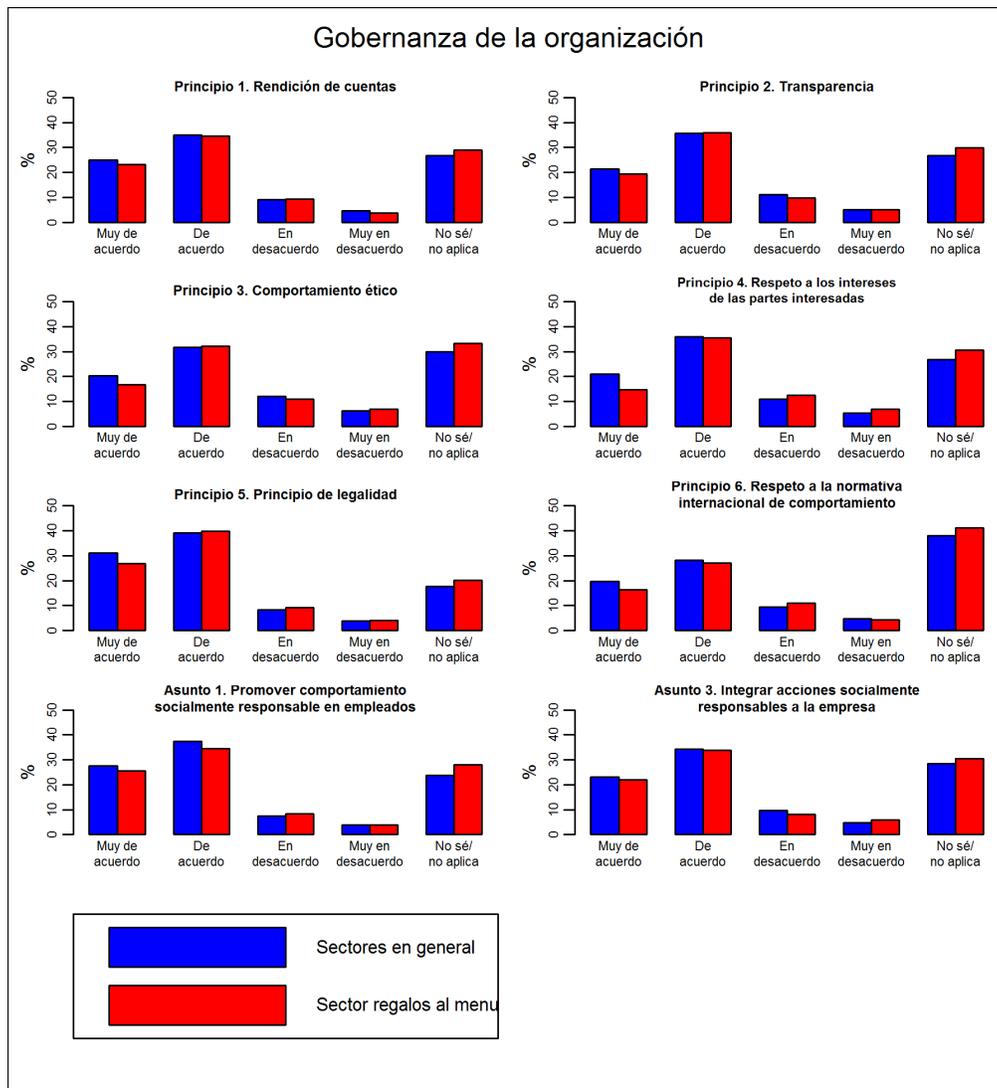
Tabla 164 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector regalos al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.39, 1.59	No significativo
Principio de transparencia	2.53, 1.47	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.55, 1.43	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.62, 1.37	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.81, 1.30	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.11, 1.68	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.60, 1.46	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.38, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 301 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 26.39% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 59.30%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

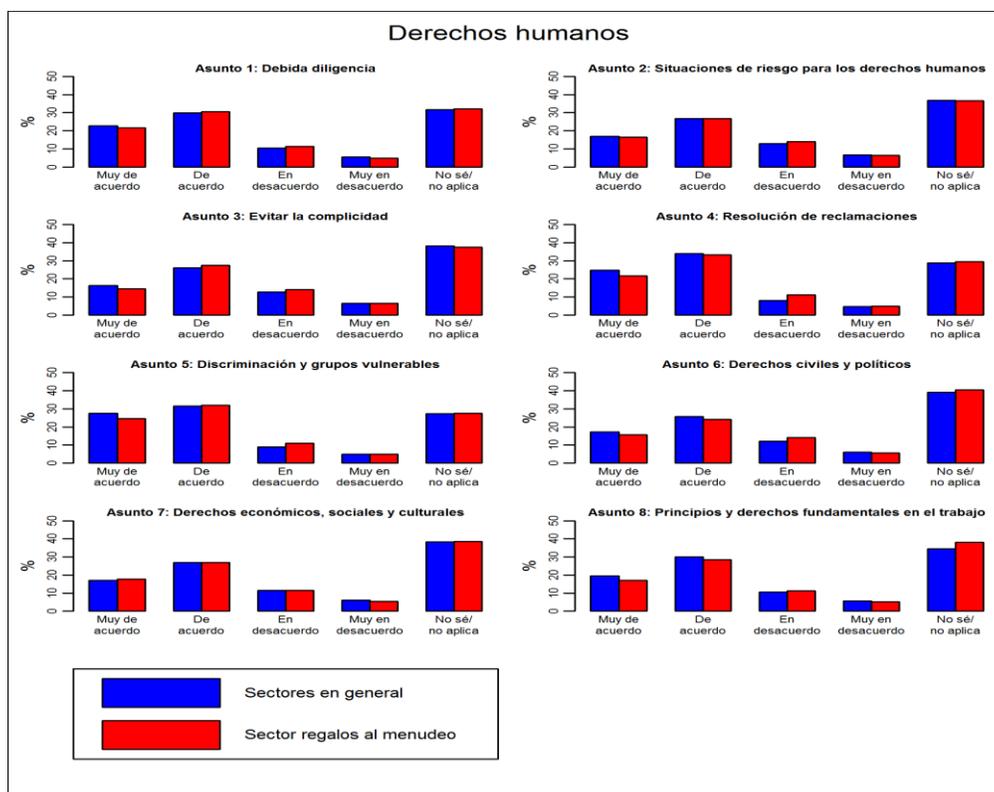
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 165 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.45, 1.46	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.12, 1.55	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.06, 1.51	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.59, 1.41	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.50, 1.43	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.13, 1.56	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.10, 1.58	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.40, 1.45	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 302 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 25.81% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.93%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

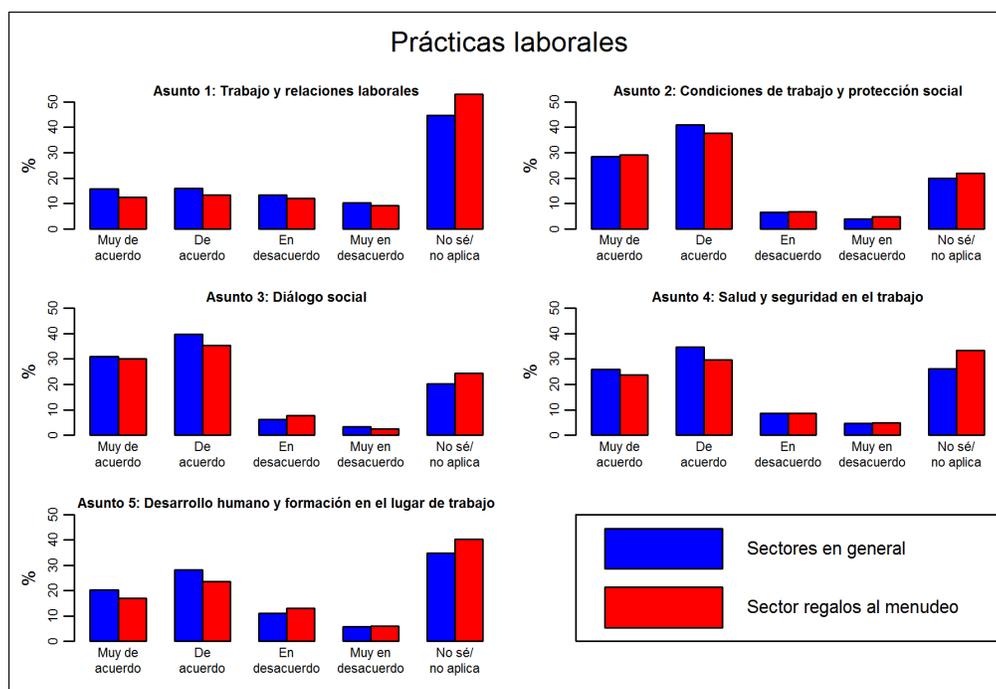
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 166 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.62, 1.60	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.66, 1.43	No significativo
3. Diálogo social	2.80, 1.36	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.37, 1.52	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.07, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 303 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que diálogo social tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente.

El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 27.14% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 62.02%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

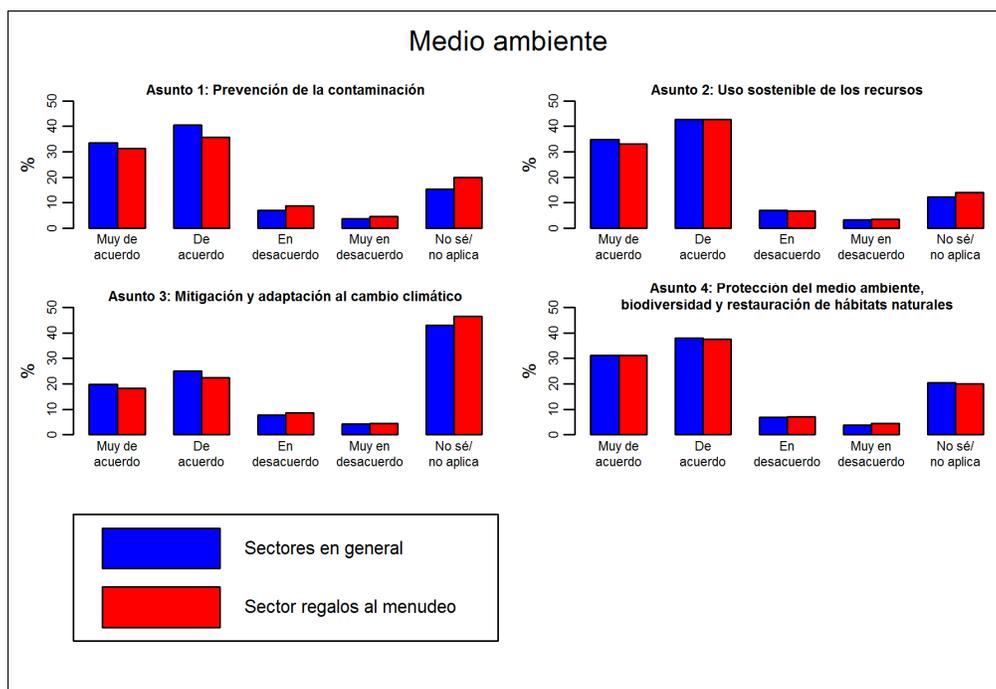
Tabla 167 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.56, 1.48	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.77, 1.36	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.81, 1.64	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.07, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 304 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 20.68% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.99%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

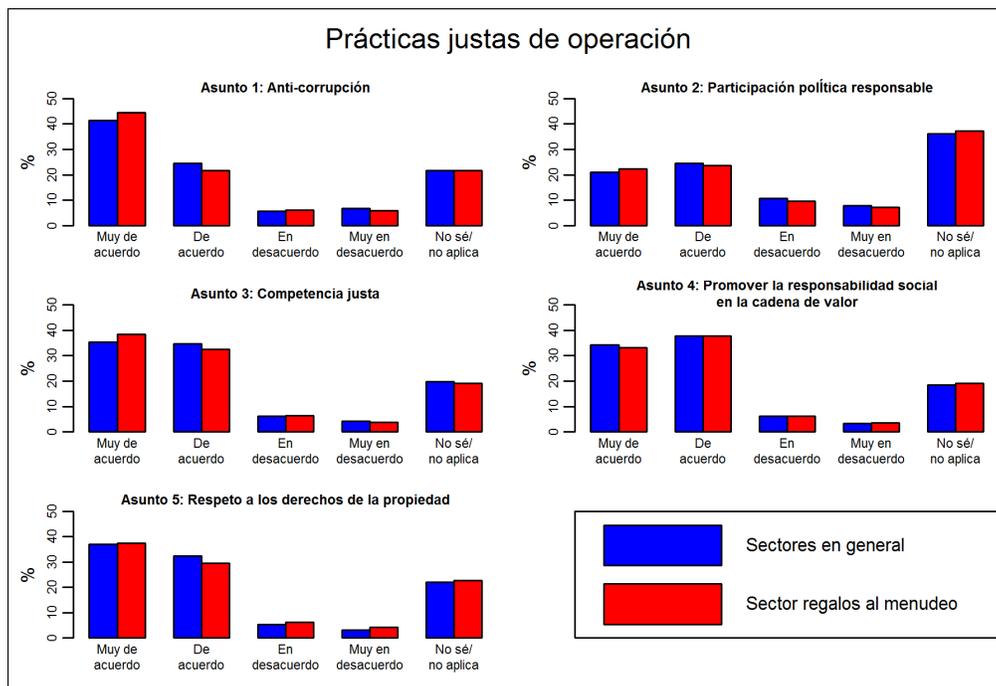
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 168 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.65, 1.51	No significativo
2. Participación política responsable	2.11, 1.66	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.78, 1.43	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.86, 1.33	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.82, 1.41	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 305 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 11.23% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 90.18%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

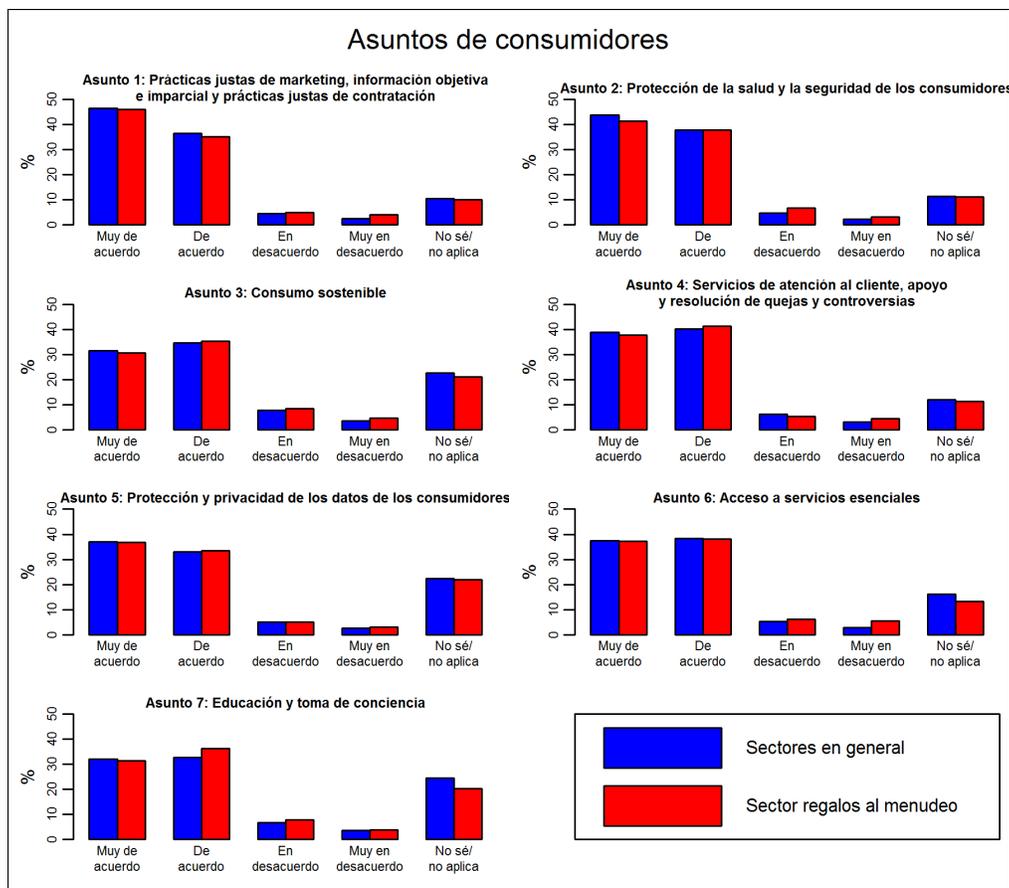
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 169 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.13, 1.20	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.20, 1.13	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.70, 1.45	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.18, 0.98	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.04, 1.25	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.00, 1.26	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.75, 1.36	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 306 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

26.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 32.97% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector regalos al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 46.20%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

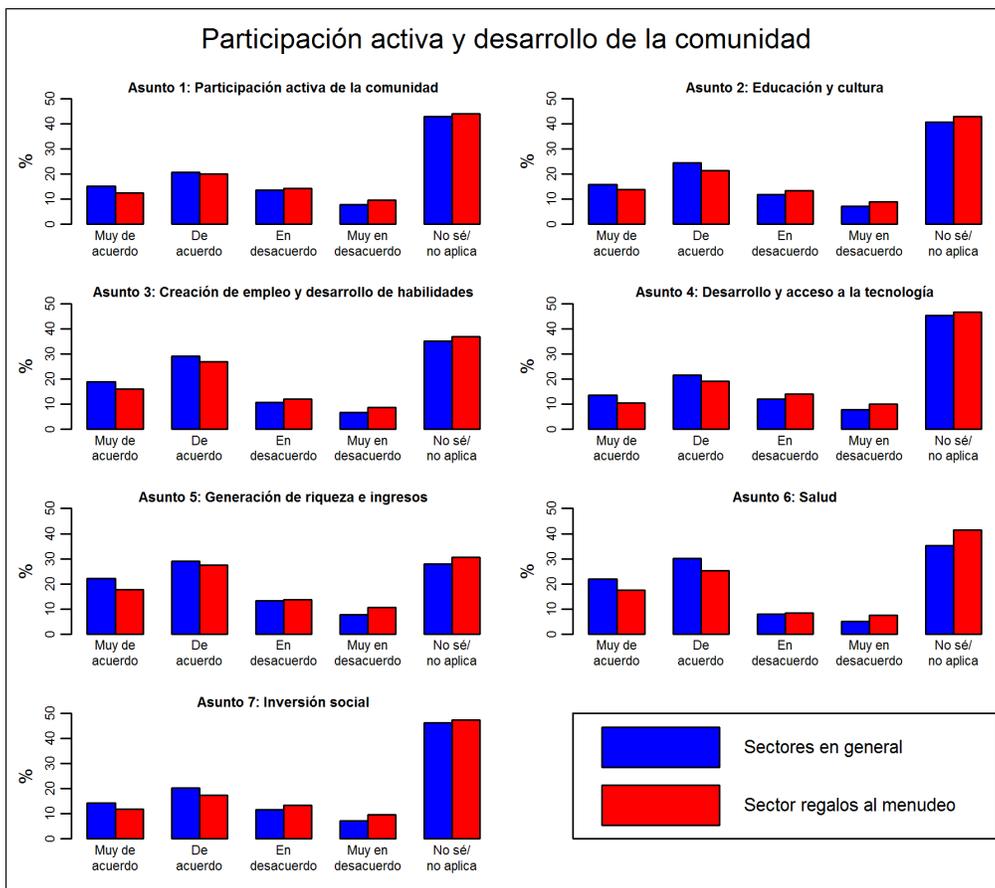
Tabla 170 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector regalos al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.75, 1.54	No significativo
2. Educación y cultura	1.96, 1.51	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.21, 1.47	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.78, 1.55	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.21, 1.42	No significativo
6. Salud	2.00, 1.61	No significativo
7. Inversión social	1.83, 1.63	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector regalos al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector regalos al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 307 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

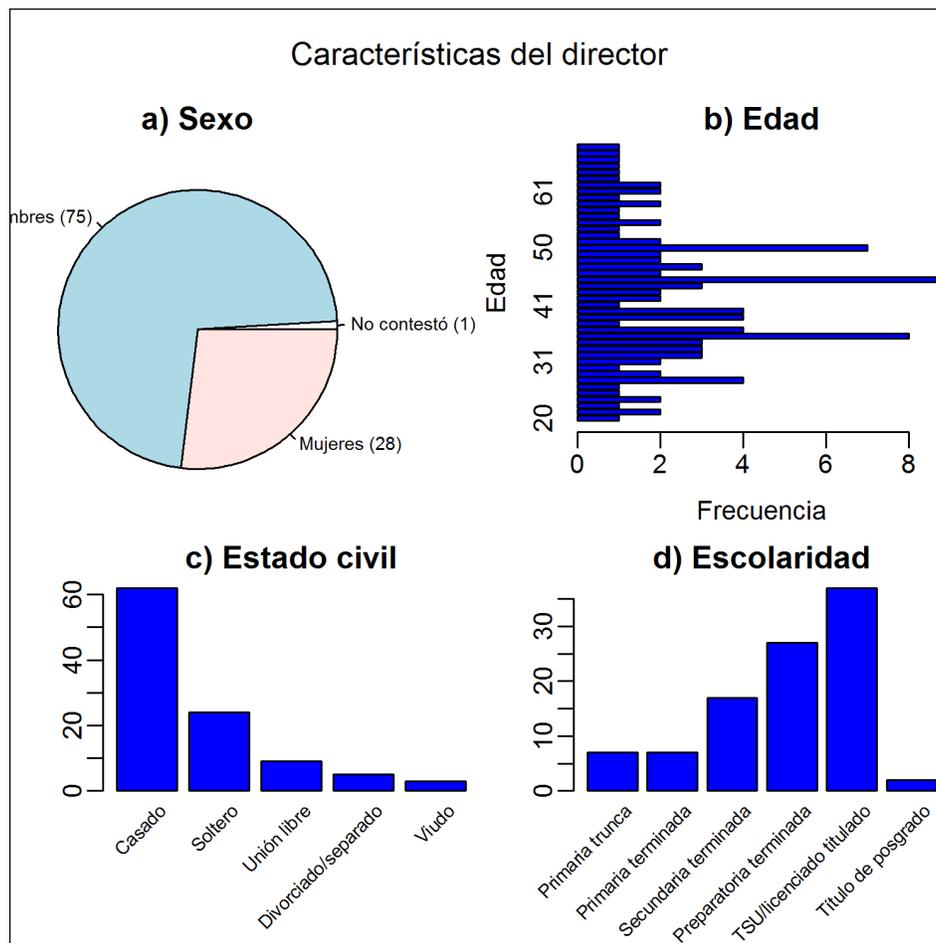
Capítulo 27

27. Sector artículos para otras empresas al mayoreo

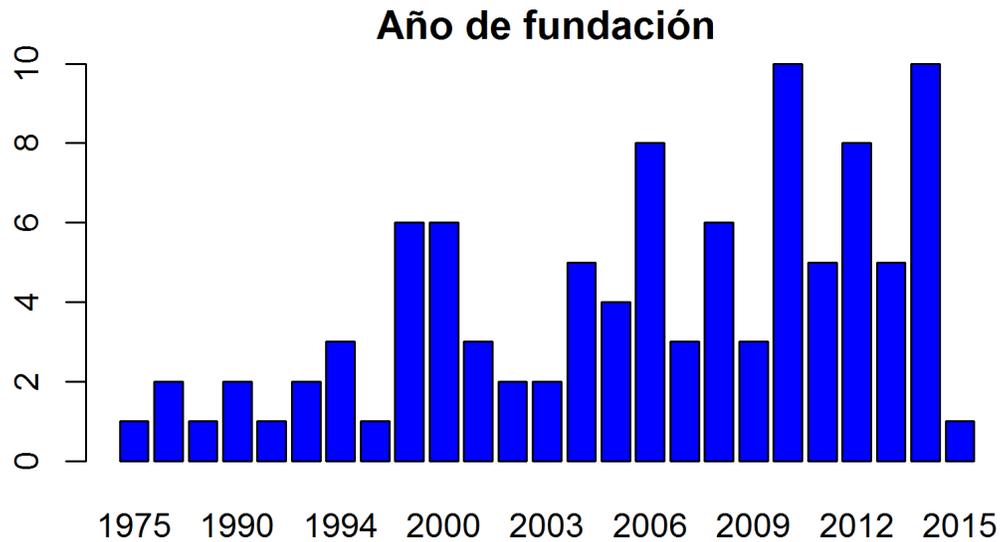
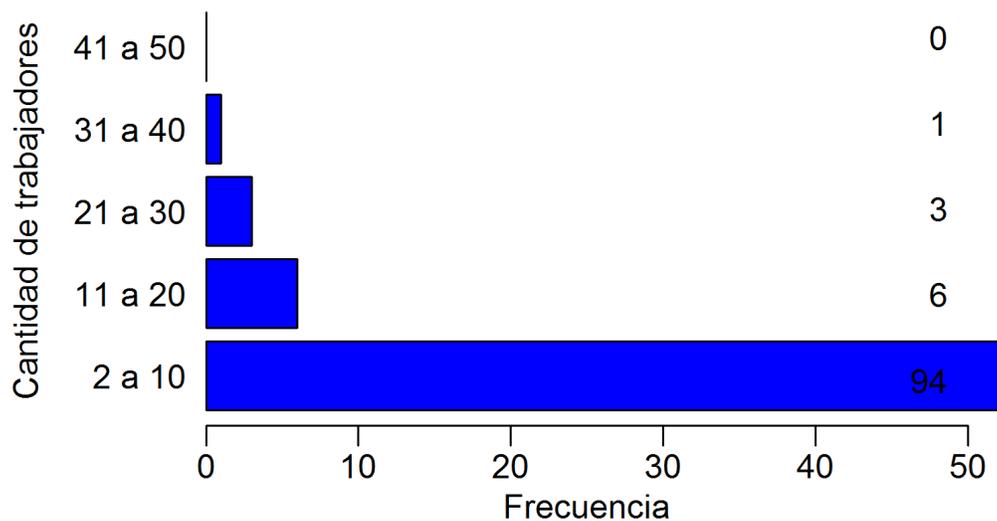
Son empresas que corresponden al sector terciario, que proveen grandes cantidades a otras organizaciones de insumos, suministros, mobiliarios, maquinarias y equipos.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector artículos para otras empresas al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo, el 27.18% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector artículos para otras empresas al mayoreo es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.92 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo el 58.49% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 12.3 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 308 Características de los directores de empresas del sector.



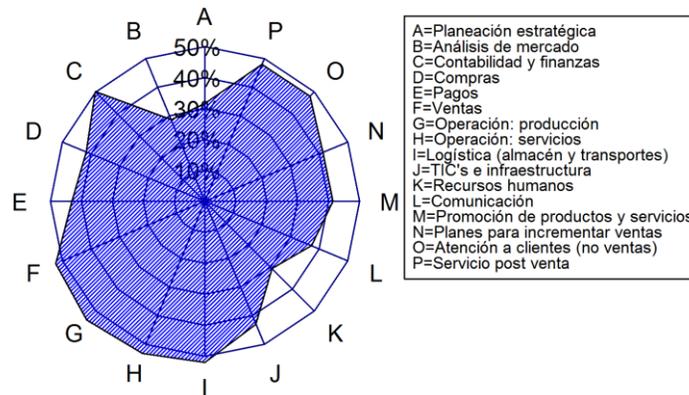
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.68 años, que es 0.30 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 90.38% del total de las empresas del sector artículos para otras empresas al mayoreo.

Figura 309 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 310** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

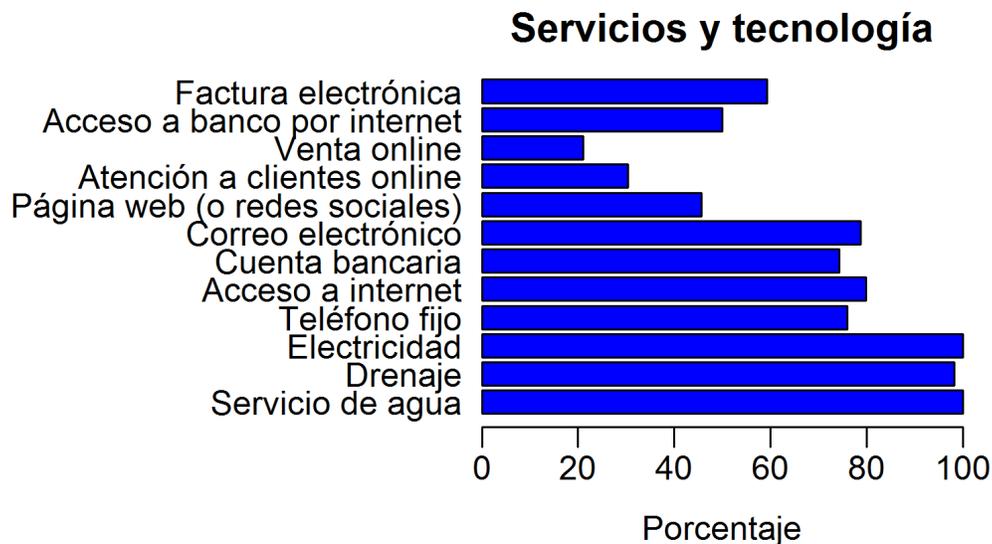
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector artículos para otras empresas al mayoreo, el grado de estructuración es de 43.5683823 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 311 Grado de estructuración de las empresas del sector.

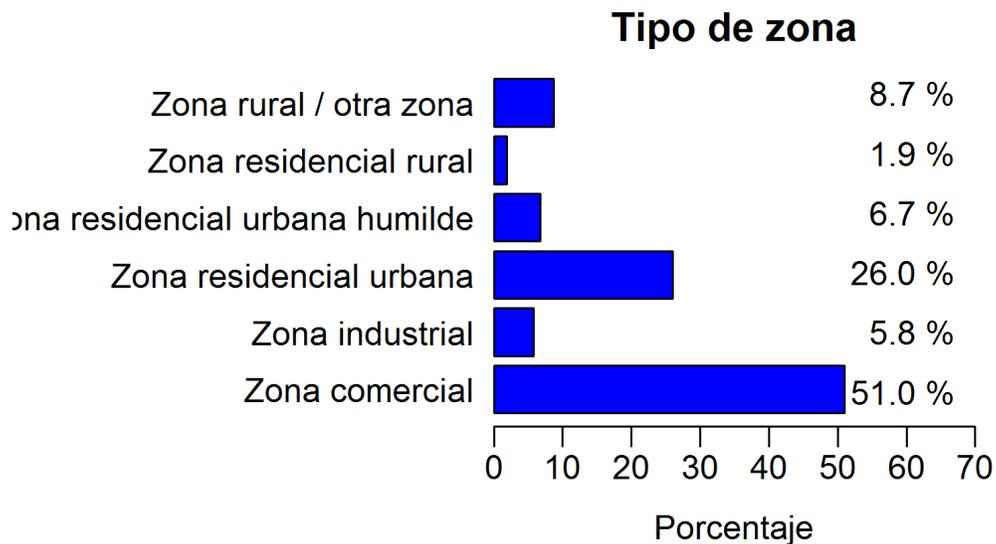


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector artículos para otras empresas al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 312 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector artículos para otras empresas al mayoreo, es en zona comercial.

Figura 313 Tipo de zona de las empresas del sector.

27.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 20.55% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 72.75%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

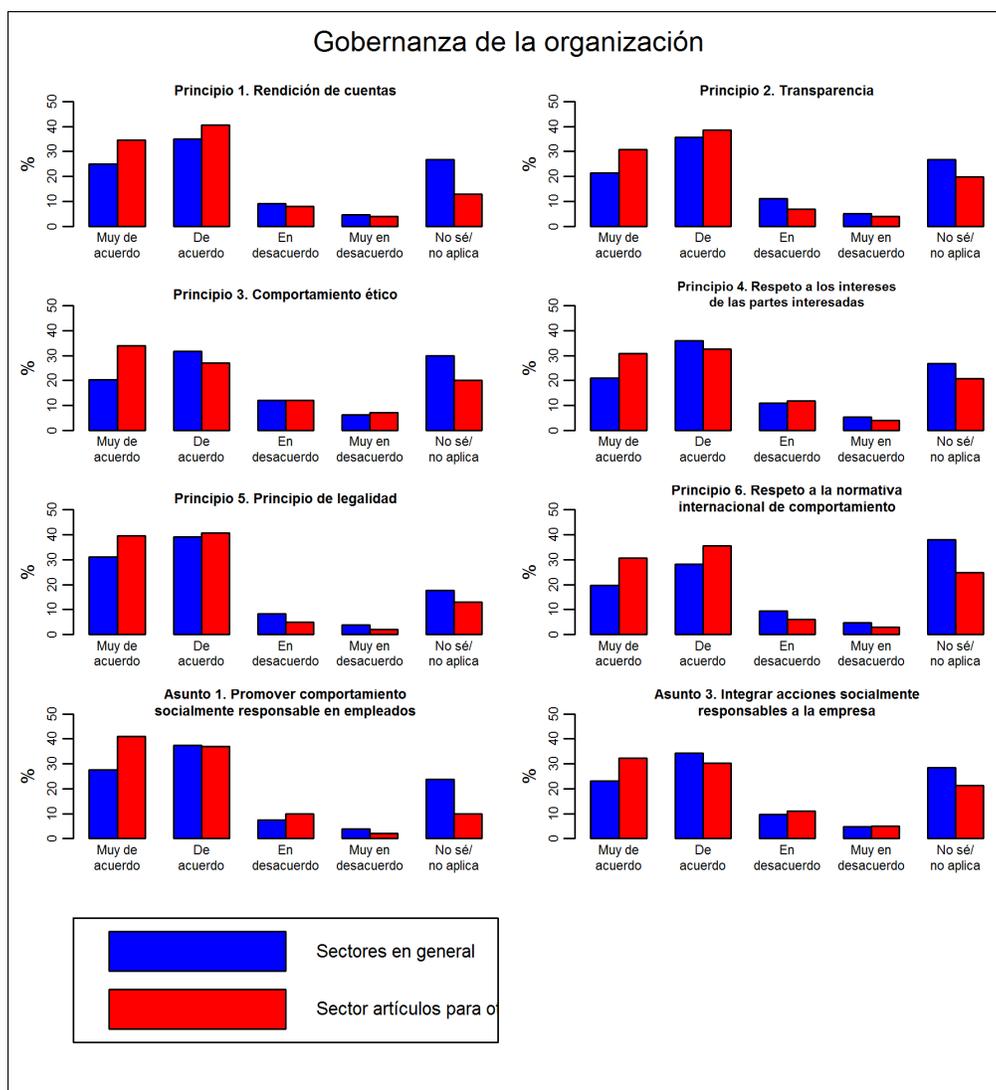
Tabla 171 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.80, 1.31	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.56, 1.47	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.48, 1.51	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.49, 1.49	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.92, 1.30	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.45, 1.56	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.97, 1.23	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.47, 1.51	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 314 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

27.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 20.67% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.76%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

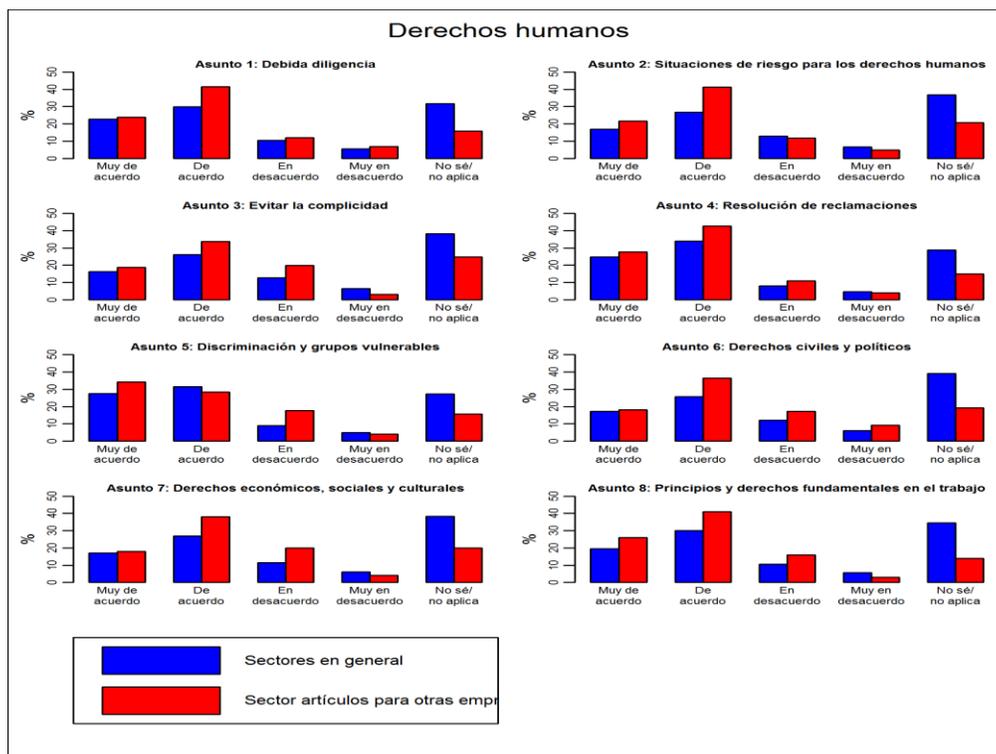
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 172 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.50, 1.35	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.38, 1.42	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.19, 1.45	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.64, 1.33	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.62, 1.40	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.25, 1.38	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.30, 1.37	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.62, 1.29	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 315 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

27.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 21.35% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 69.29%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

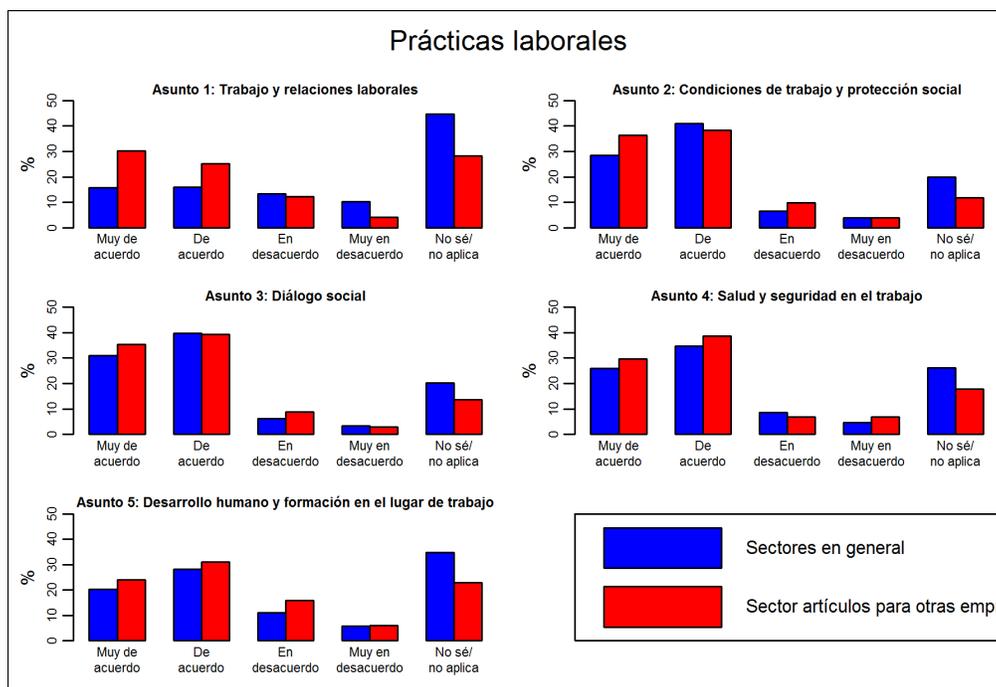
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 173 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.25, 1.61	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.83, 1.29	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.79, 1.33	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.55, 1.44	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.27, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 316 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

27.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 18.99% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 73.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

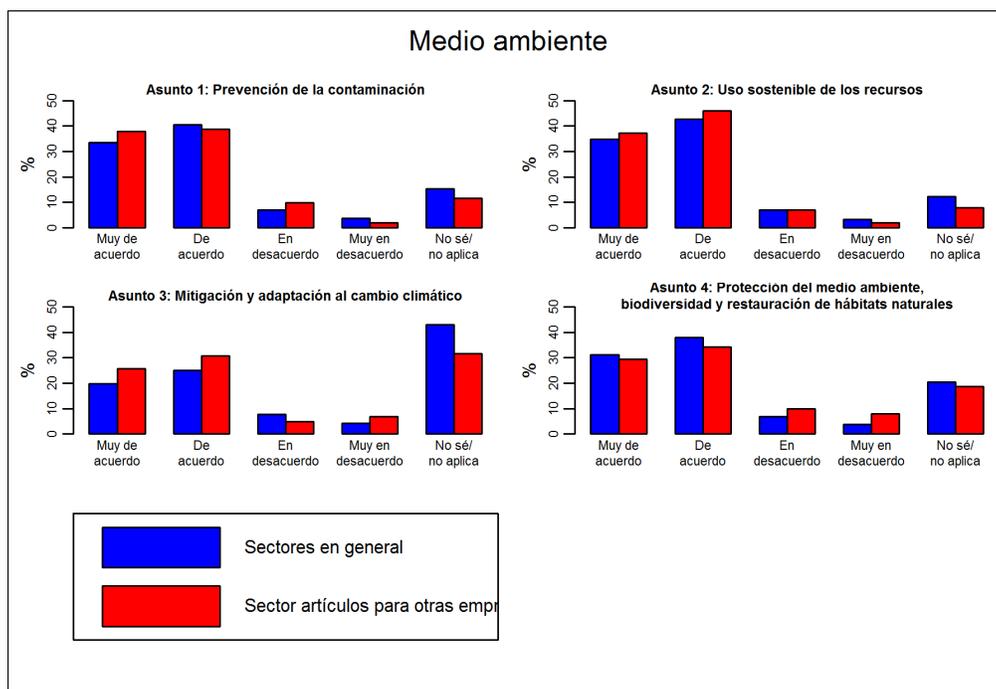
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 174 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.89, 1.27	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	3.03, 1.11	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.12, 1.64	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.27, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 316 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que uso sostenible de los recursos y mitigación y adaptación al cambio climático, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

27.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 25.00% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.68%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

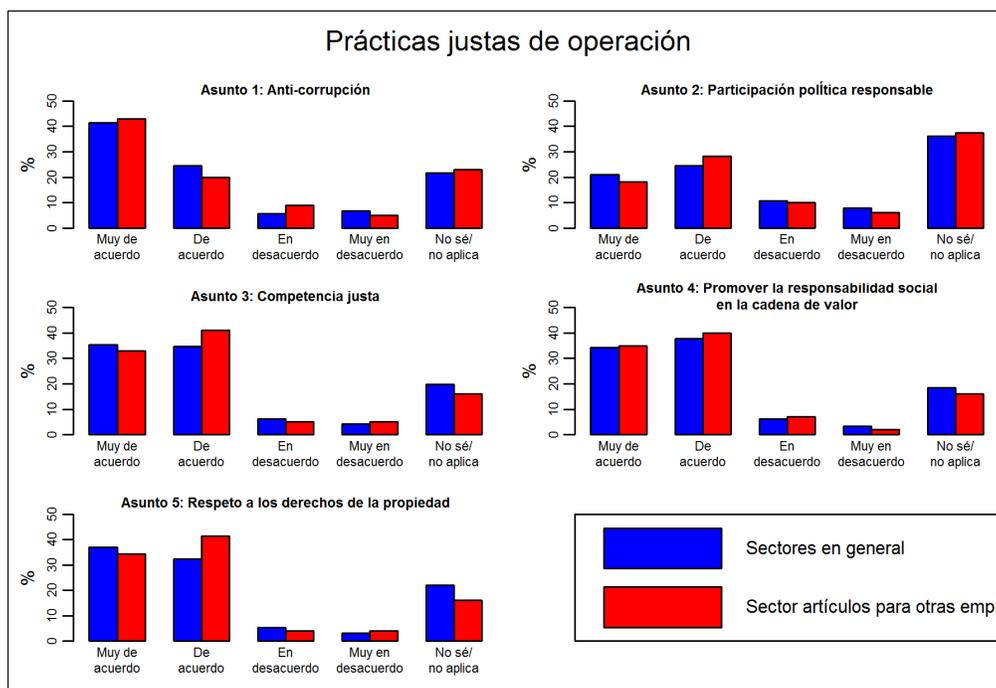
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 175 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.55, 1.62	No significativo
2. Participación política responsable	1.84, 1.60	No significativo
3. Competencia justa	2.70, 1.40	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.76, 1.38	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.74, 1.40	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 317 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de las prácticas justas de operación son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector artículos para otras empresas al mayoreo puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

27.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 10.30% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 96.90%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

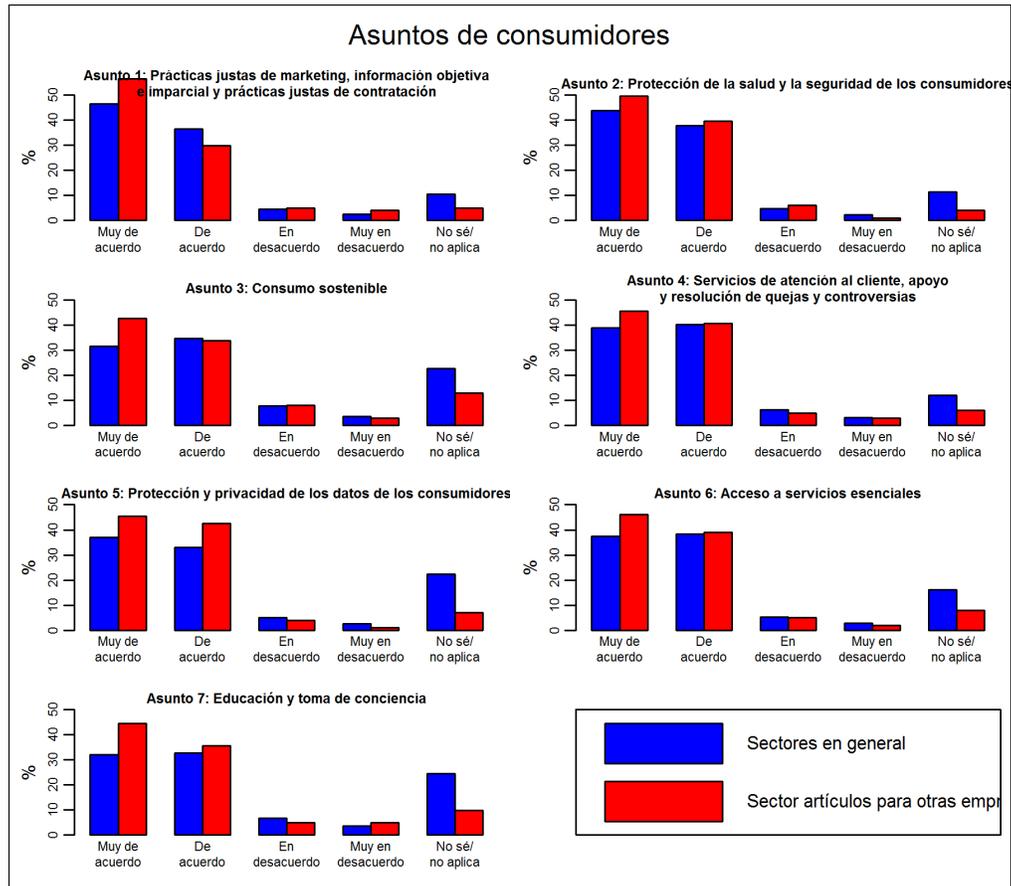
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 176 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.29, 1.07	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.30, 0.93	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.90, 1.34	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.17, 1.07	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.19, 1.07	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.13, 1.14	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	3.00, 1.26	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 318 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

27.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 32.69% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector artículos para otras empresas al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.08%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

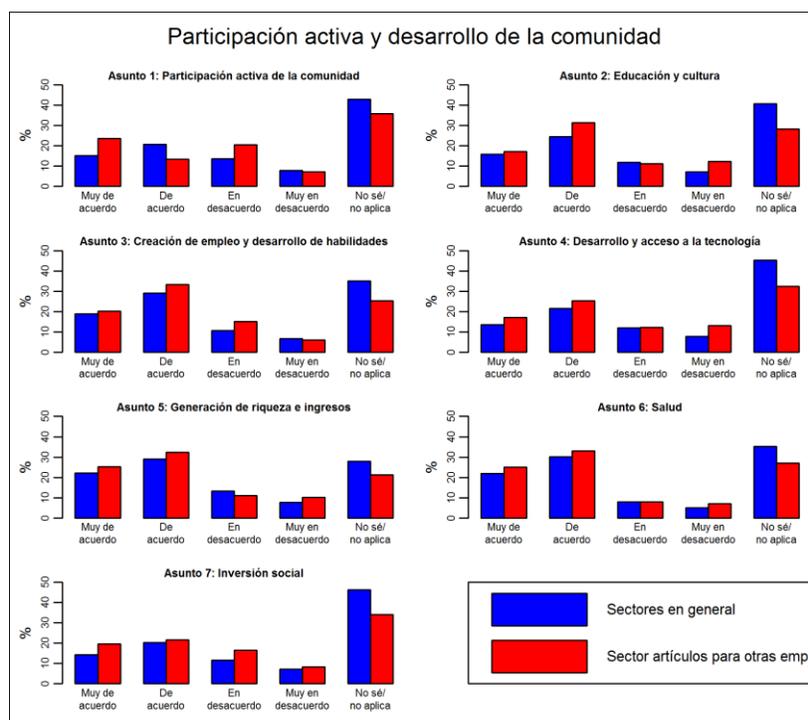
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 177 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector artículos para otras empresas al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.82, 1.60	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.97, 1.51	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.17, 1.48	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.82, 1.53	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.30, 1.49	Significativo al 10%
6. Salud	2.22, 1.57	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.85, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector artículos para otras empresas al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector artículos para otras empresas al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 319 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

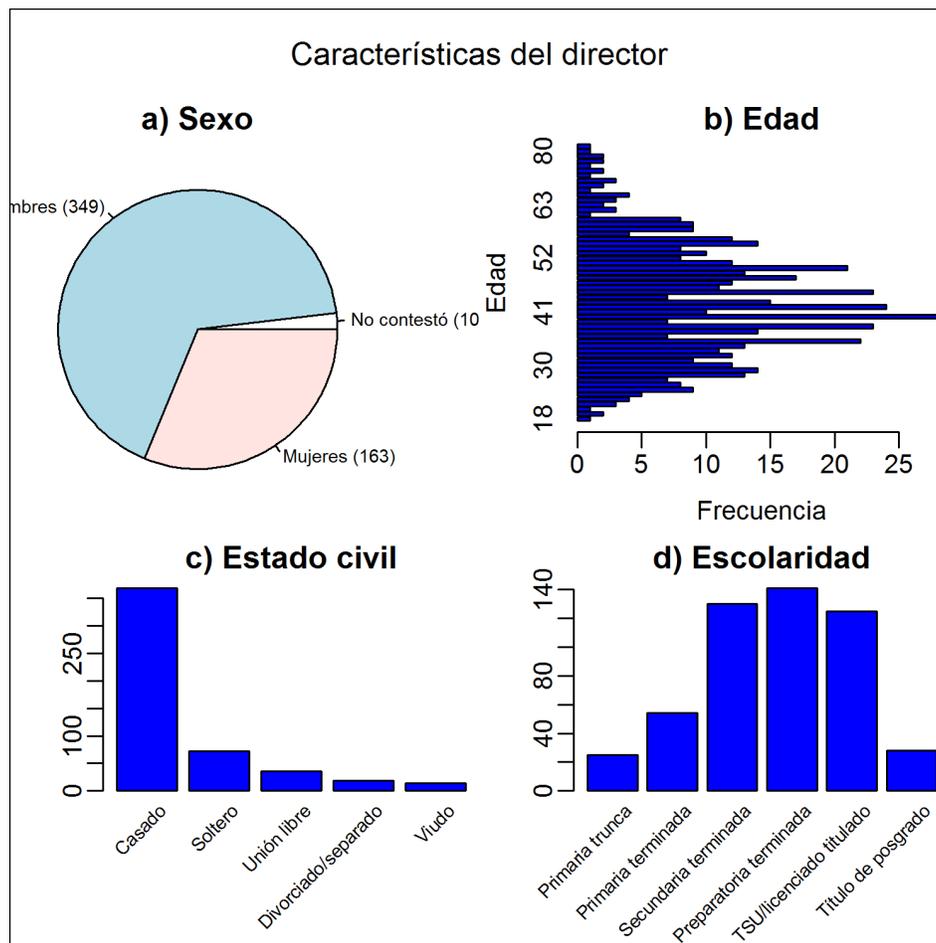
Capítulo 28

28. Sector de otro comercio al mayoreo

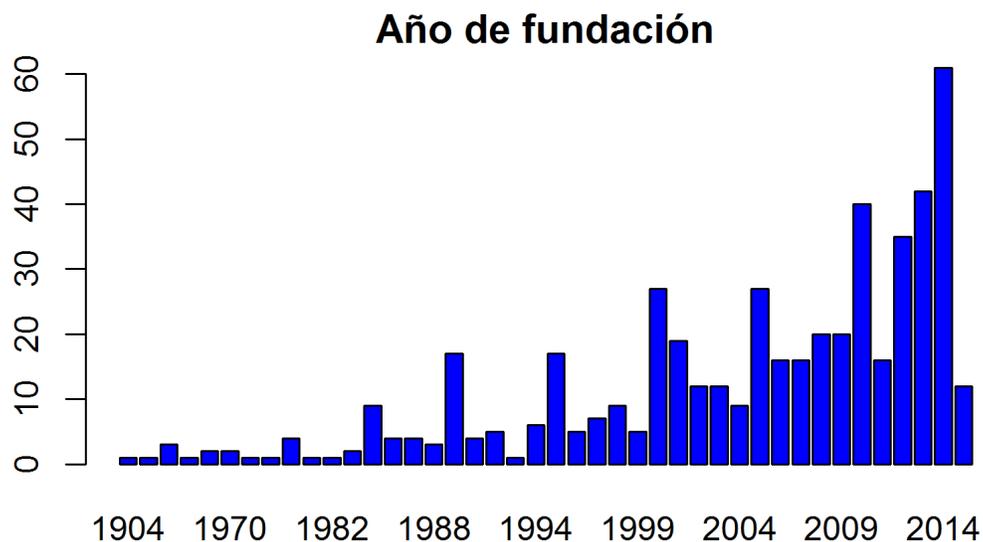
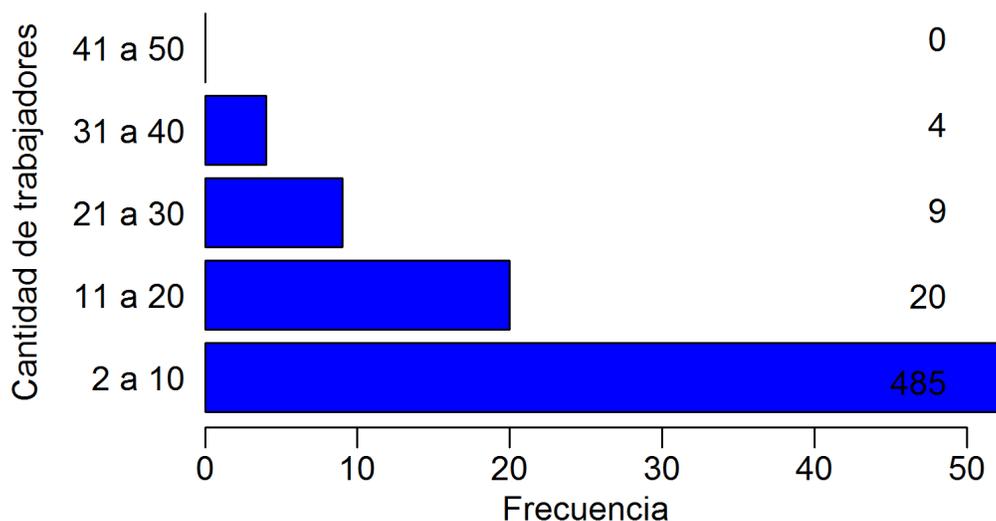
Las empresas que comercian mercancía en general, con el propósito de proveer grandes cantidades a industrias o empresas más grandes y que no se encuentran en las categorías anteriores, pertenecen al sector de otro comercio al mayoreo, en donde se intercambian, venden o compran productos. El sector comercial tiene el mayor número de establecimientos en el país. Durante el 2003, en México existían 1'580,587 establecimientos dedicados al comercio. En 2008, se contabilizaron 1'858,550, lo cual significa un aumento de más de 17 % en cinco años (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2009).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector otro comercio al mayoreo en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector otro comercio al mayoreo, el 31.84% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector otro comercio al mayoreo es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.96 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector otro comercio al mayoreo el 70.69% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.7 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 320 Características de los directores de empresas del sector.



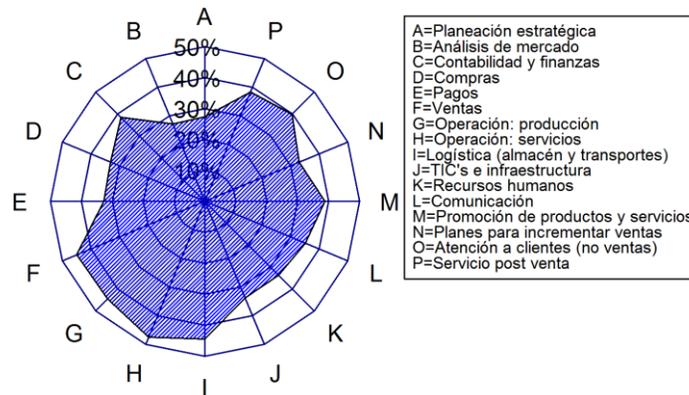
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.94 años, que es 0.97 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 92.91% del total de las empresas del sector otro comercio al mayoreo.

Figura 321 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 322** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

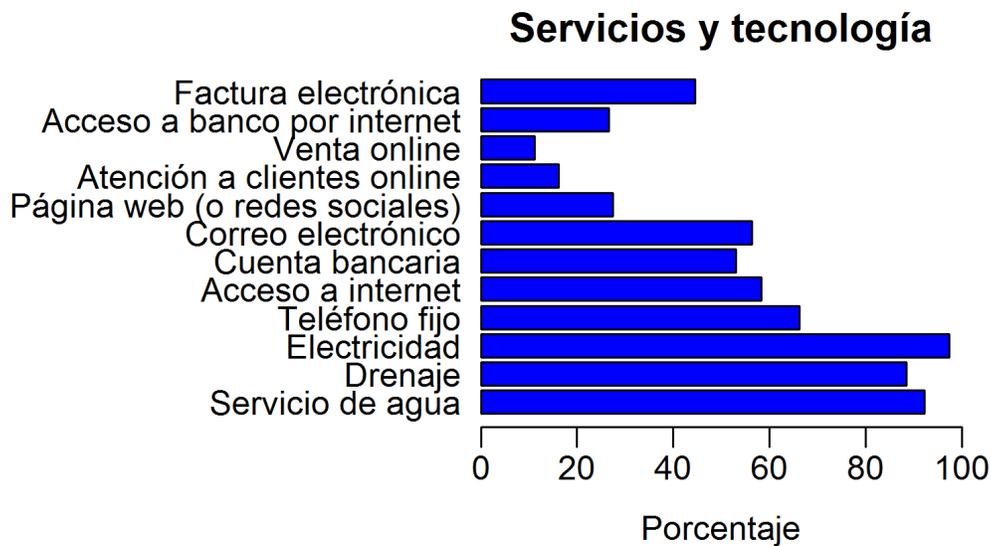
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector otro comercio al mayoreo, el grado de estructuración es de 37.0926604 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 323 Grado de estructuración de las empresas del sector.

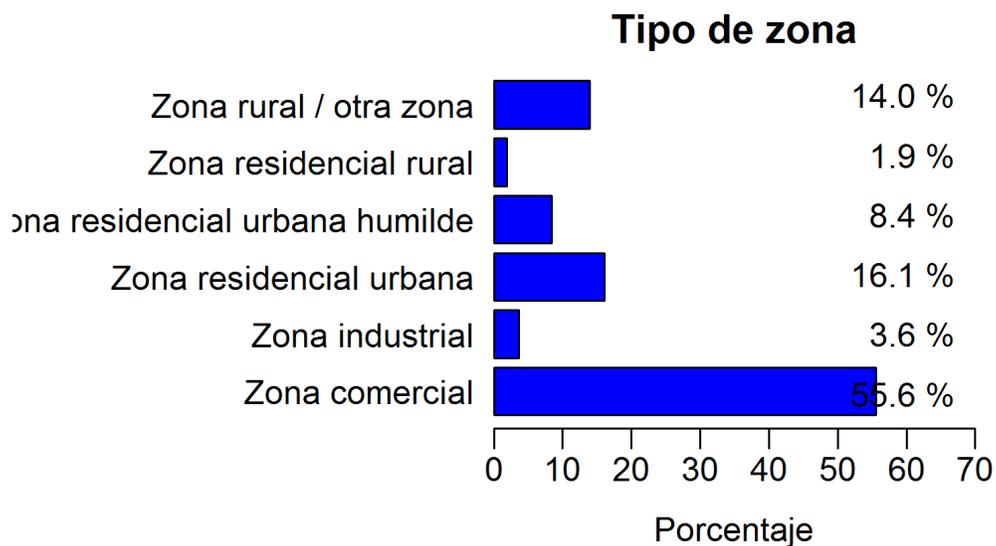


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector otro comercio al mayoreo cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 324 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector otro comercio al mayoreo, es en zona comercial.

Figura 325 Tipo de zona de las empresas del sector.

28.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 23.06% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.26%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

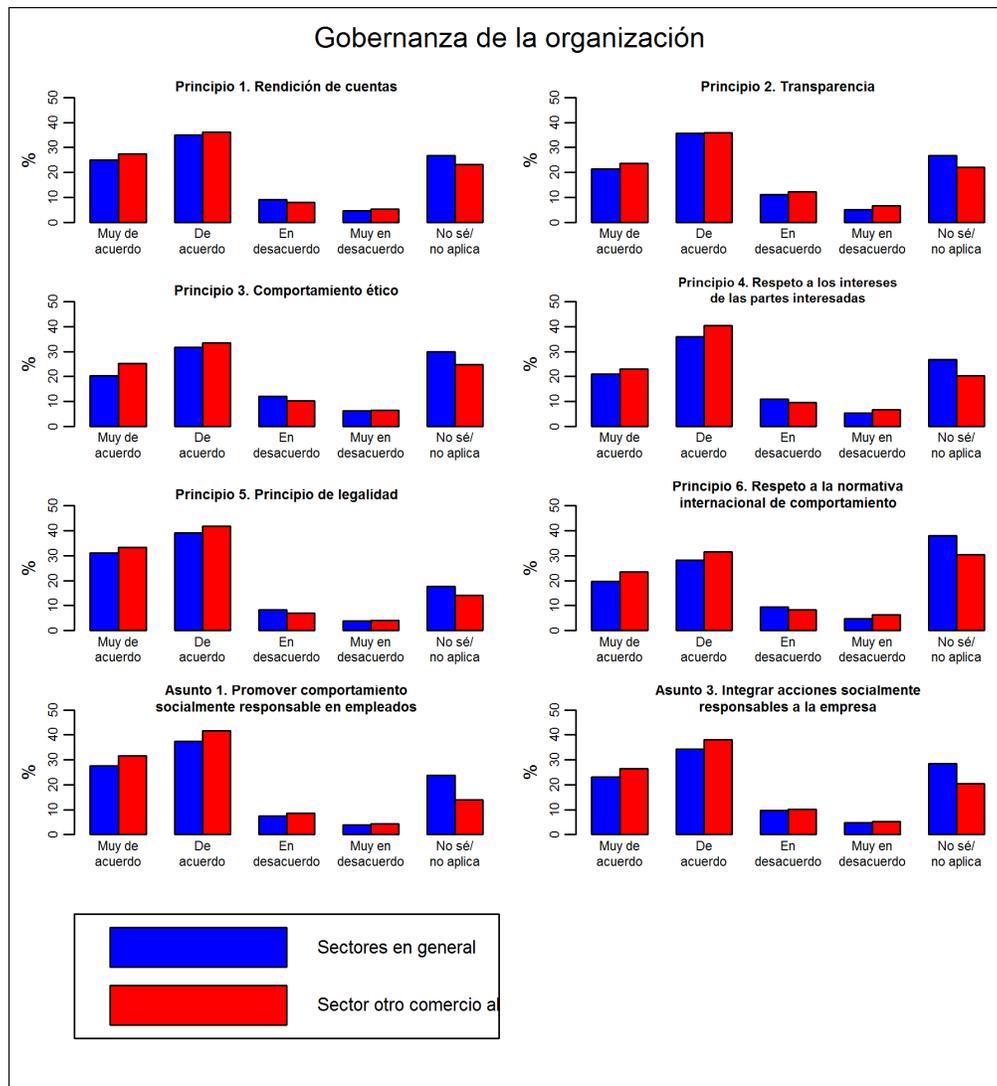
Tabla 178 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.40, 1.51	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.32, 1.46	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.28, 1.52	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.39, 1.43	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.76, 1.33	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.11, 1.59	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.73, 1.32	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.45, 1.45	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 326 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 29.17% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 54.18%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

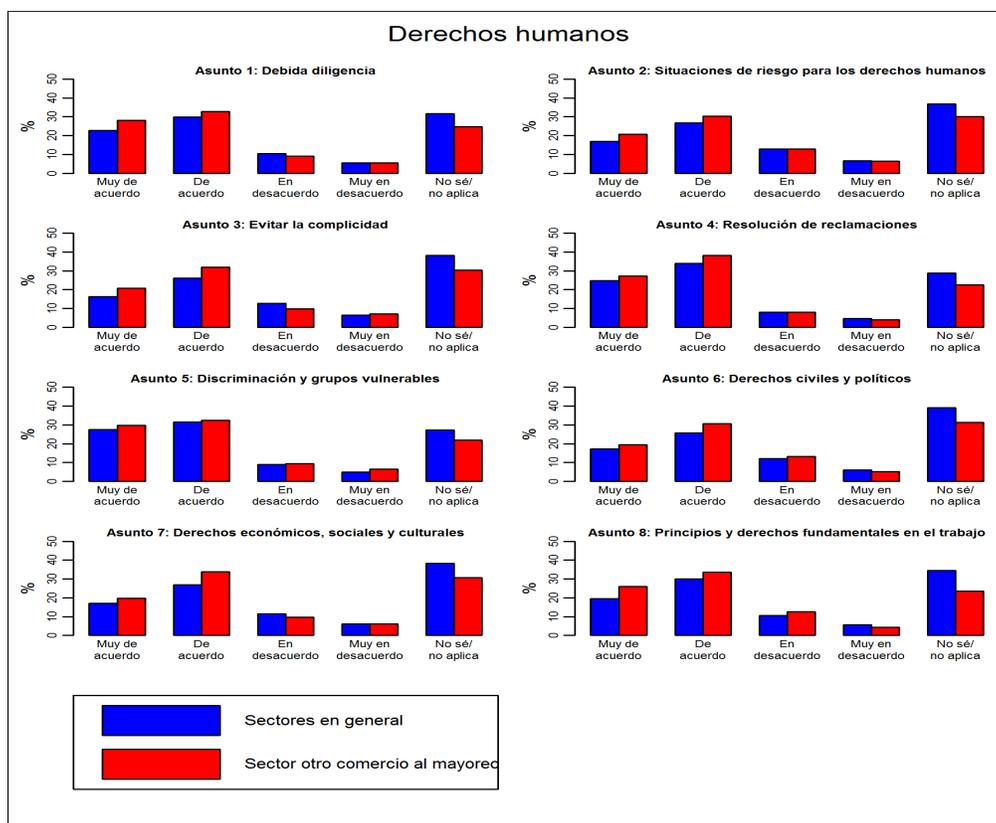
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 179 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.34, 1.54	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.05, 1.55	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.06, 1.56	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.43, 1.49	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.42, 1.51	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.02, 1.55	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.05, 1.55	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.34, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 327 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 20.50% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 70.75%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

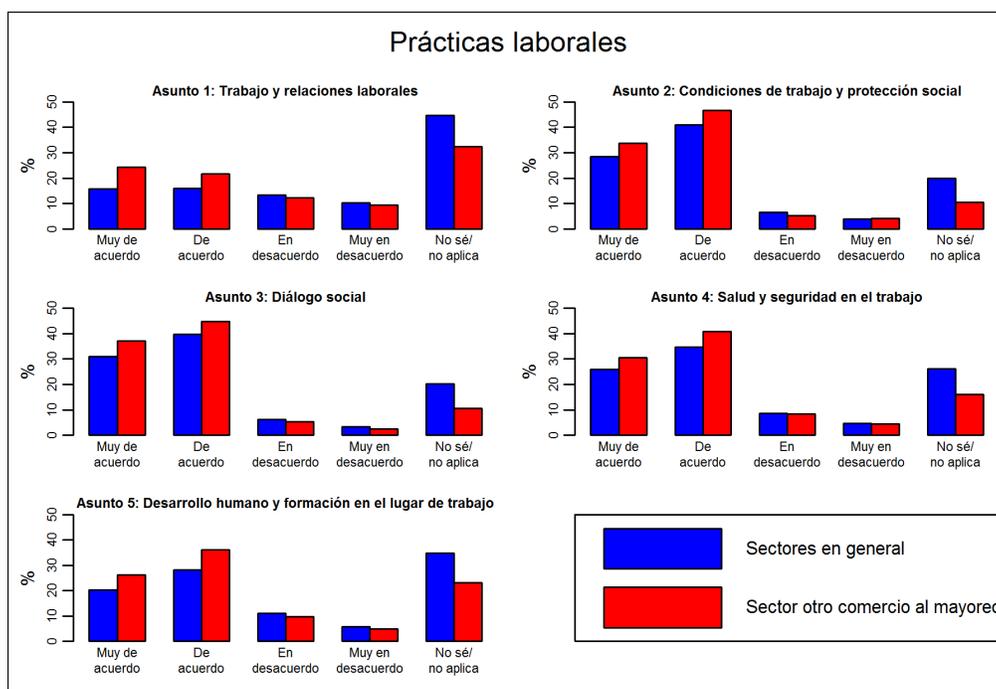
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 180 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.96, 1.61	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.89, 1.22	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.96, 1.21	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.65, 1.38	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.37, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 328 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 20.88% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.82%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

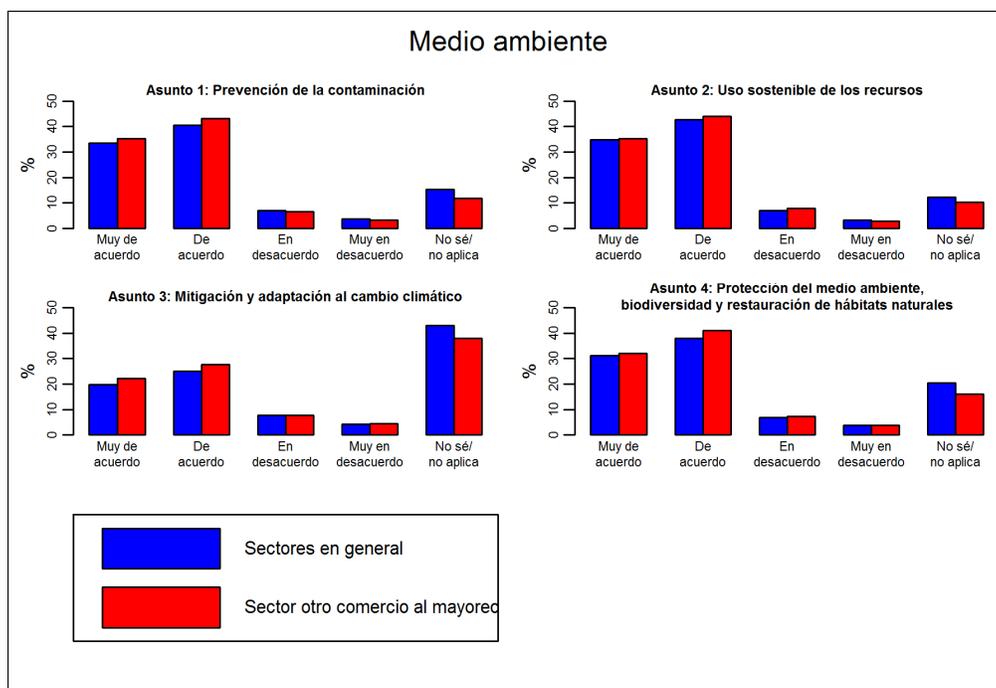
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 181 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.87, 1.26	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.92, 1.20	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.92, 1.65	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.37, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 329 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 21.30% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 70.78%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

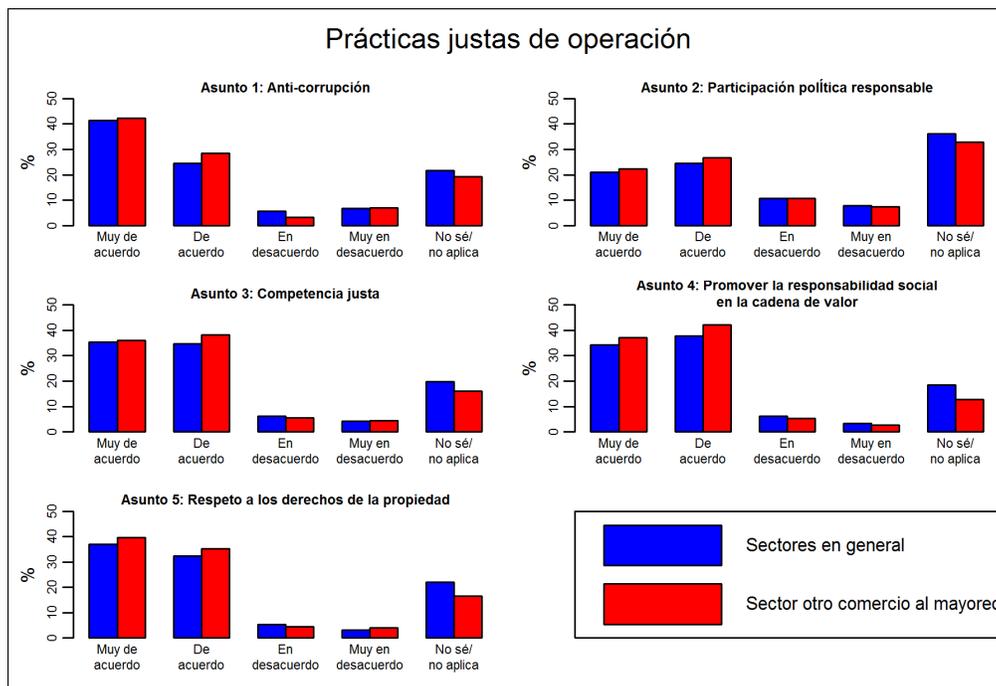
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 182 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.68, 1.54	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.98, 1.60	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.74, 1.40	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.88, 1.29	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.77, 1.43	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 330 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 14.04% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 86.26%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

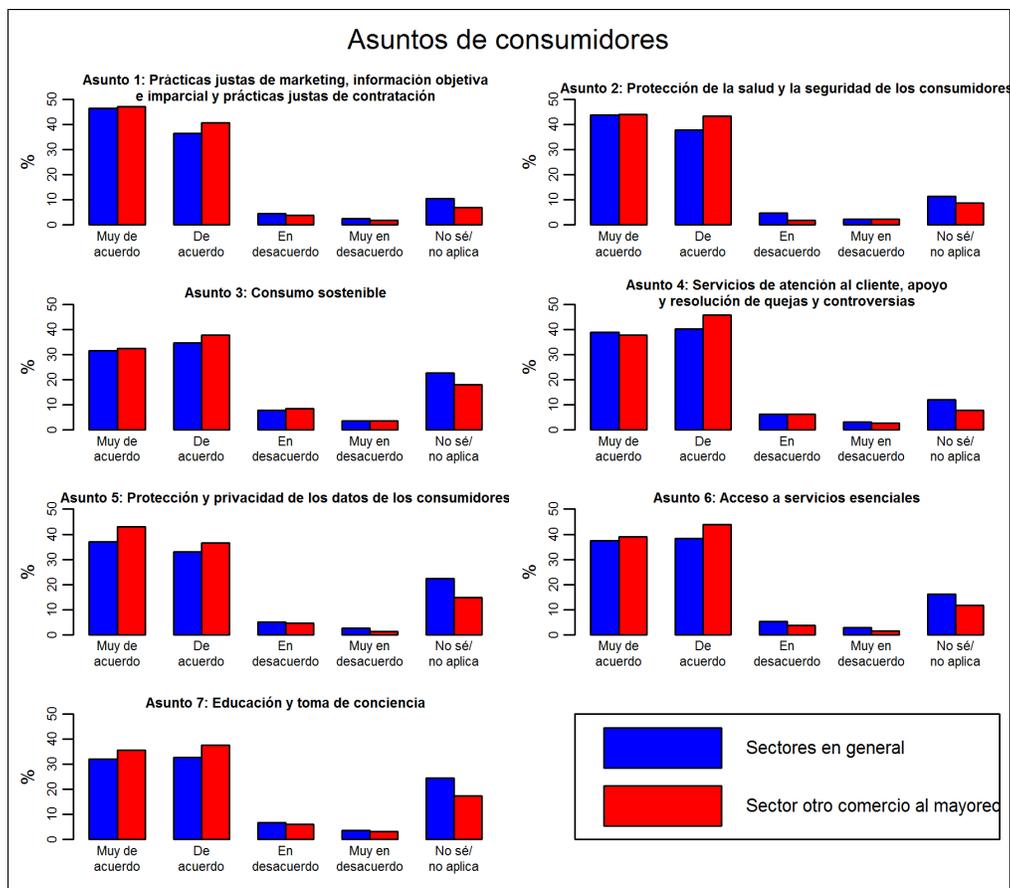
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 183 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.19, 1.07	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.12, 1.15	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.63, 1.43	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.03, 1.12	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.92, 1.36	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.97, 1.25	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.71, 1.43	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 331 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

28.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 34.26% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otro comercio al mayoreo sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.05%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

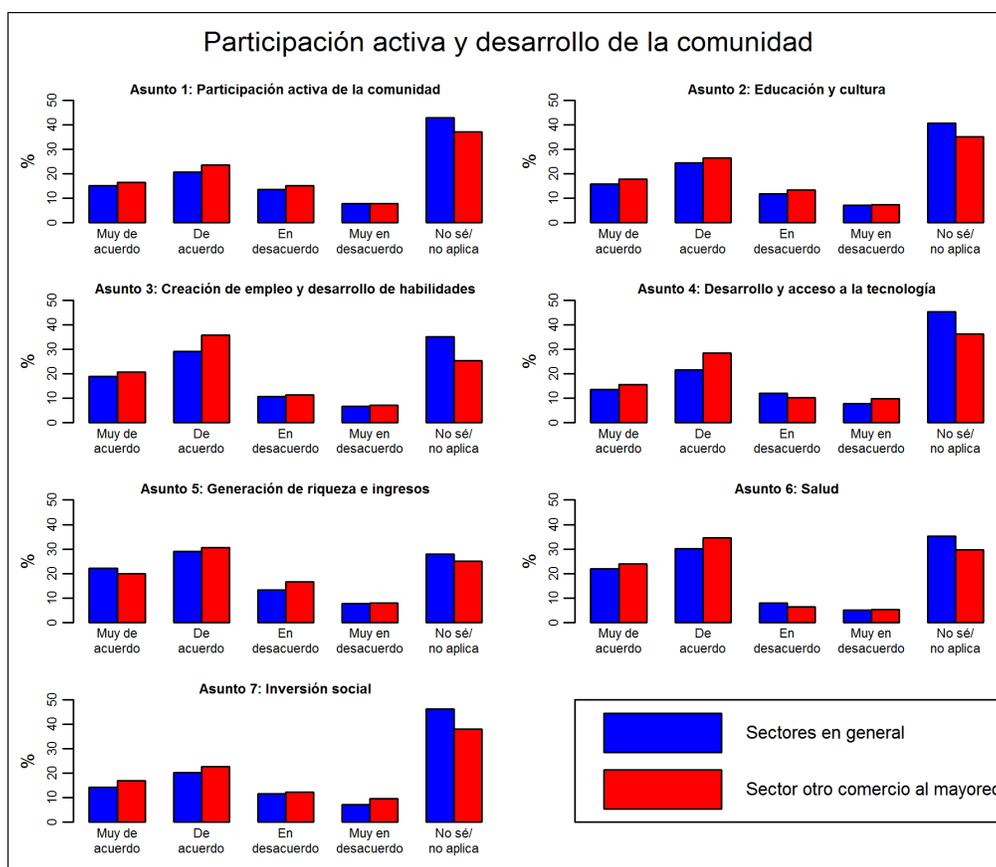
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 184 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector otro comercio al mayoreo

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.75, 1.55	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.85, 1.56	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.20, 1.49	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.78, 1.55	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.12, 1.47	No significativo
6. Salud	2.18, 1.59	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.71, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otro comercio al mayoreo podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otro comercio al mayoreo y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 332 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

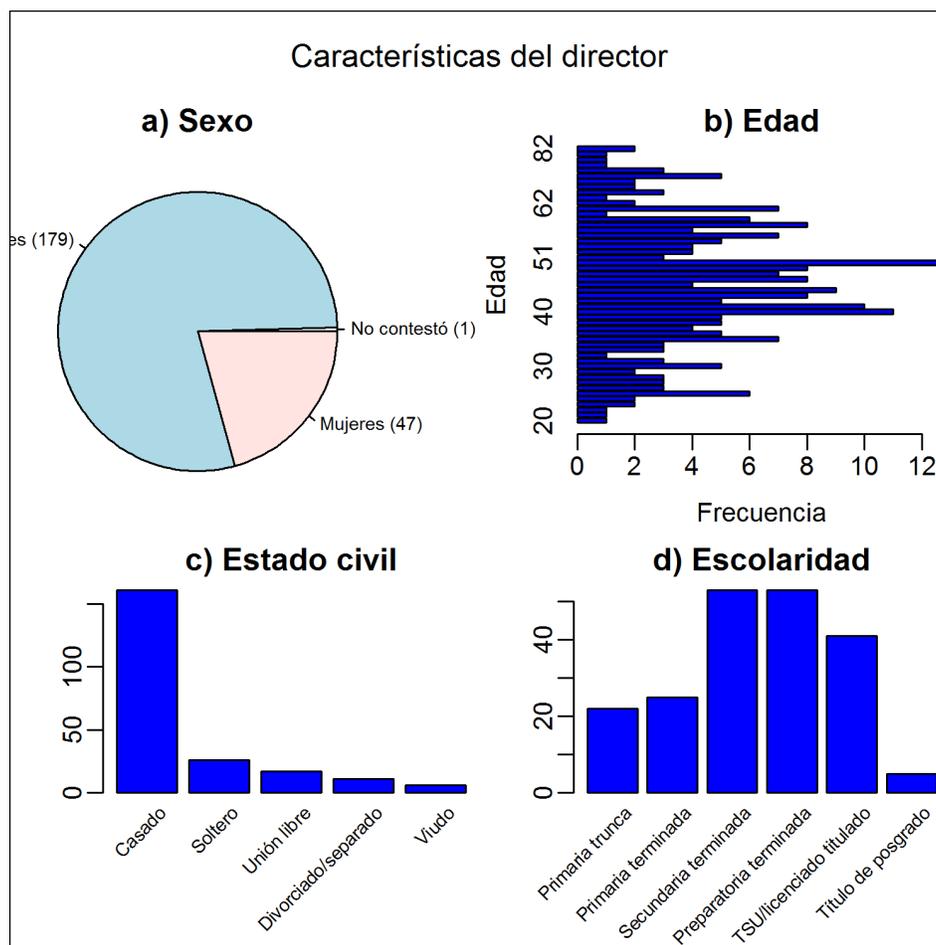
Capítulo 29

29. Sector transportes, correos y almacenaje

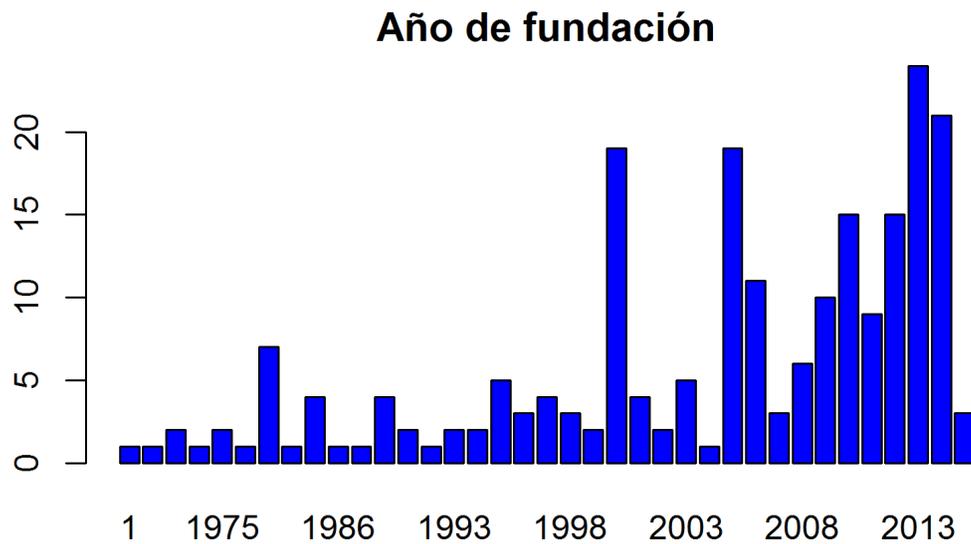
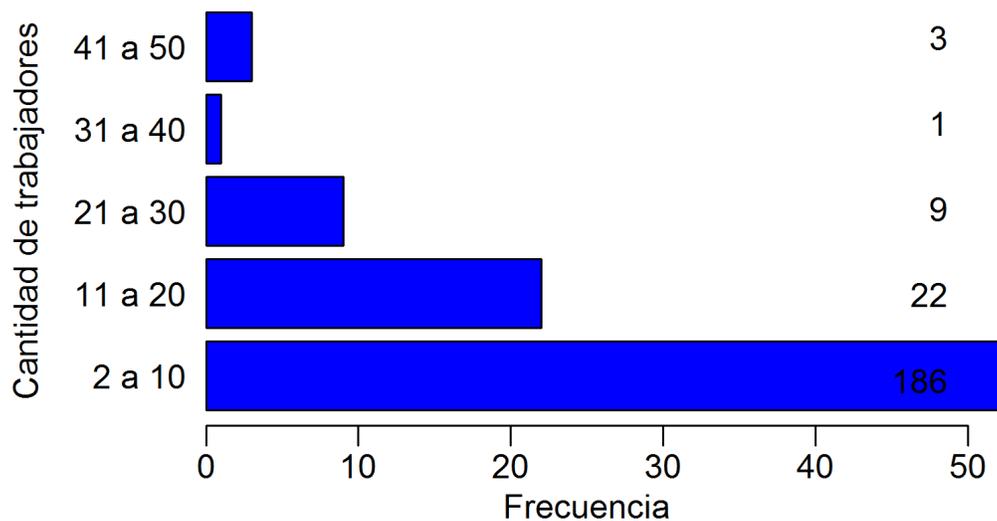
Las empresas que brindan servicios, pertenecen al sector de comercio, que comprende unidades económicas dedicadas principalmente al transporte (de personas y de carga); proporcionar servicios especializados relacionados directamente con el transporte; servicios de correo, y almacenamiento de bienes. Dentro del el transporte, están los diferentes modos de transporte: aéreo, ferroviario, por agua, auto transporte de carga, auto transporte de pasajeros, por ductos y turístico. Para el desglose de correos se diferencia el servicio postal tradicional, generalmente operado por el estado, de los establecimientos de mensajería y paquetería. Por otra parte, los almacenes y bodegas están subdivididos según los tipos de instalaciones con que operan. La inversión total nacional en esta actividad en México es de 16,152 millones de pesos (Contreras-Soto, 2007).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector transportes, correos y almacenaje en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector transportes, correos y almacenaje, el 20.80% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector transportes, correos y almacenaje es mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 46.13 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector transportes, correos y almacenaje el 70.00% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.5 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

Figura 333 Características de los directores de empresas del sector.



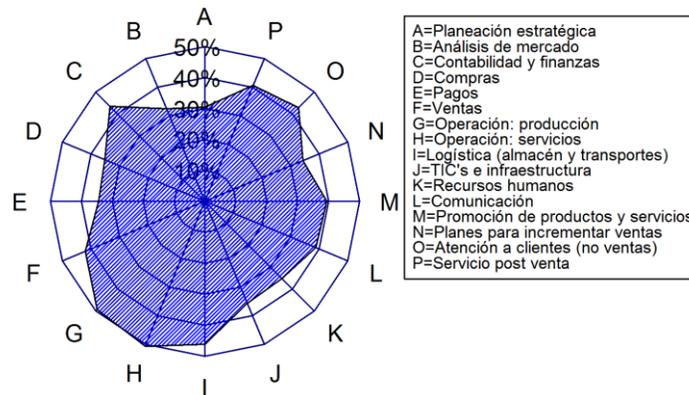
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 20.52 años, que es 10.54 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 81.94% del total de las empresas del sector transportes, correos y almacenaje.

Figura 334 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 335** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

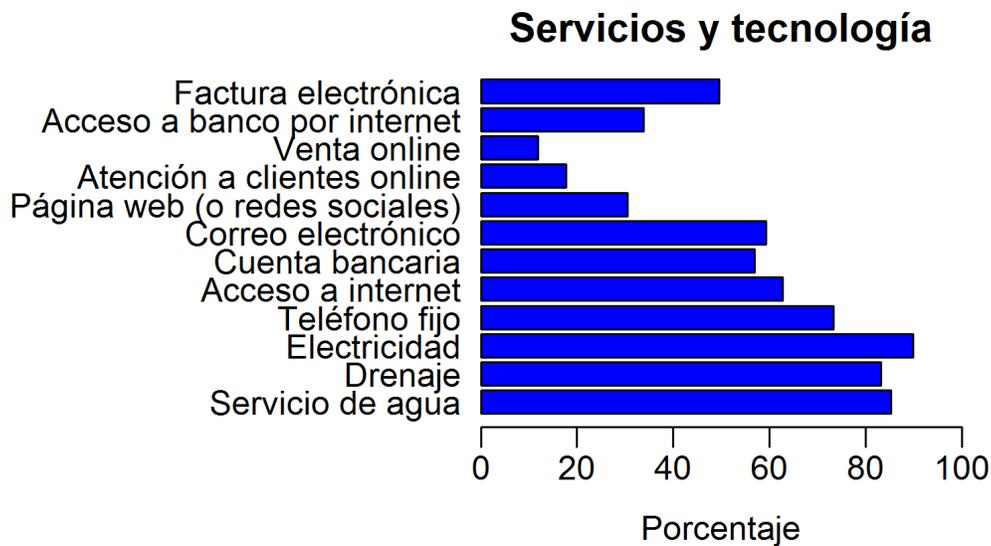
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector transportes, correos y almacenaje, el grado de estructuración es de 39.4855009 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 336 Grado de estructuración de las empresas del sector.

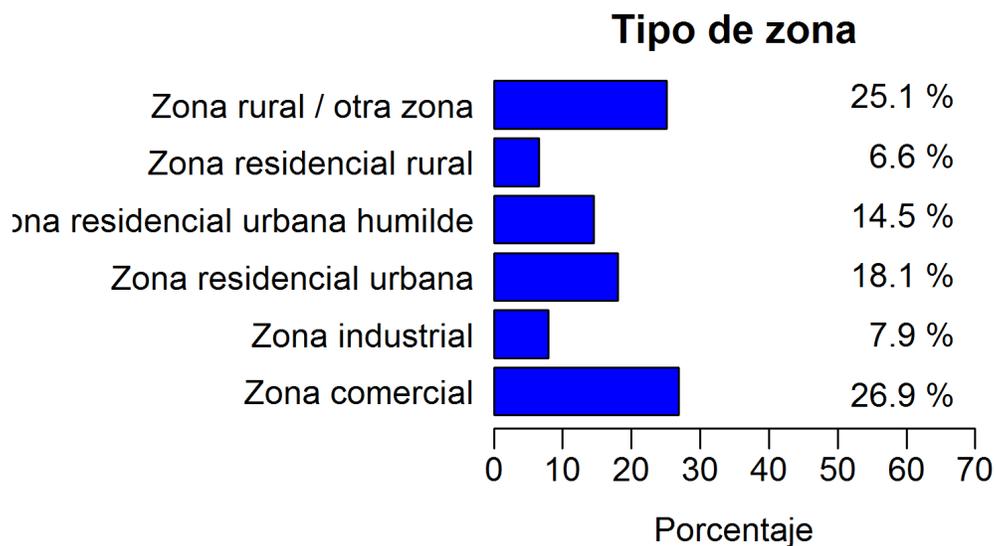


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector transportes, correos y almacenaje cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 337 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector transportes, correos y almacenaje, es en zona comercial.

Figura 338 Tipo de zona de las empresas del sector.

29.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 23.07% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 68.33%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

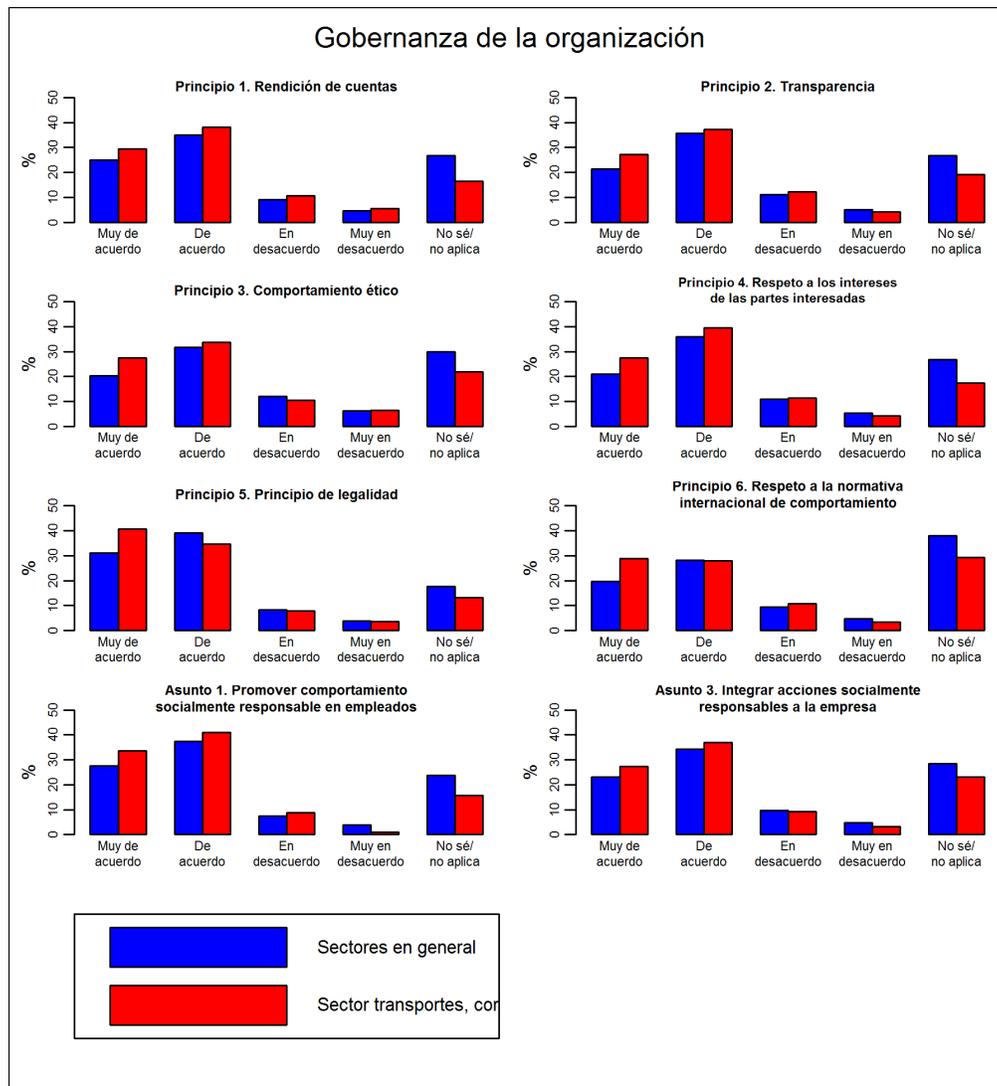
Tabla 185 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.58, 1.39	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.50, 1.43	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.38, 1.50	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.55, 1.39	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.86, 1.35	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.24, 1.61	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.76, 1.35	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.42, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 339 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000.

Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 28.85% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.19%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

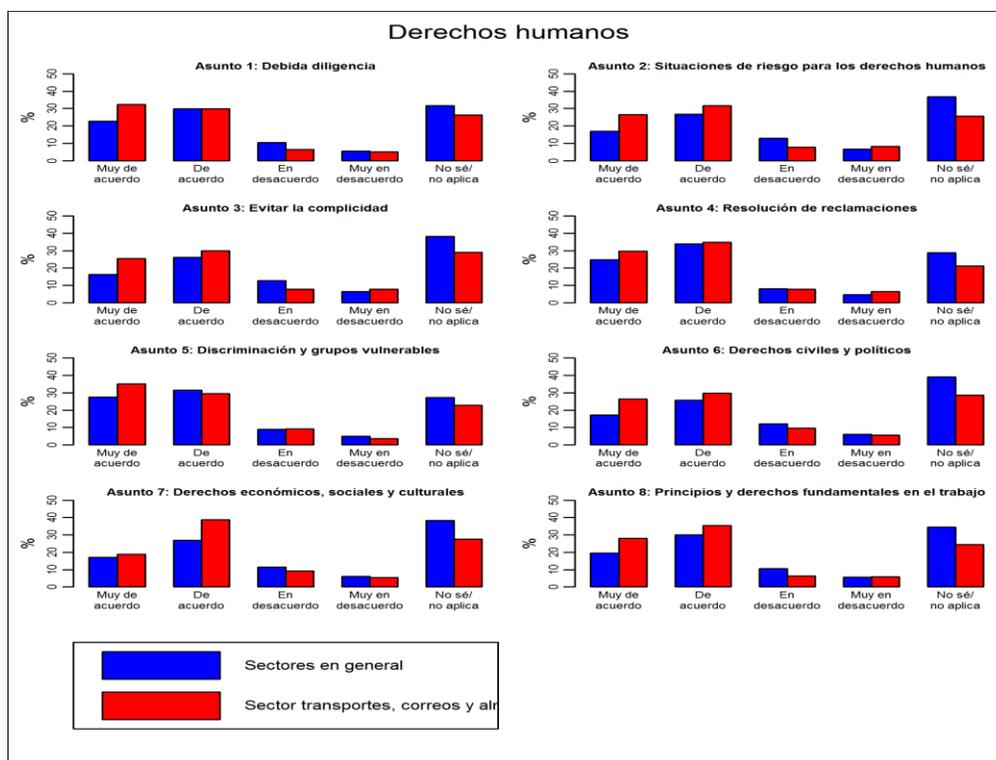
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 186 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.37, 1.60	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.25, 1.56	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.15, 1.59	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.45, 1.50	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.50, 1.55	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.19, 1.59	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.16, 1.51	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.37, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 340 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 22.38% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 69.38%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

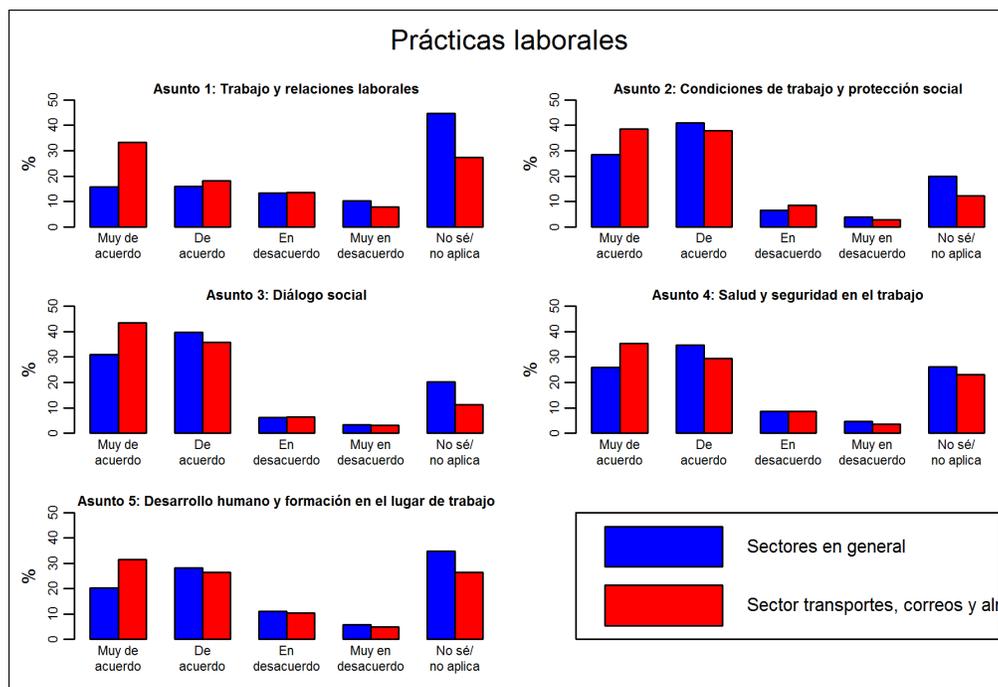
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 187 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.22, 1.62	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.88, 1.29	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.97, 1.28	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.50, 1.56	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.32, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 341 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 22.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 68.79%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

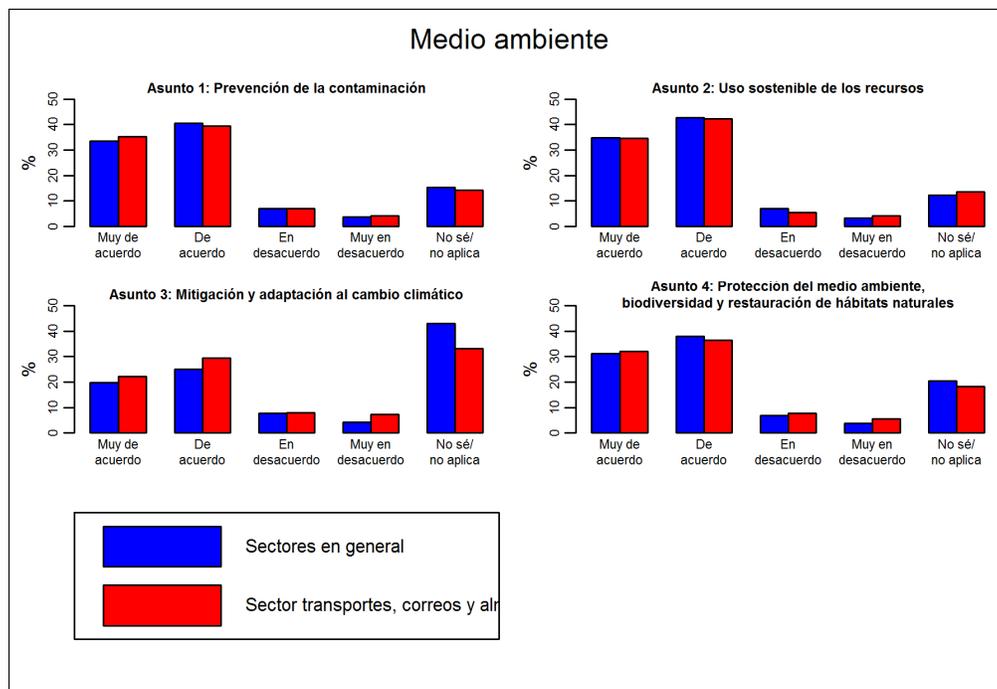
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 188 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.78, 1.35	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.80, 1.33	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	2.00, 1.61	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.32, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 342 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 20.53% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 72.95%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

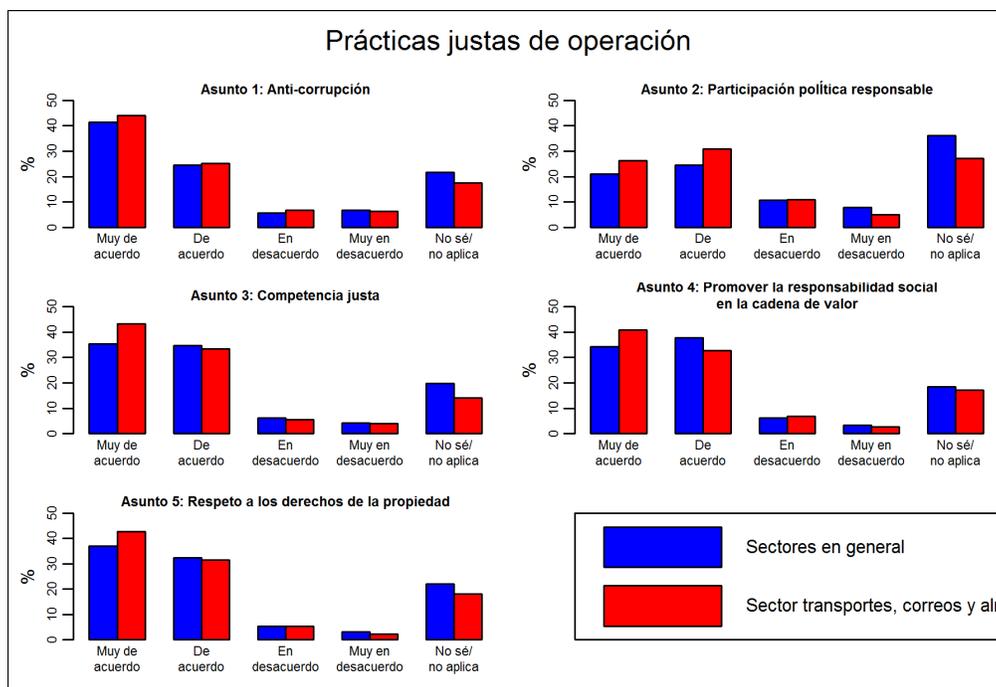
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 189 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.72, 1.51	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.24, 1.56	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.88, 1.38	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.78, 1.44	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.79, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 343 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.94% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 81.66%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

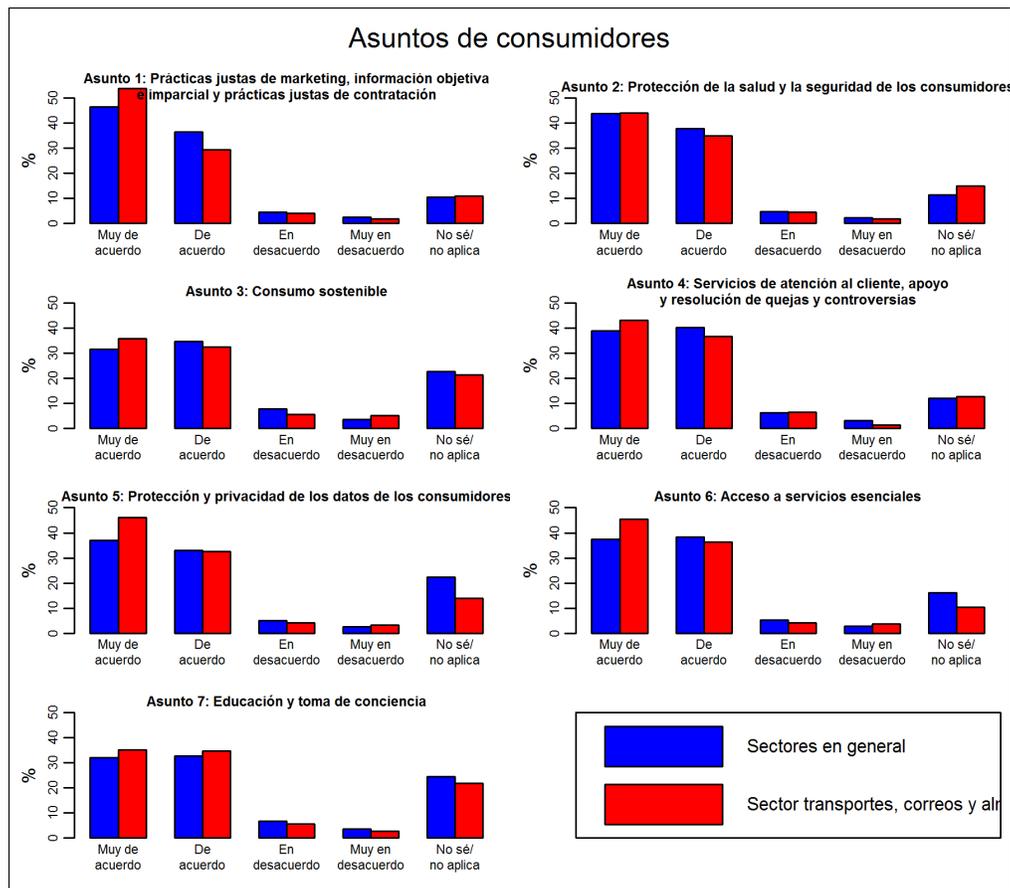
Tabla 190 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.14, 1.27	No significativo
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.91, 1.38	No significativo
3. Consumo sostenible	2.56, 1.53	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.96, 1.30	No significativo
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.94, 1.38	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.03, 1.26	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.59, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 344 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

29.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 37.63% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector transportes, correos y almacenaje sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.89%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

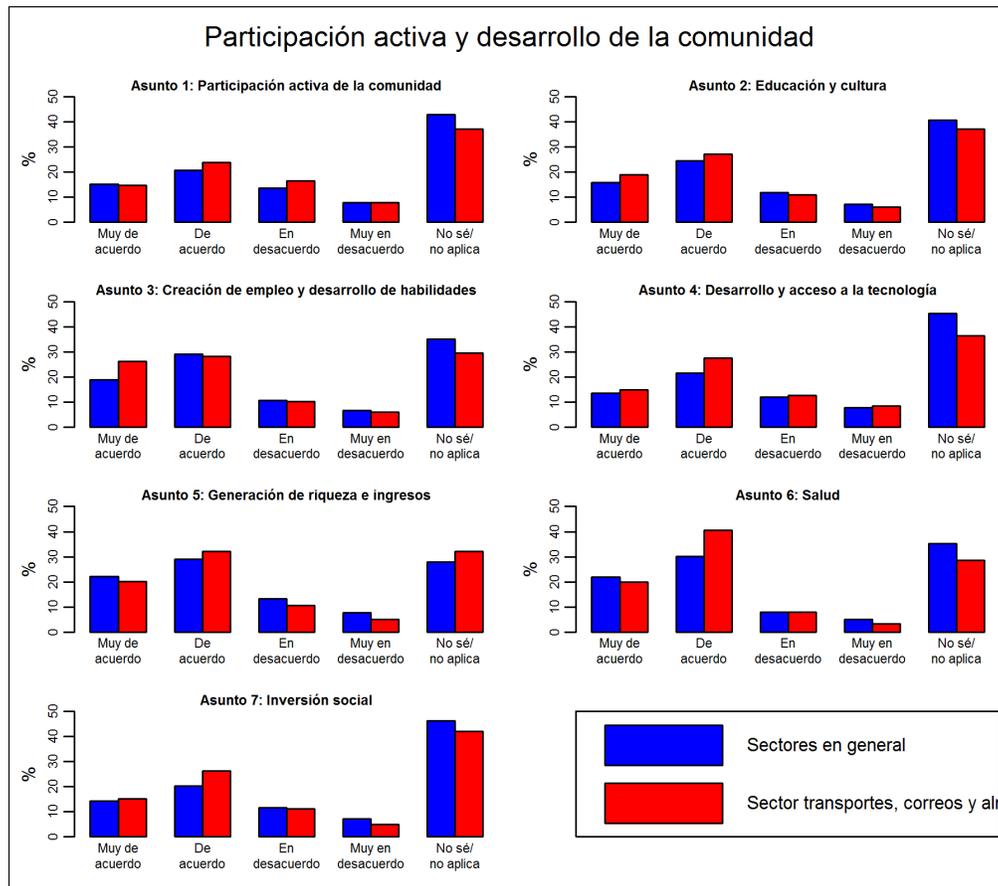
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 191 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector transportes, correos y almacenaje

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.71, 1.52	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.84, 1.60	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.16, 1.60	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.76, 1.54	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.03, 1.57	No significativo
6. Salud	2.20, 1.53	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.68, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector transportes, correos y almacenaje podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector transportes, correos y almacenaje y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 345 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 30

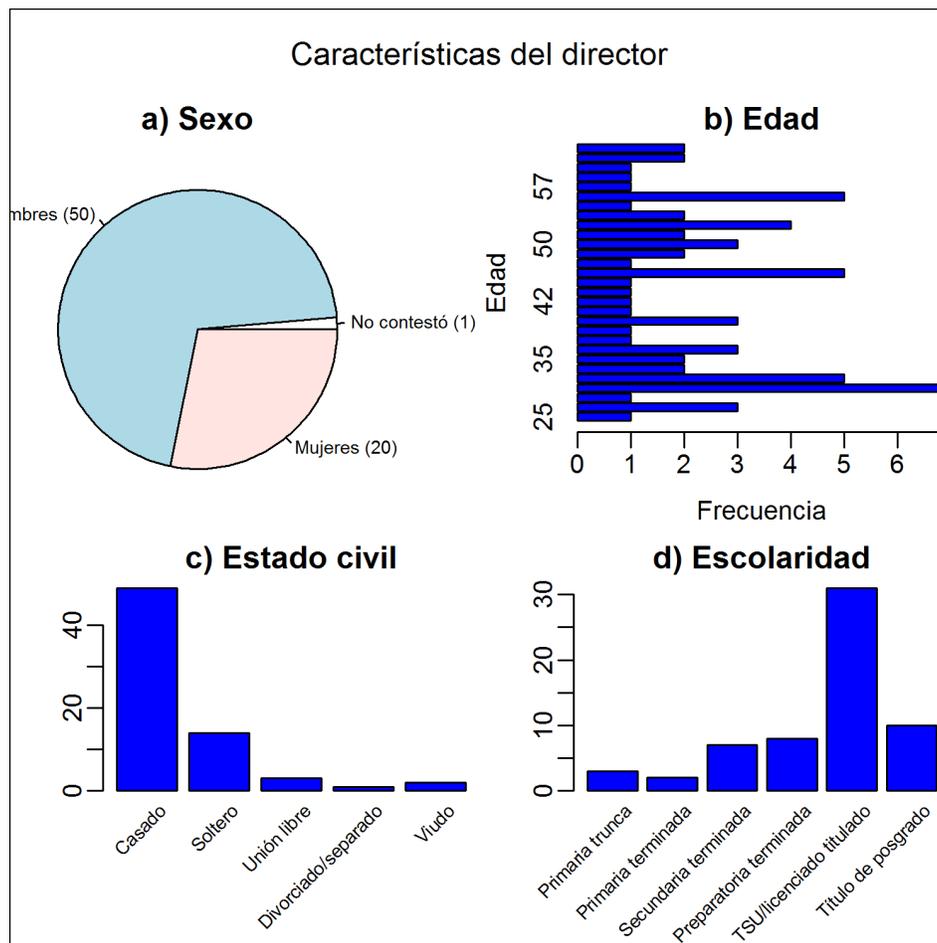
30. Sector servicios financieros y de seguros

Las empresas que brindan servicios financieros abarcan un amplio rango de organizaciones que gestionan fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, fondos de inversión y muchas otras. Este sector en México representa el 1.9% del Producto Interno Bruto (PIB)¹⁹.

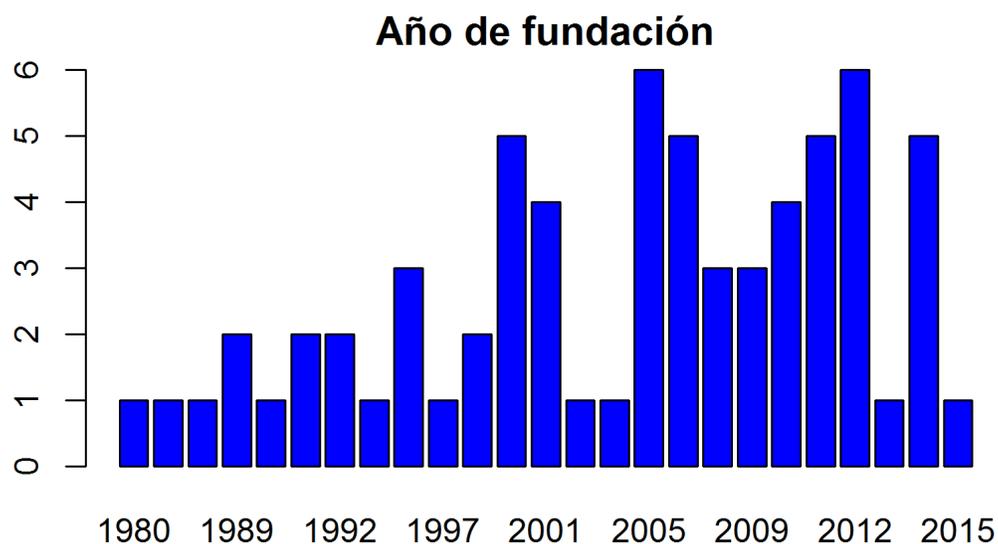
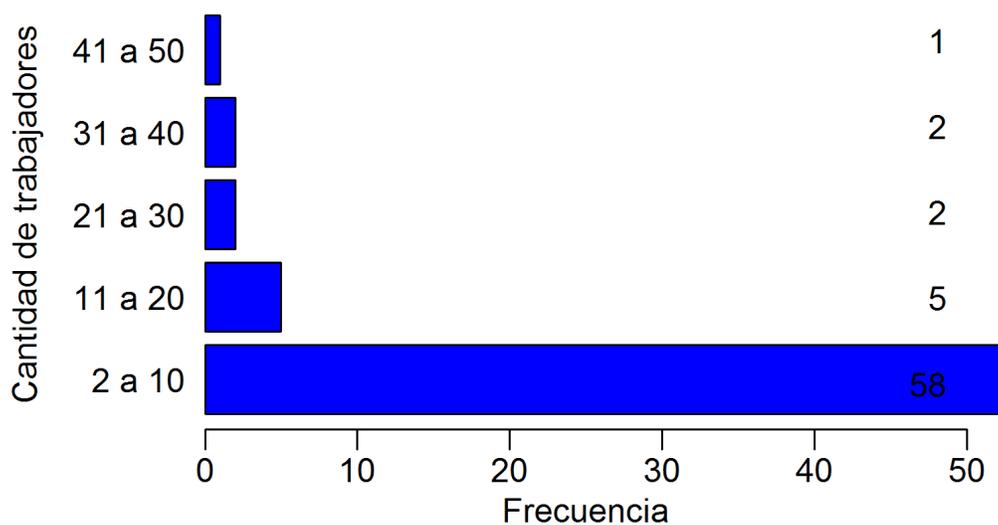
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios financieros y de seguros en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios financieros y de seguros, el 33.77% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios financieros y de seguros es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 41.89 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios financieros y de seguros el 61.96% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.5 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

¹⁹ <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/sector-asegurador-representa-del-pib-en-mexico.html> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 346 Características de los directores de empresas del sector.



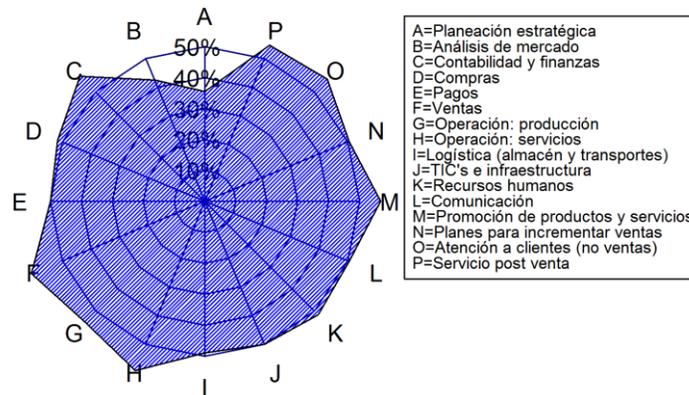
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.05 años, que es 0.93 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 95.43% del total de las empresas del sector servicios financieros y de seguros.

Figura 347 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 348** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

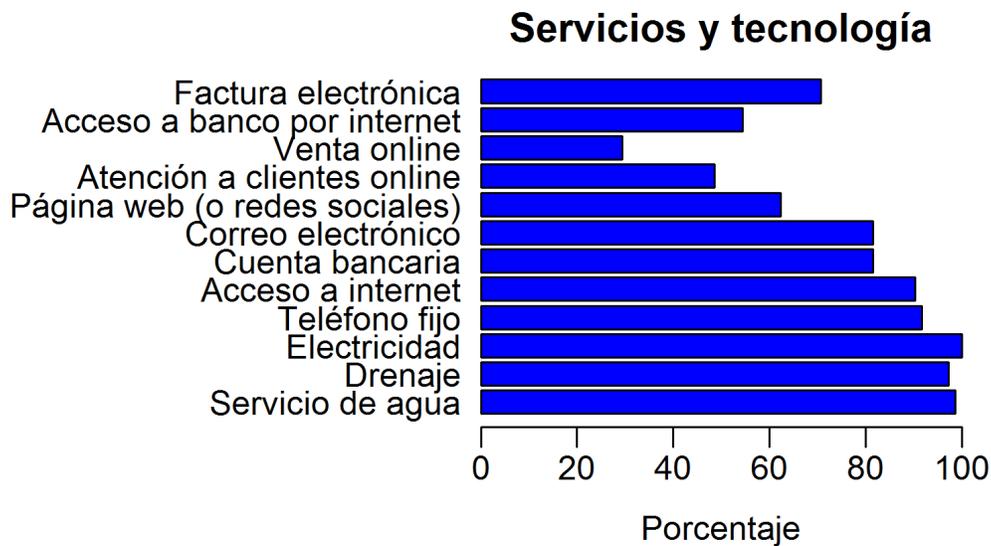
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios financieros y de seguros, el grado de estructuración es de 32.6112674 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 349 Grado de estructuración de las empresas del sector.

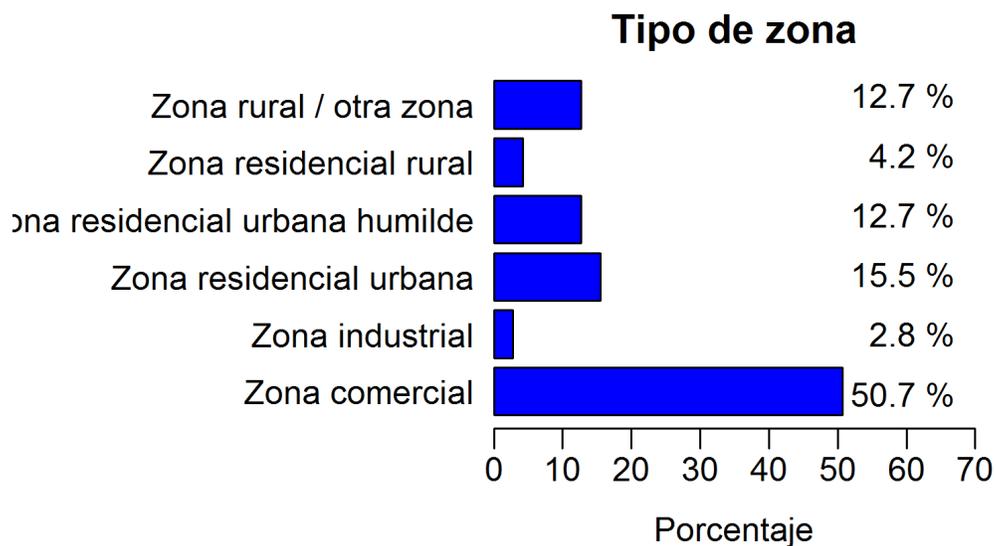


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios financieros y de seguros cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 350 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios financieros y de seguros, es en zona comercial.

Figura 351 Tipo de zona de las empresas del sector.

30.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 27.91% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

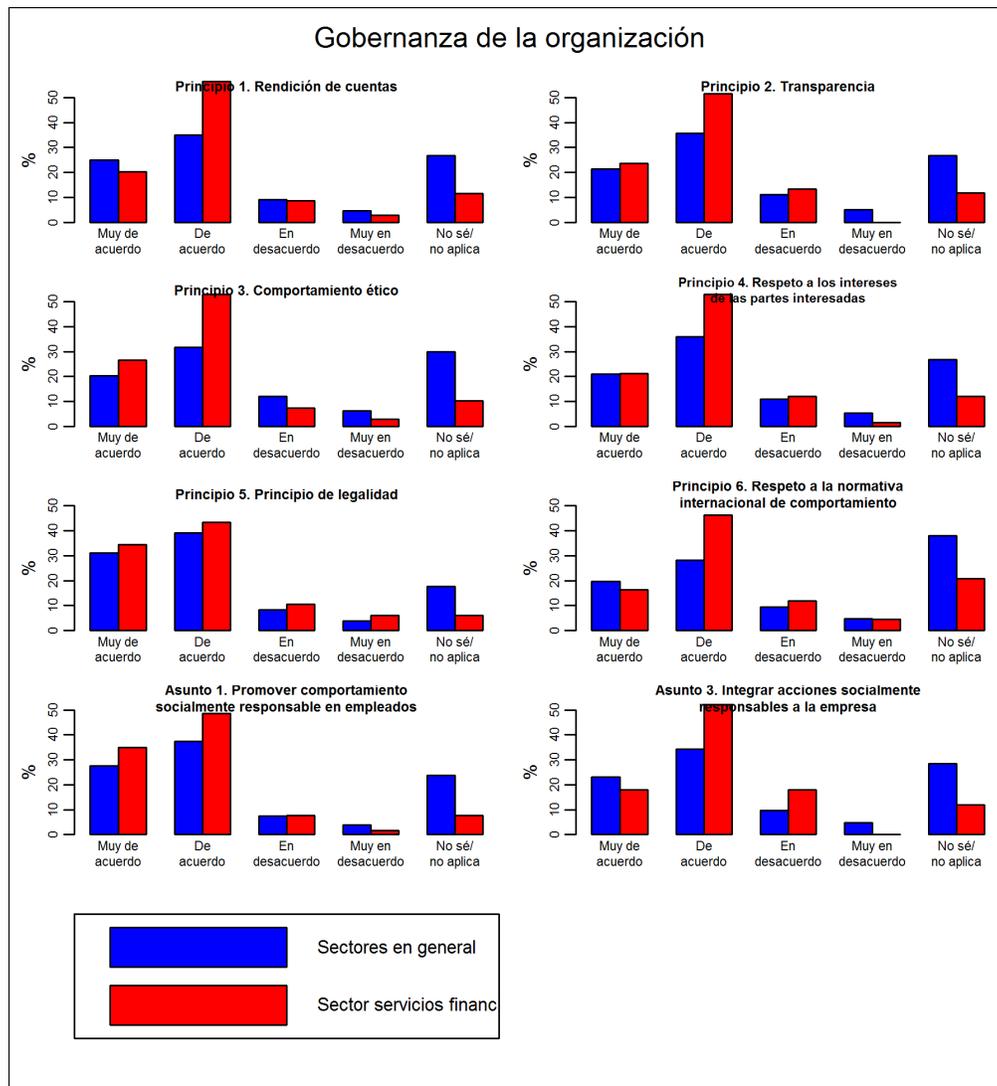
Tabla 192 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.38, 1.52	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.31, 1.49	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.18, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.30, 1.50	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.69, 1.40	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.95, 1.63	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.51, 1.49	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.25, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 352 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 36.11% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.46%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

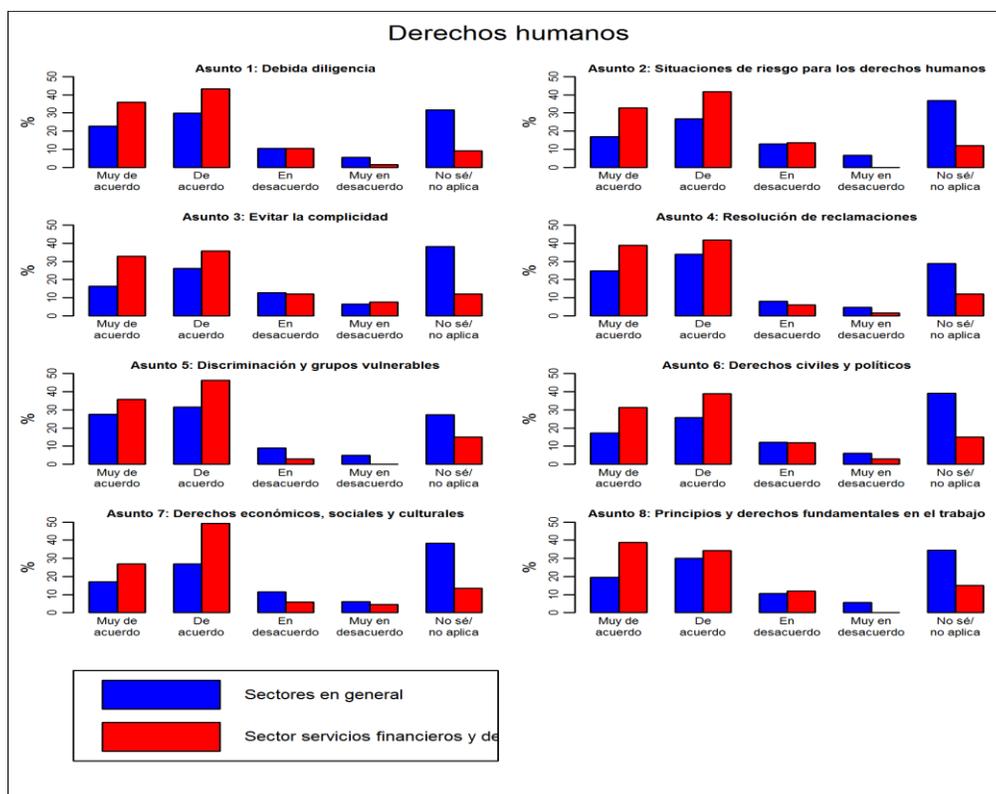
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 193 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.13, 1.59	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.87, 1.57	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.82, 1.57	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.23, 1.58	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.31, 1.58	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.81, 1.61	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.83, 1.59	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.00, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 353 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 29.52% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 55.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

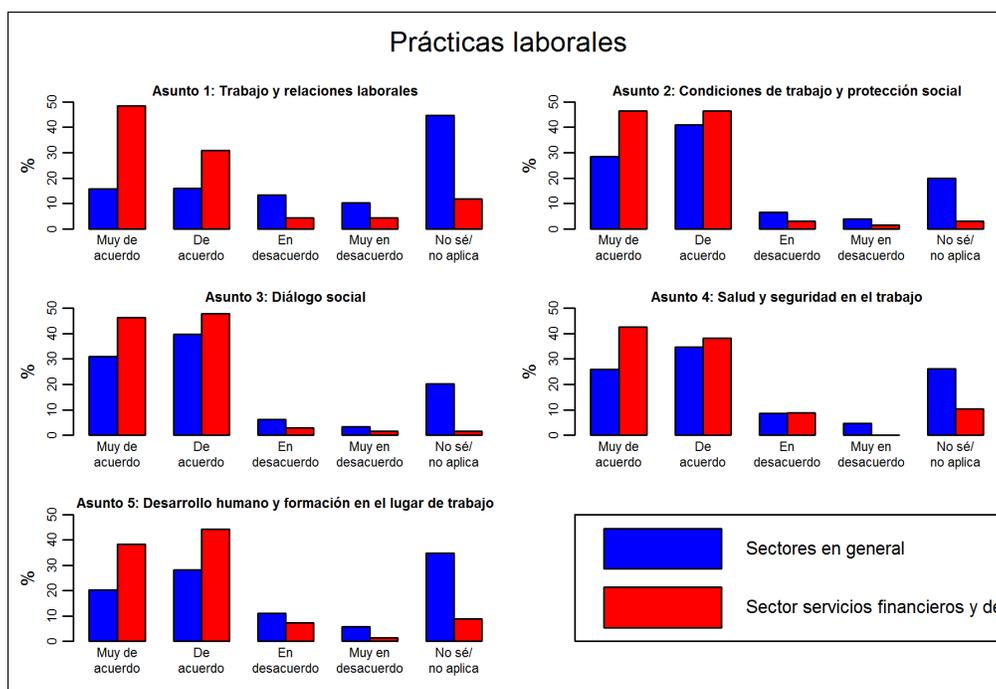
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 194 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.53, 1.58	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.62, 1.41	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.70, 1.42	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.35, 1.53	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.07, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 354 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 25.18% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

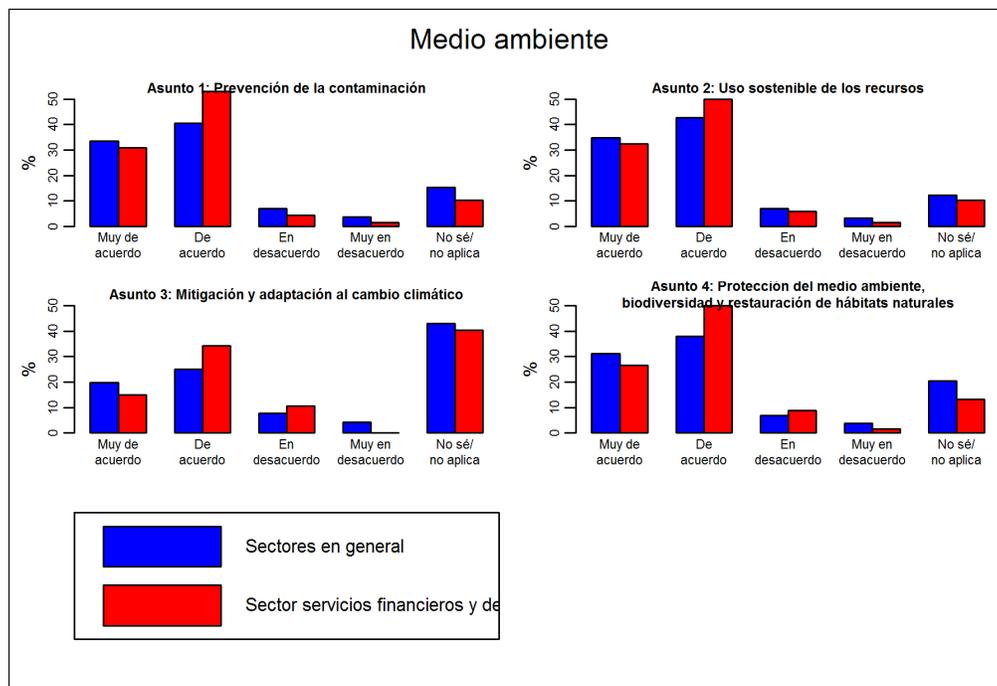
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 195 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.76, 1.39	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.87, 1.29	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.82, 1.68	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.07, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 355 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.06% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.19%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

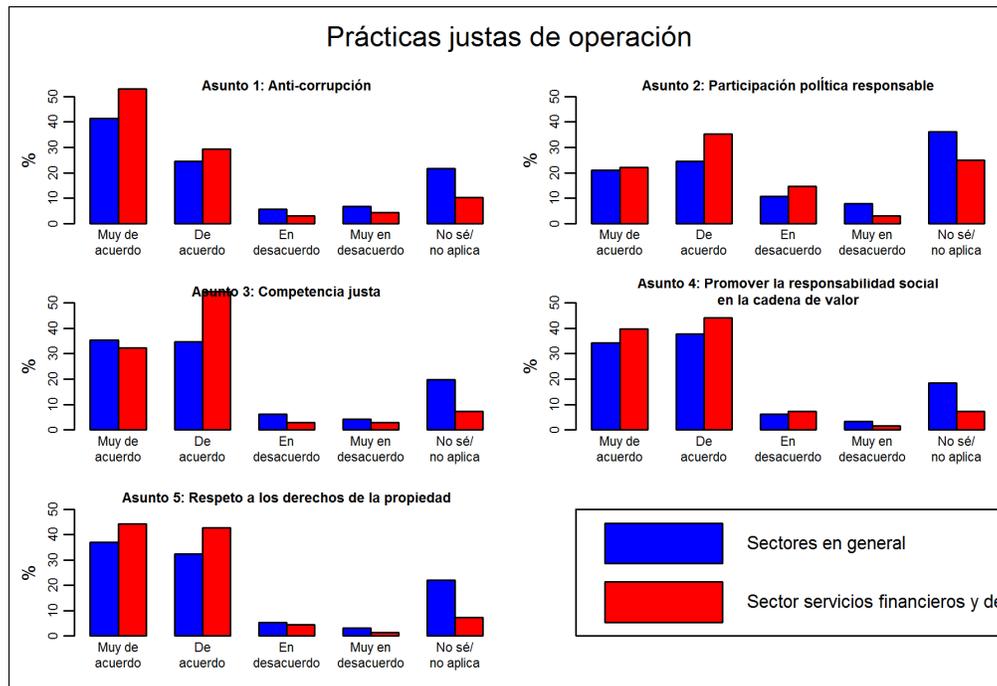
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 196 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.64, 1.58	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.85, 1.62	No significativo
3. Competencia justa	2.62, 1.51	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.63, 1.47	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.62, 1.53	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 356 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación



Es importante notar que anti-corrupción tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.90%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

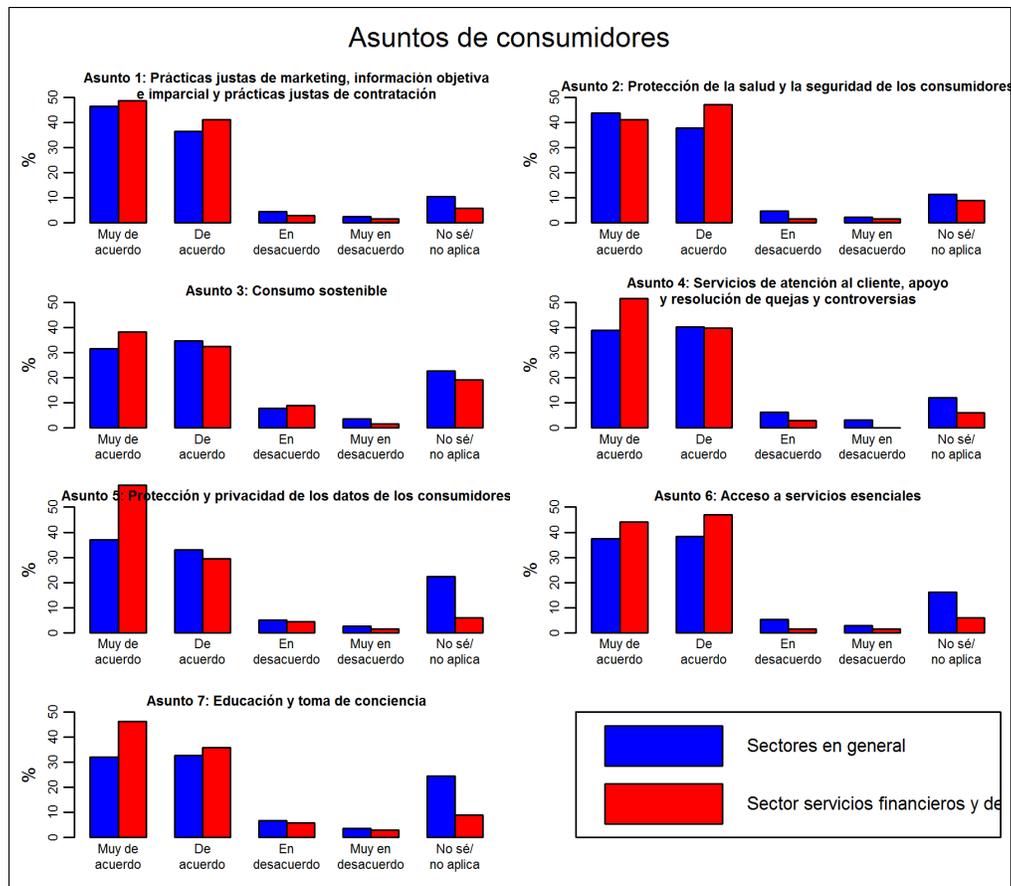
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 197 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.11, 1.23	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.01, 1.30	No significativo
3. Consumo sostenible	2.58, 1.51	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.98, 1.26	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.74, 1.49	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.90, 1.35	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.56, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 357 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

30.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 41.08% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios financieros y de seguros sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 36.47%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

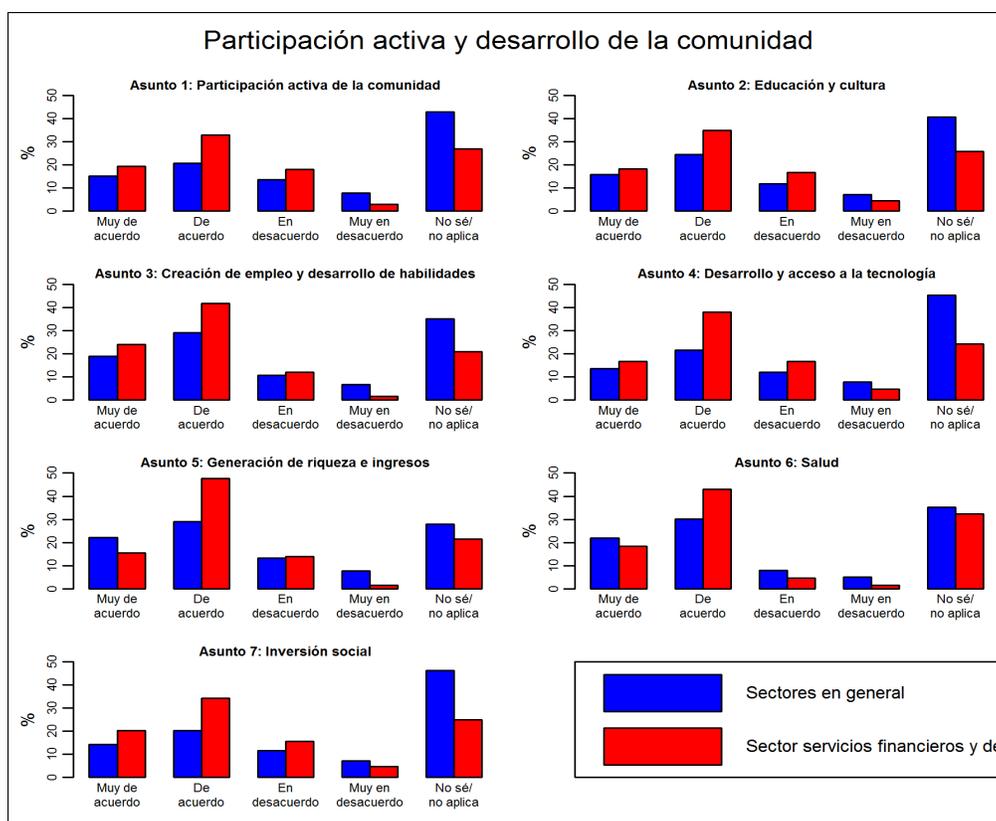
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 198 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios financieros y de seguros

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.55, 1.57	No significativo
2. Educación y cultura	1.66, 1.60	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.99, 1.58	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.60, 1.57	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.06, 1.55	No significativo
6. Salud	2.01, 1.62	No significativo
7. Inversión social	1.52, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios financieros y de seguros podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios financieros y de seguros y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 358 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que creación de empleo y desarrollo de habilidades y desarrollo y acceso a la tecnología tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 31

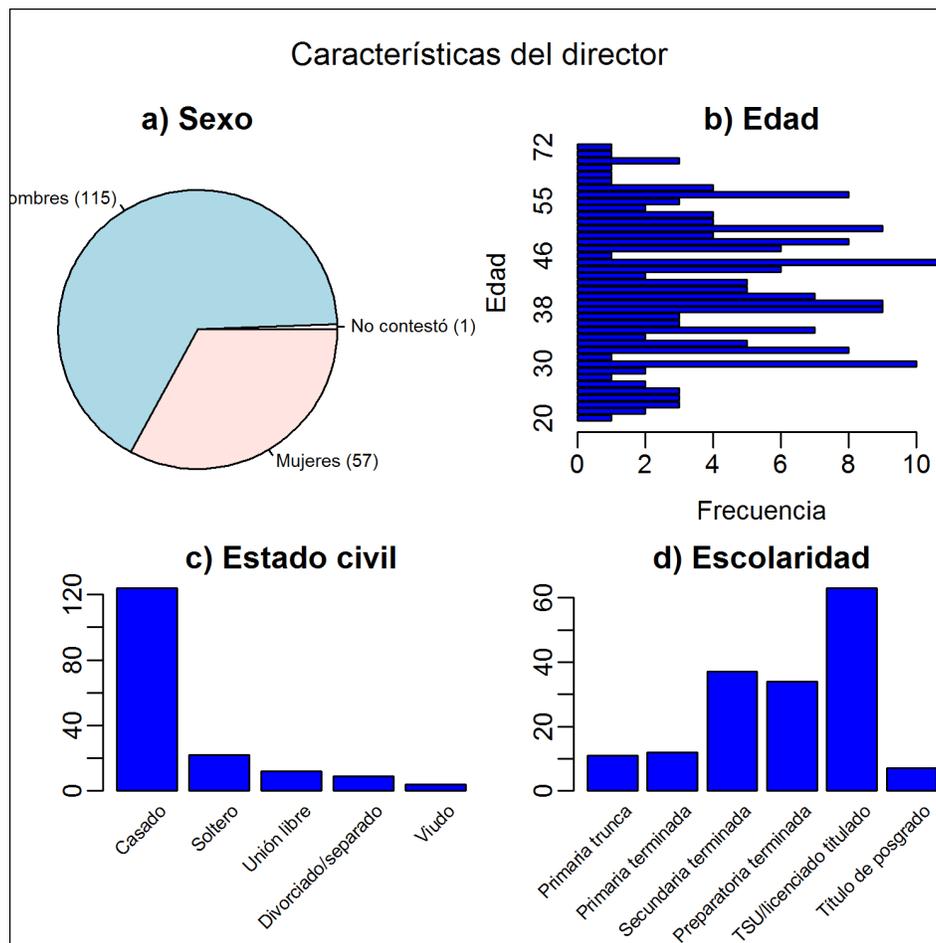
31. Sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Las empresas de este sector, están dedicadas a los servicios inmobiliarios, como el alquiler de viviendas, oficinas y locales comerciales, teatros y otras edificaciones; al alquiler de bienes muebles como la renta de automóviles, camiones y otros transportes terrestres; renta de artículos para el hogar, personales, maquinaria y equipo; alquiler de bienes intangibles como las marcas registradas, patentes y franquicias, nombres e imágenes comerciales, diseños industriales, etc.²⁰.

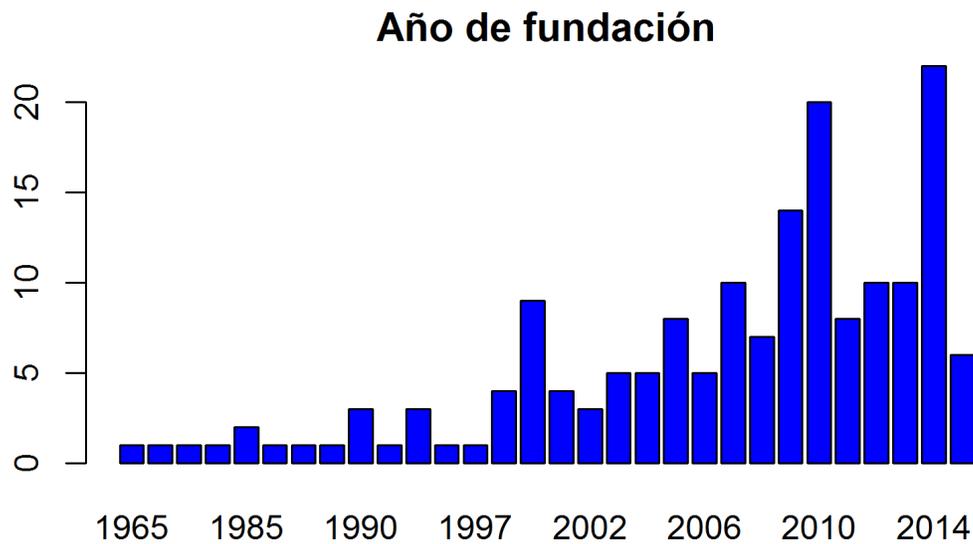
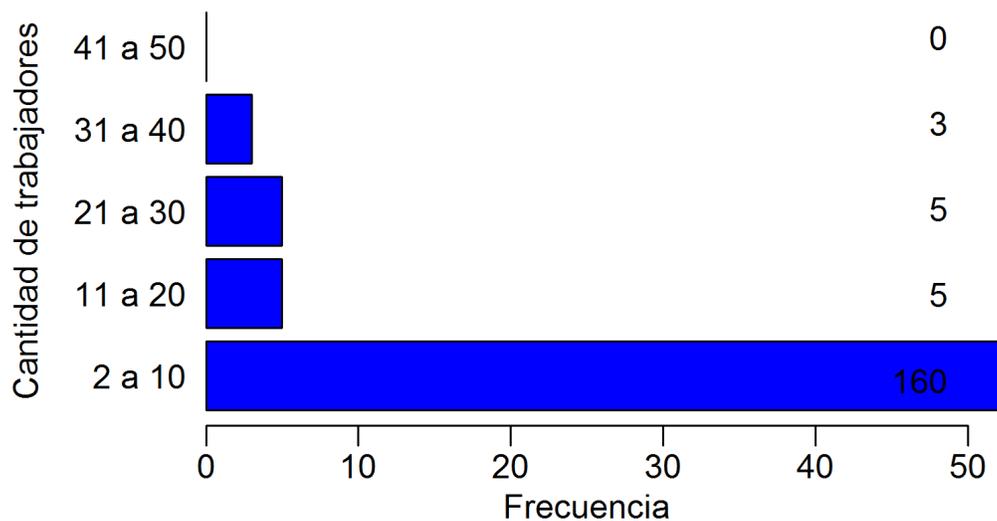
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles, el 33.14% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.14 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles el 70.06% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 12.2 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

²⁰ http://cuentame.inegi.org.mx/hipertexto/servicios_inmobiliarios.htm consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 359 Características de los directores de empresas del sector.



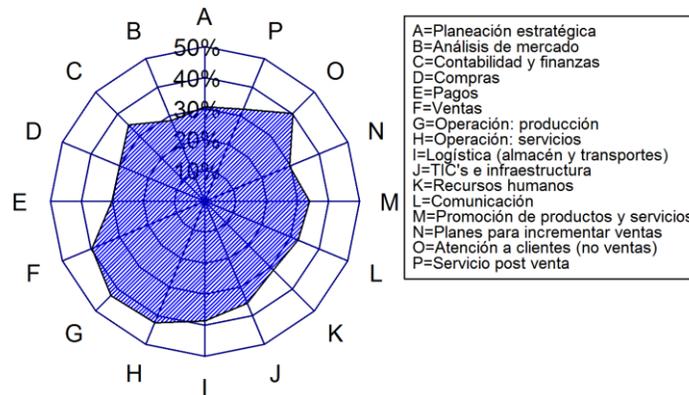
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 8.64 años, que es 1.33 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 92.49% del total de las empresas del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.

Figura 360 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 361** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

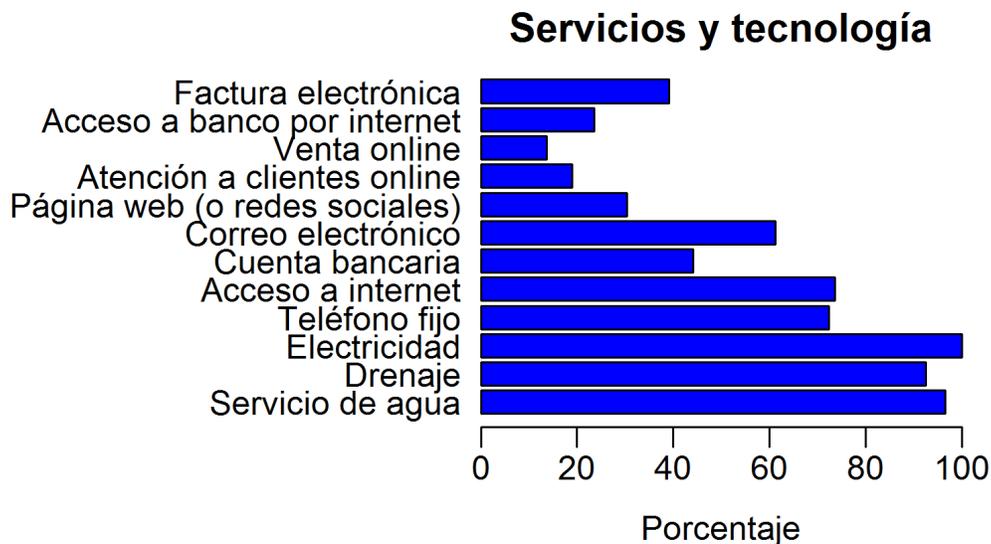
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles, el grado de estructuración es de 34.5863934 (ver Figura grado de estructuración)

Figura 362 Grado de estructuración de las empresas del sector.

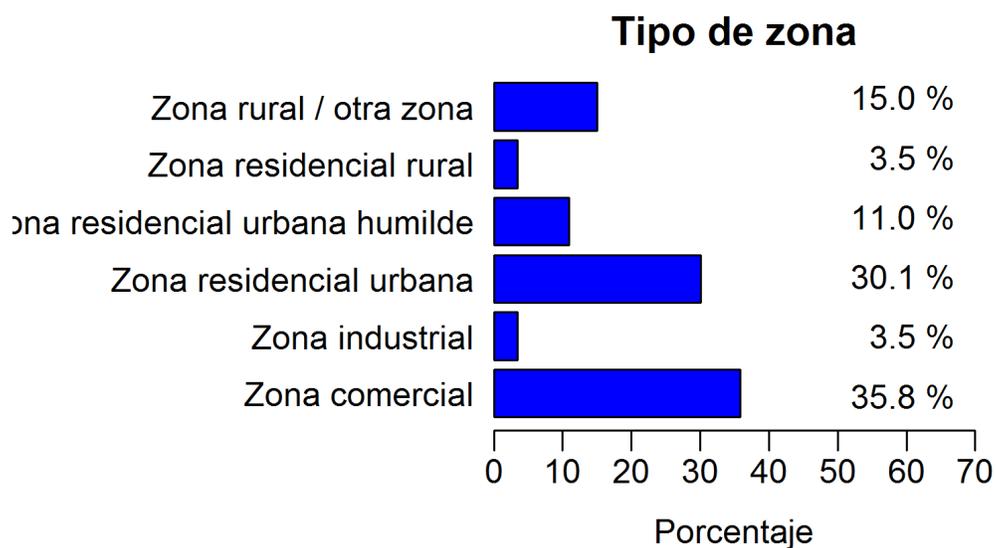


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 363 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles, es en zona comercial.

Figura 364 Tipo de zona de las empresas del sector.

31.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 22.18% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 65.37%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

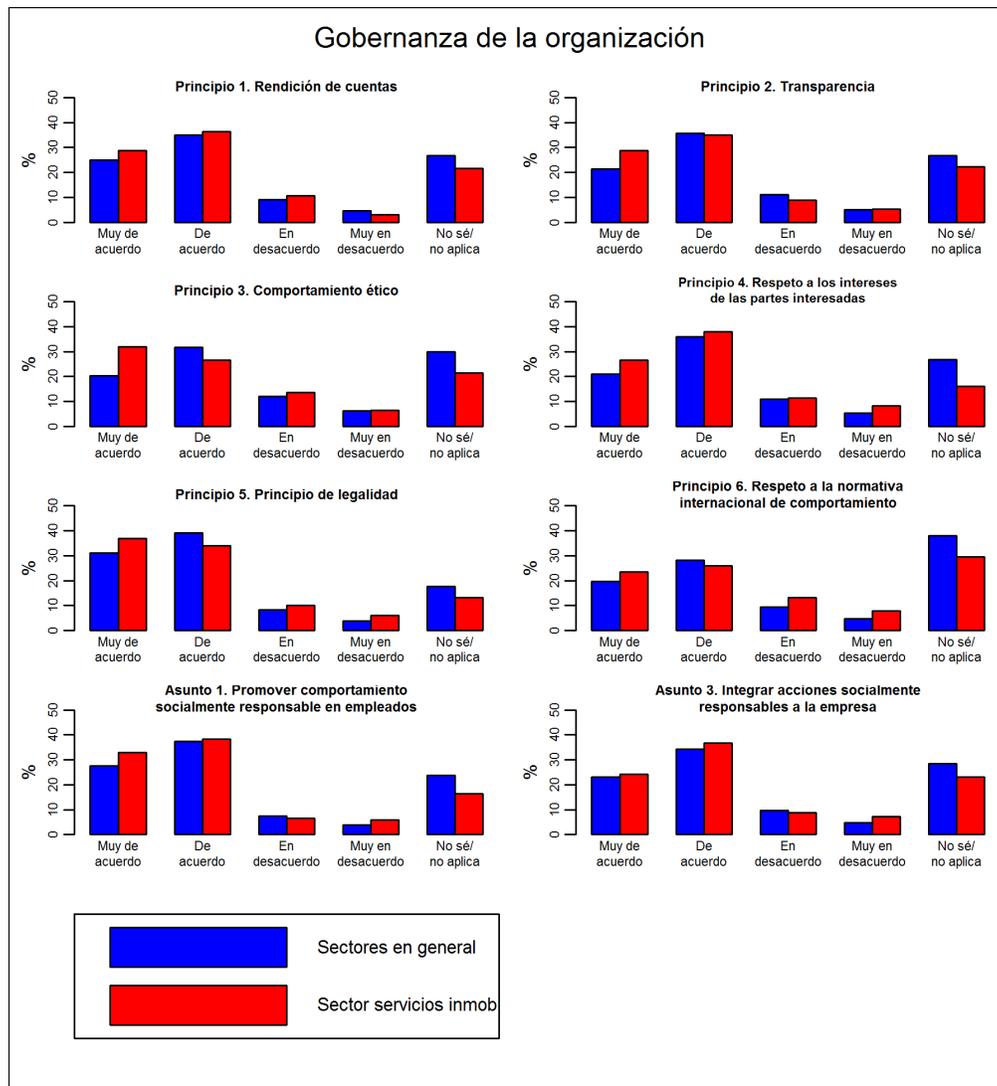
Tabla 199 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.47, 1.48	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.43, 1.51	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.41, 1.52	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.51, 1.38	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.76, 1.36	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.06, 1.57	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.65, 1.42	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.32, 1.50	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 365 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la normativa de comportamiento internacional y el sistema de gestión tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 30.06% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 53.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

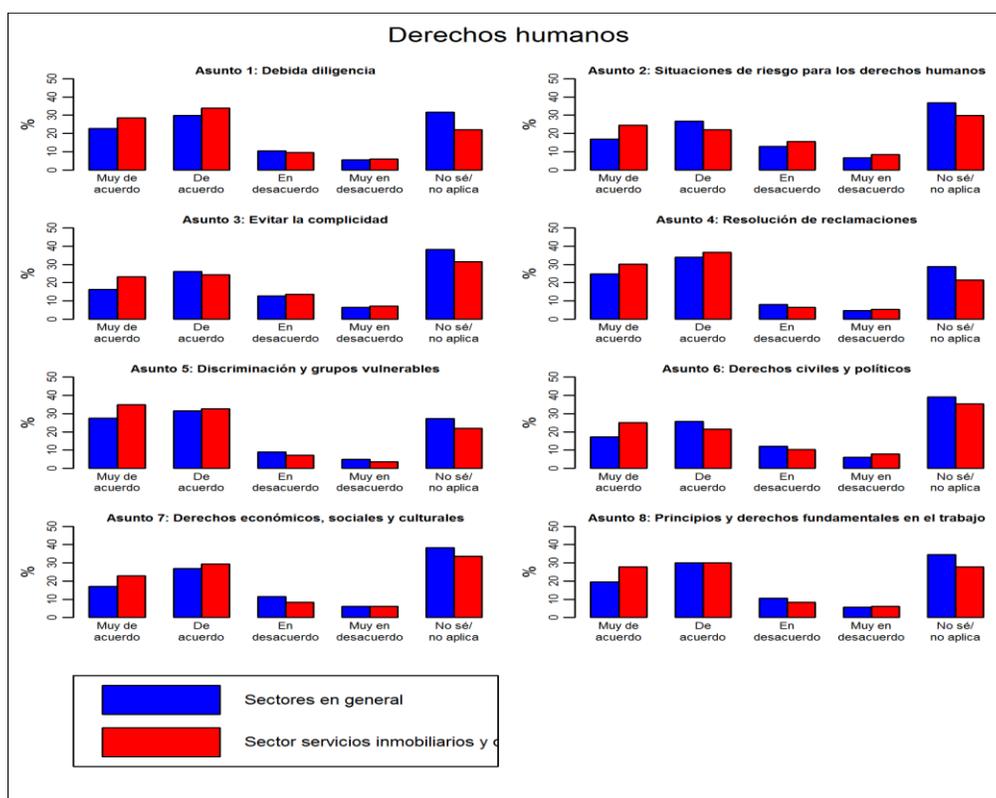
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 200 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.41, 1.51	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.03, 1.58	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.01, 1.59	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.49, 1.50	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.55, 1.53	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.93, 1.65	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.02, 1.62	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.24, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 366 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 24.16% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.14%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

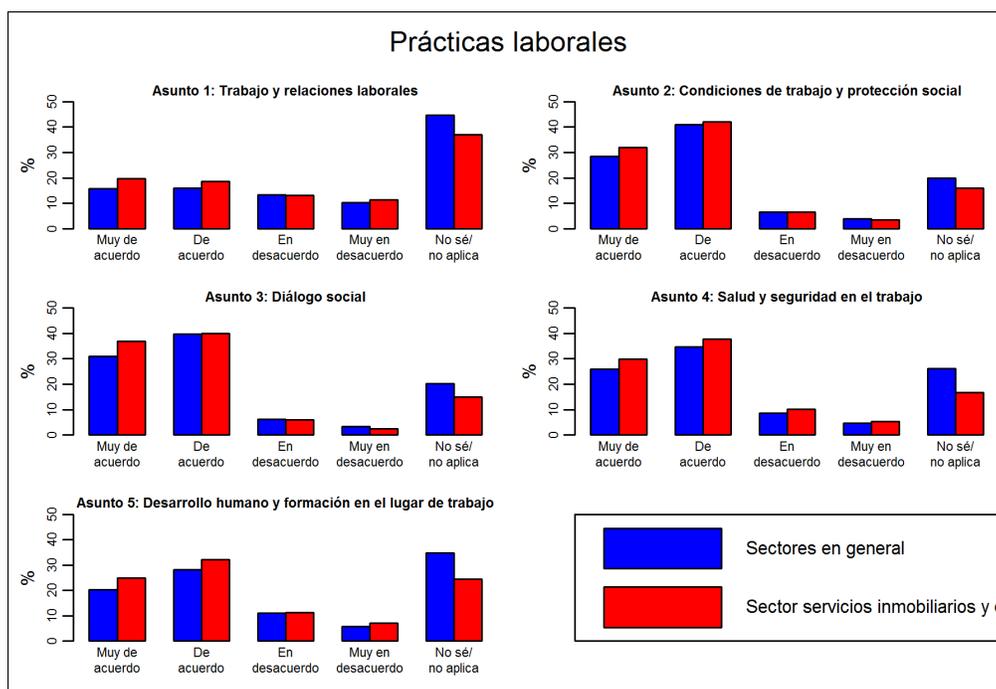
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 201 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.72, 1.59	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.70, 1.37	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.82, 1.36	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.59, 1.40	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.26, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 367 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 23.55% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 67.60%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

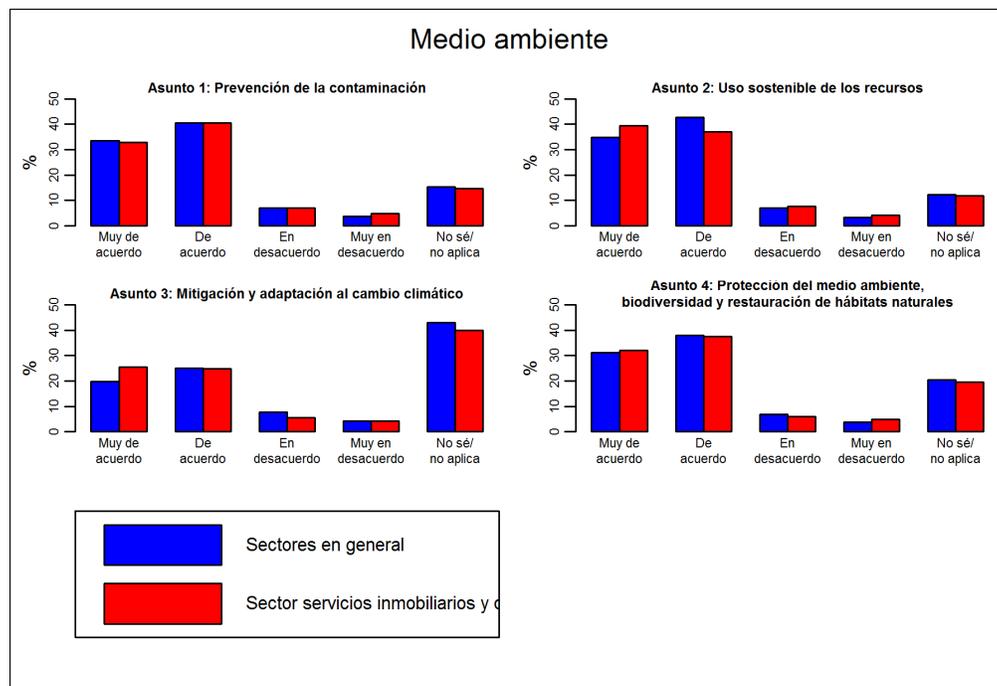
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 202 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.72, 1.36	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.88, 1.30	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.92, 1.71	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.26, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 368 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 18.03% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.83%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

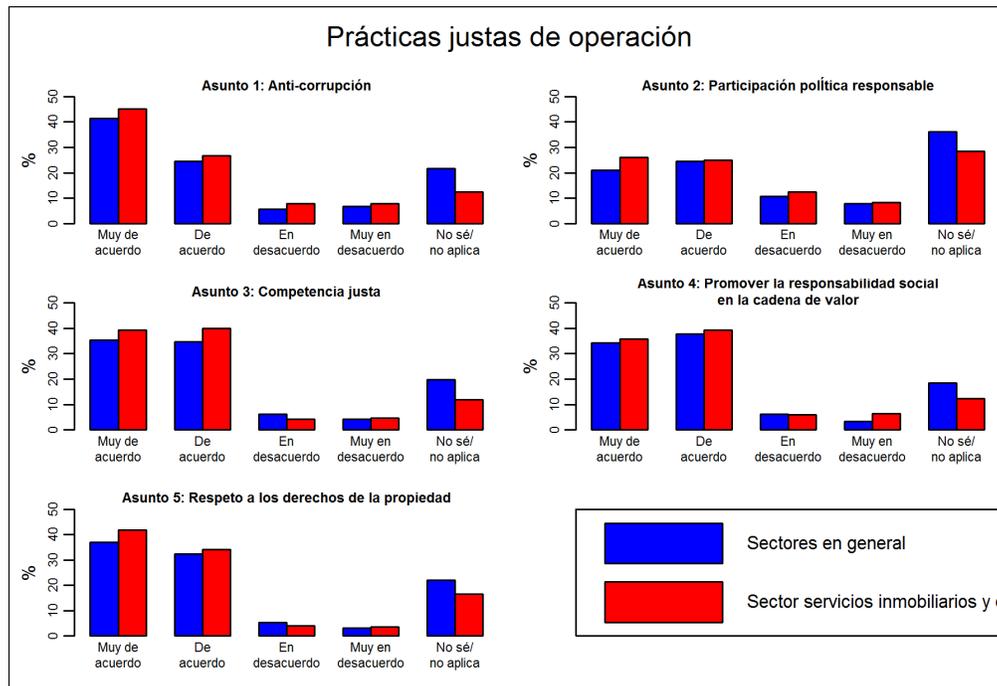
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 203 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.85, 1.40	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.12, 1.58	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.91, 1.30	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.80, 1.33	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.81, 1.43	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 369 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 12.55% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 91.39%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

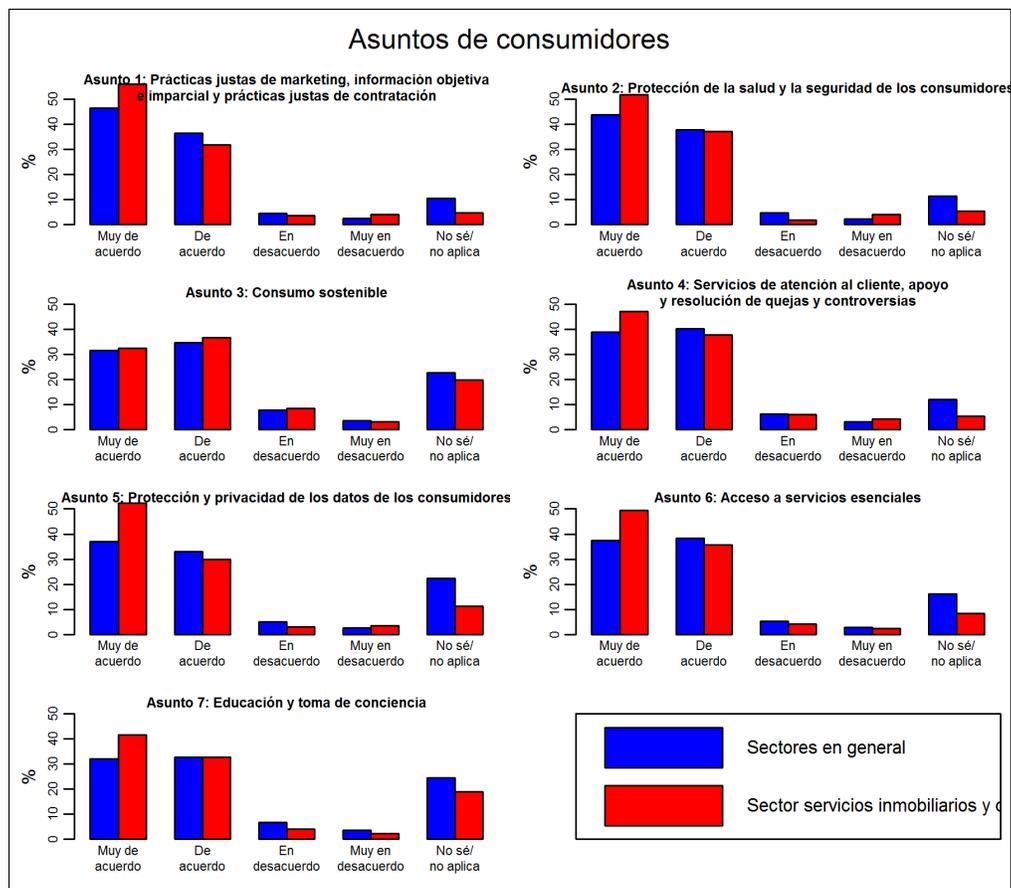
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 204 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.30, 1.05	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.26, 1.06	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.59, 1.47	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.17, 1.07	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.09, 1.30	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.15, 1.17	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.76, 1.49	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 370 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

31.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 37.16% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 41.56%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

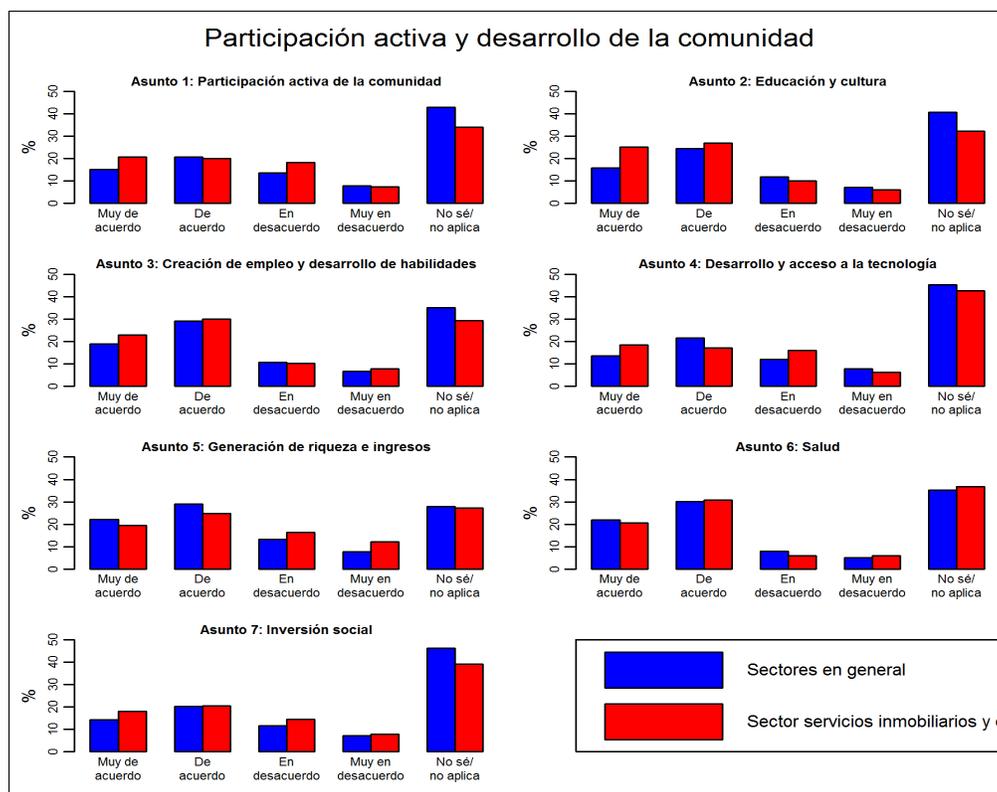
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 205 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.86, 1.57	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.07, 1.62	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.09, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.62, 1.59	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	1.97, 1.50	No significativo
6. Salud	1.92, 1.63	No significativo
7. Inversión social	1.70, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 371 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

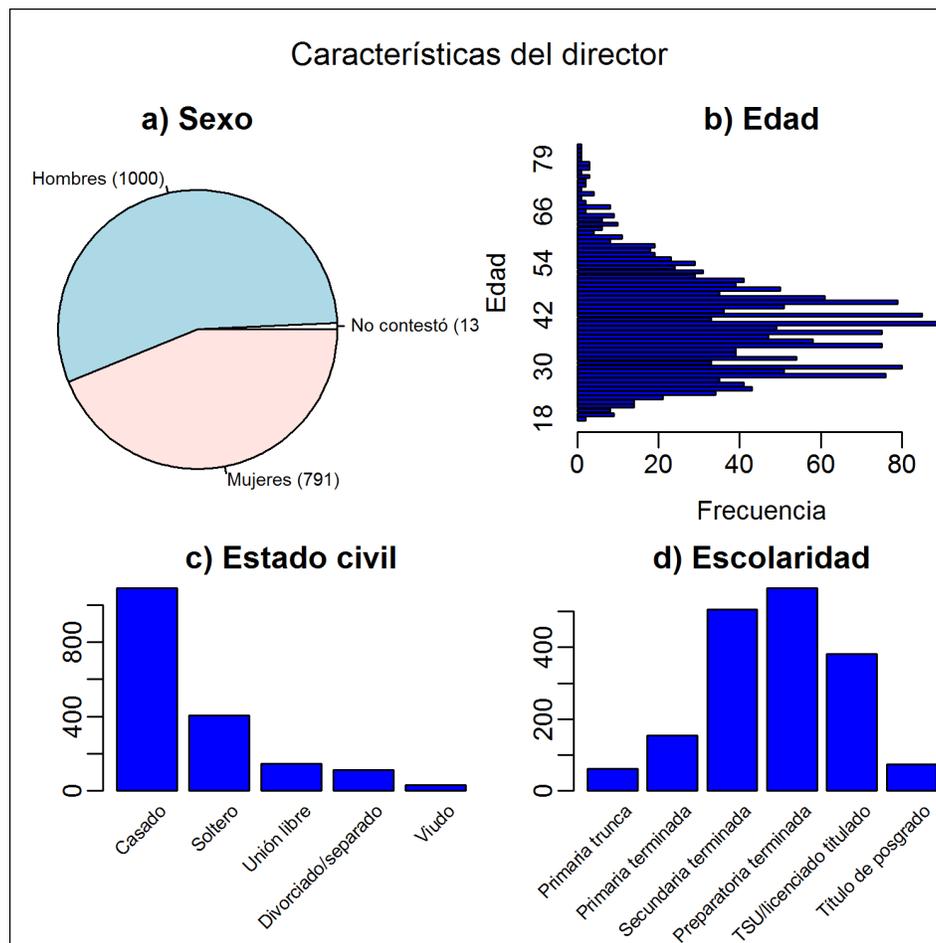
Capítulo 32

32. Sector servicios profesionales y técnicos

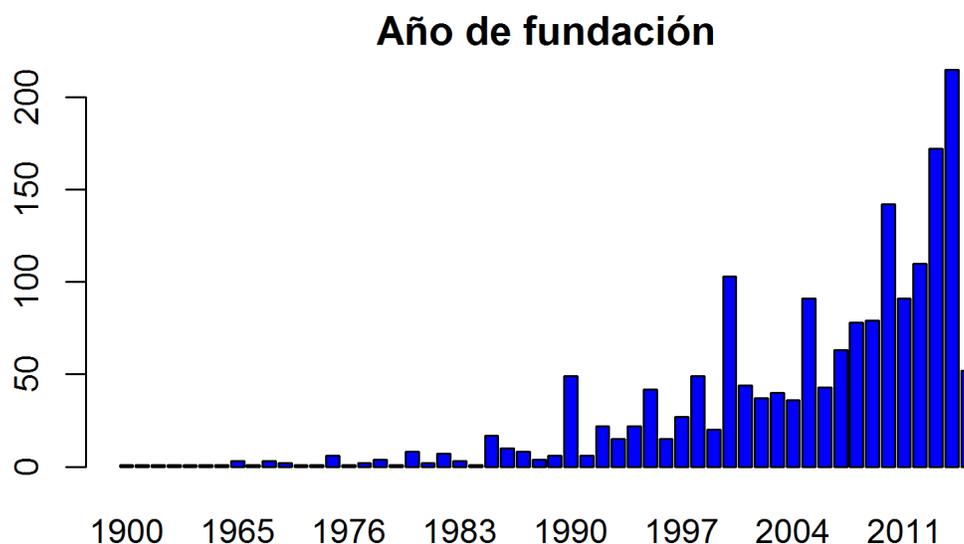
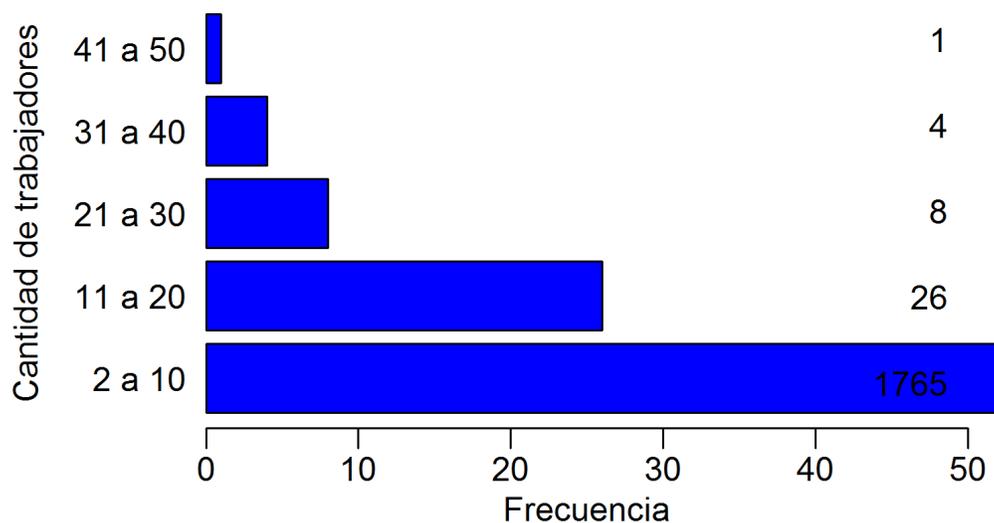
Las empresas que trabajan en este sector, ofrecen servicios como: leyes, contabilidad, diseño, arquitectura, ingeniería, computación, administración, ciencias, publicidad, fotografía, traducción, veterinaria, grafología, plomería, electricidad, etc. Este sector ha crecido un 32.9%, respecto al mismo mes del año 2015²¹.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios profesionales y técnicos en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios profesionales y técnicos, el 44.17% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios profesionales y técnicos es menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 39.89 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios profesionales y técnicos el 58.81% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.6 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

²¹ <http://www.mexicanbusinessweb.mx/analisis-economico-de-mexico/servicios-profesionales-cientificos-y-tecnicos-crece-32-9/> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 372 Características de los directores de empresas del sector.

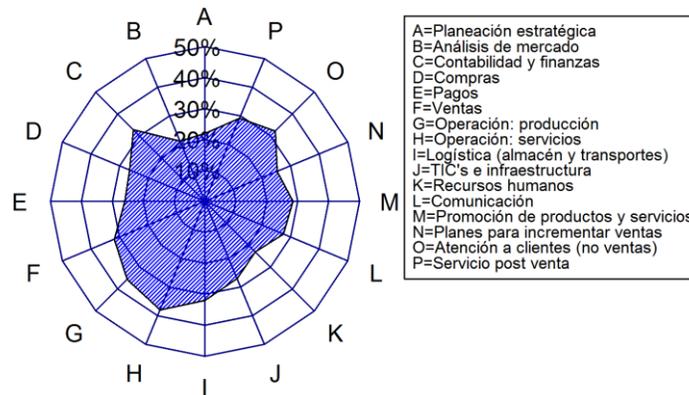
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.79 años, que es 0.19 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 97.84% del total de las empresas del sector servicios profesionales y técnicos.

Figura 373 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 374** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

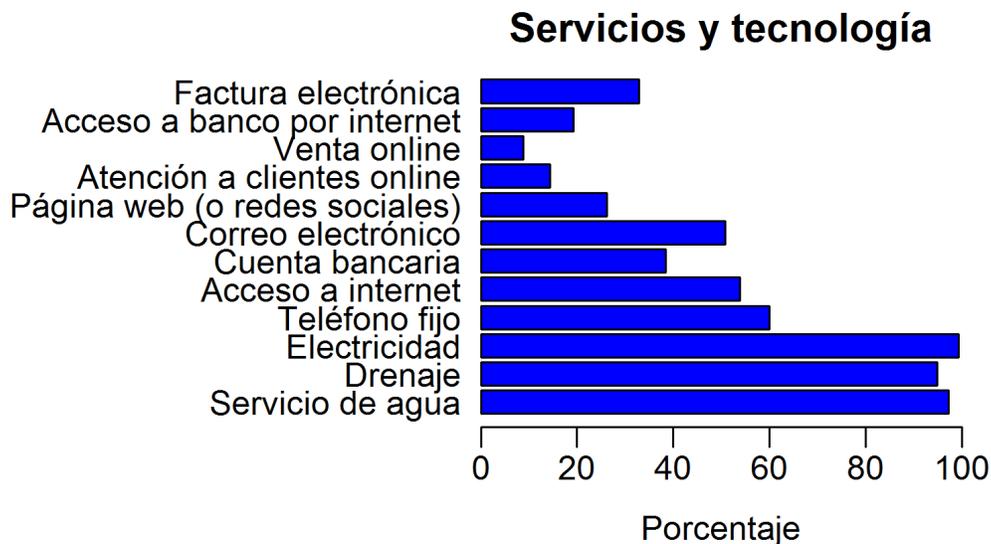
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios profesionales y técnicos, el grado de estructuración es de 28.6581677 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 375 Grado de estructuración de las empresas del sector.

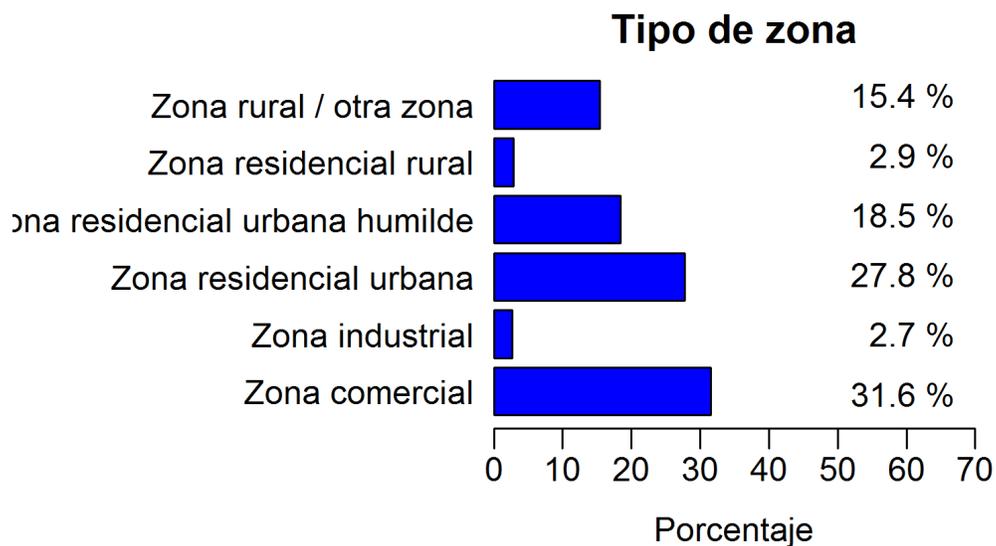


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios profesionales y técnicos cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 376 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios profesionales y técnicos, es en zona comercial.

Figura 377 Tipo de zona de las empresas del sector.

32.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 28.75% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 56.47%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

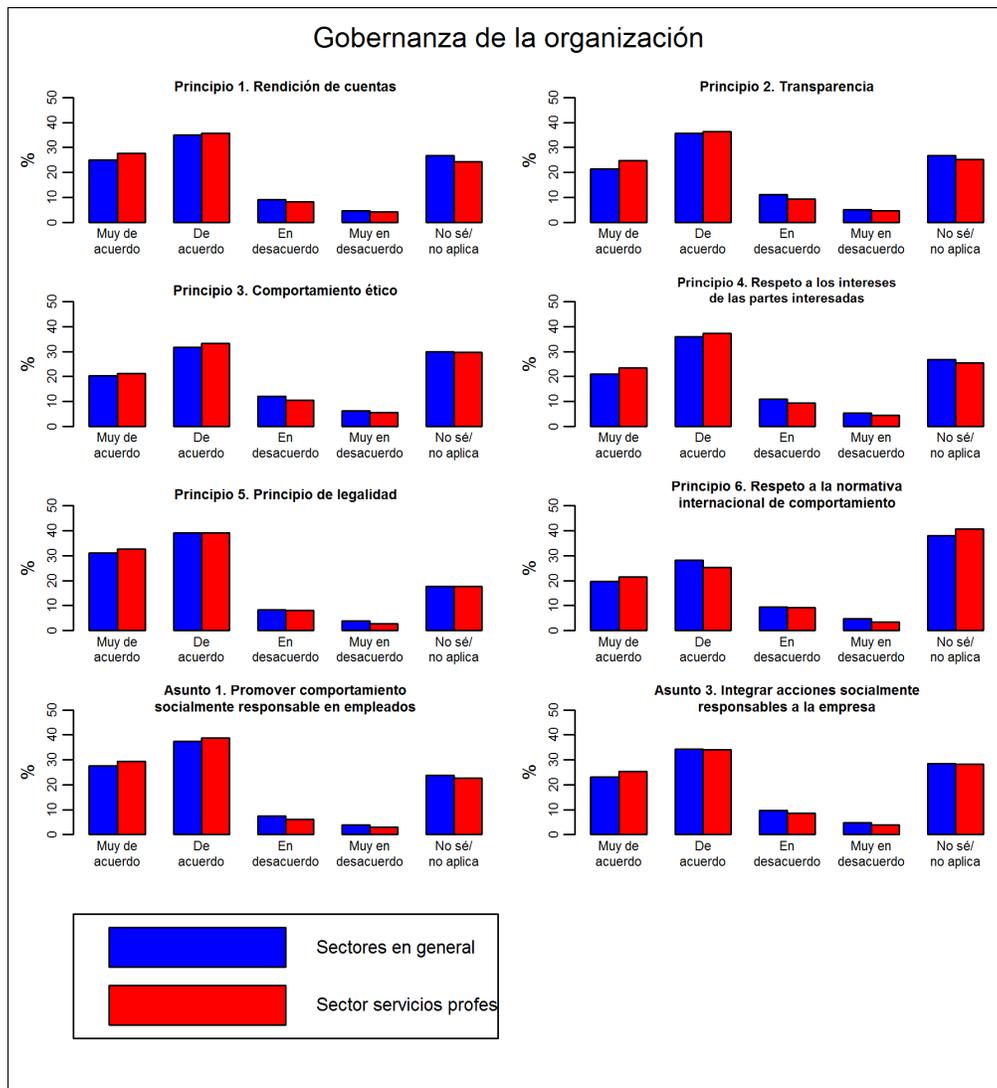
Tabla 206 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.38, 1.53	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.31, 1.52	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.11, 1.55	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.29, 1.51	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.66, 1.41	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.84, 1.66	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.49, 1.50	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.24, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 378 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, respeto a las partes interesadas, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 36.79% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 43.72%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

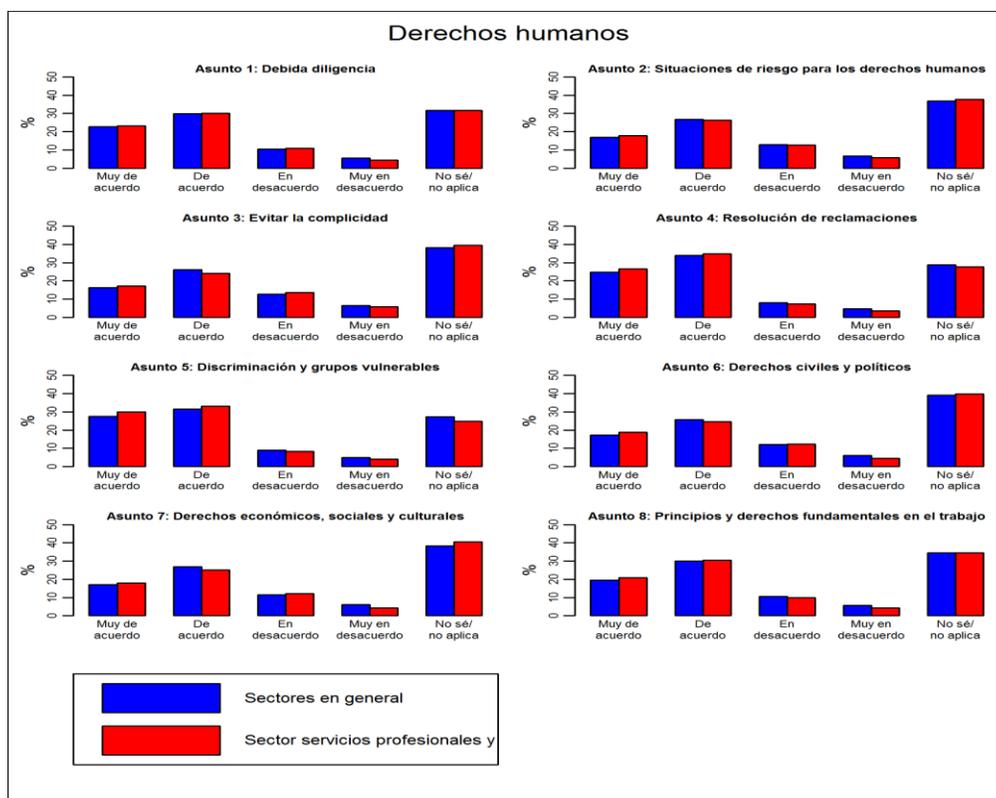
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 207 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.09, 1.59	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.81, 1.58	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.74, 1.58	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.29, 1.57	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.39, 1.55	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.78, 1.61	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.76, 1.61	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.99, 1.60	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 379 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que resolución de reclamaciones y discriminación y grupos vulnerables tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontractados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 29.47% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 56.14%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

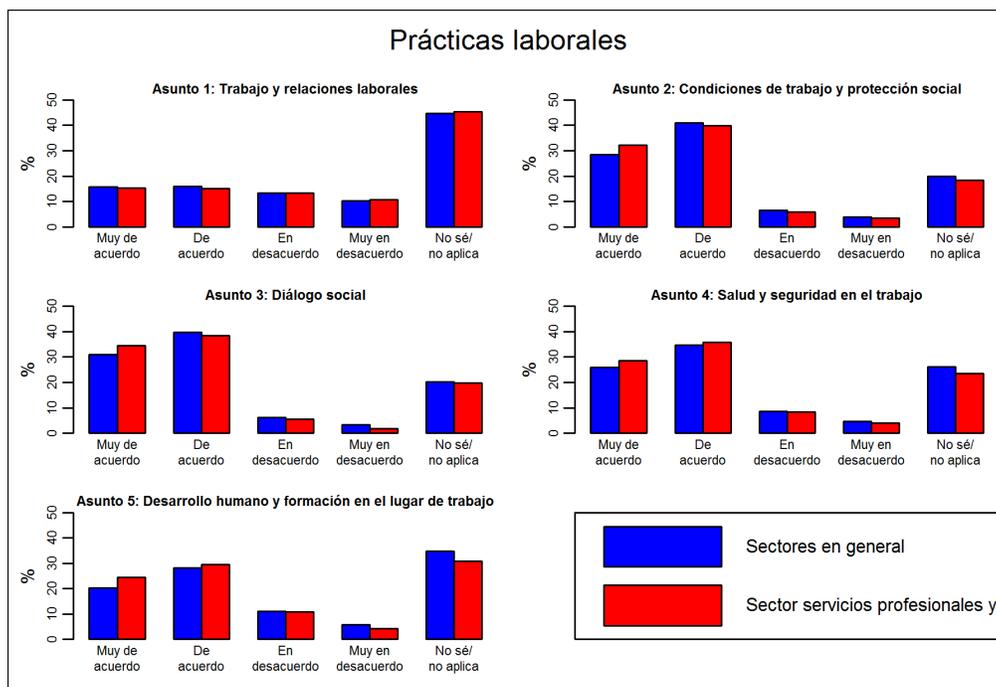
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 208 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.45, 1.54	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.64, 1.43	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.66, 1.46	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.42, 1.52	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.12, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 380 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 24.89% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.67%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

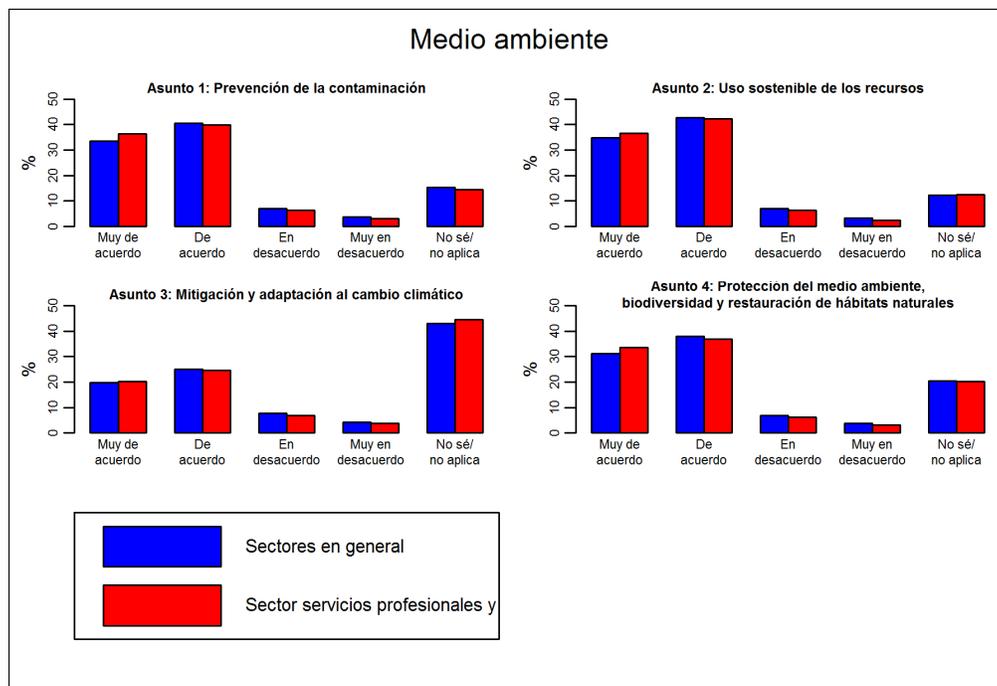
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 209 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.81, 1.34	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.88, 1.28	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.72, 1.67	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.12, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 381 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 24.42% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 65.50%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

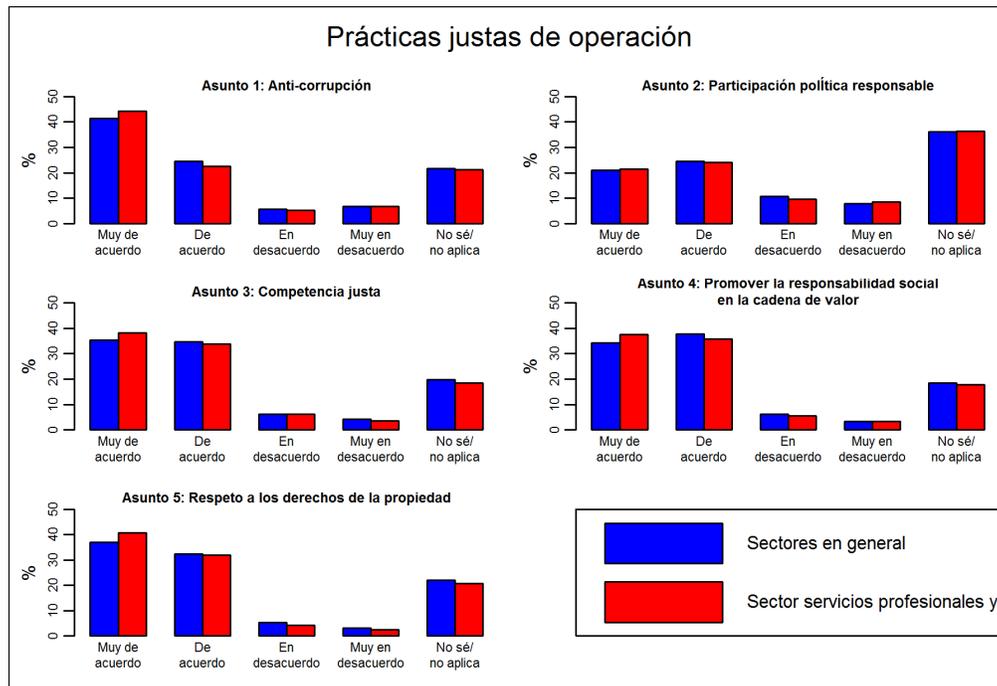
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 210 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.62, 1.59	No significativo
2. Participación política responsable	1.86, 1.62	No significativo
3. Competencia justa	2.70, 1.47	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.72, 1.45	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.69, 1.52	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 382 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 15.36% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 84.30%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

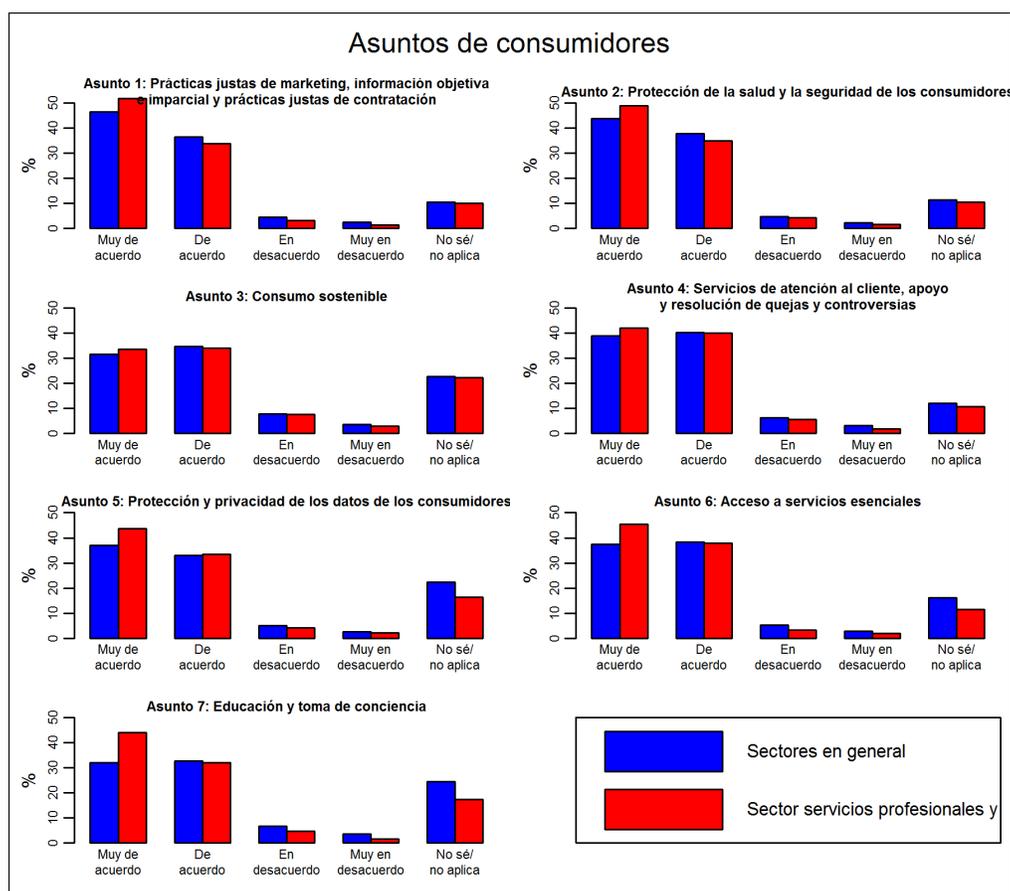
Tabla 211 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.16, 1.21	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.10, 1.24	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.53, 1.52	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.01, 1.23	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.86, 1.42	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.04, 1.26	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.84, 1.45	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 383 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

32.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 41.80% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios profesionales y técnicos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 35.10%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

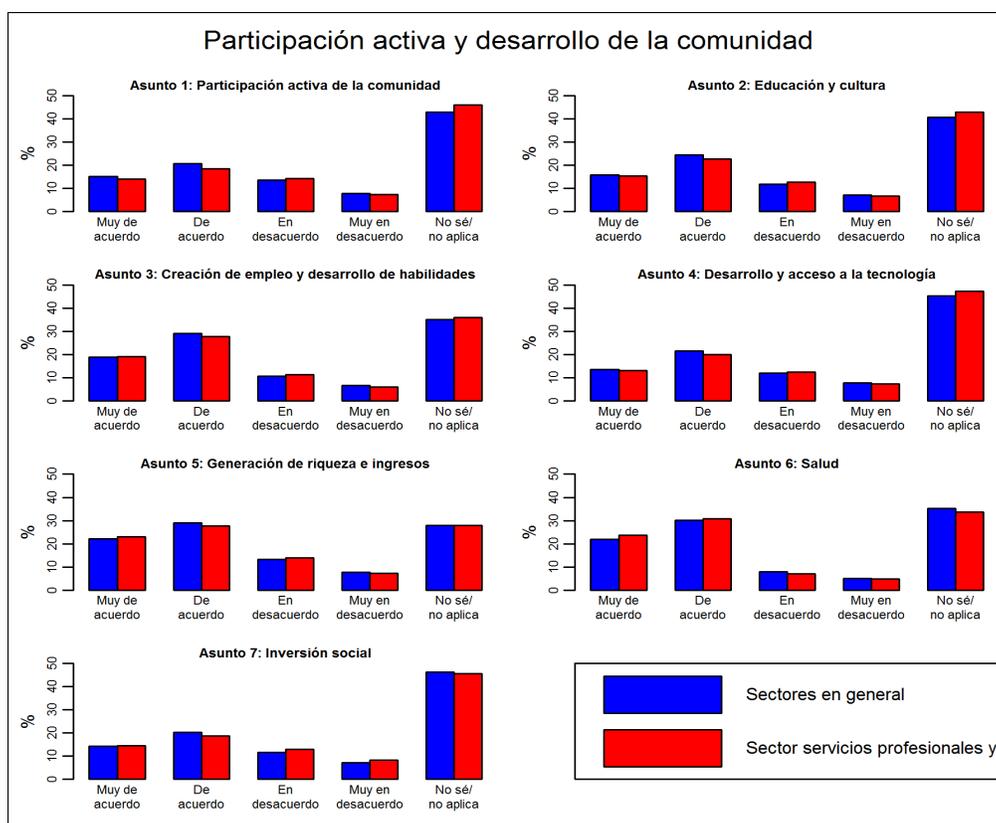
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 212 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios profesionales y técnicos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.47, 1.54	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.61, 1.57	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.88, 1.59	No significativo
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.44, 1.54	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.11, 1.54	No significativo
6. Salud	2.06, 1.63	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.49, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios profesionales y técnicos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios profesionales y técnicos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 384 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, desarrollo y acceso a la tecnología y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 33

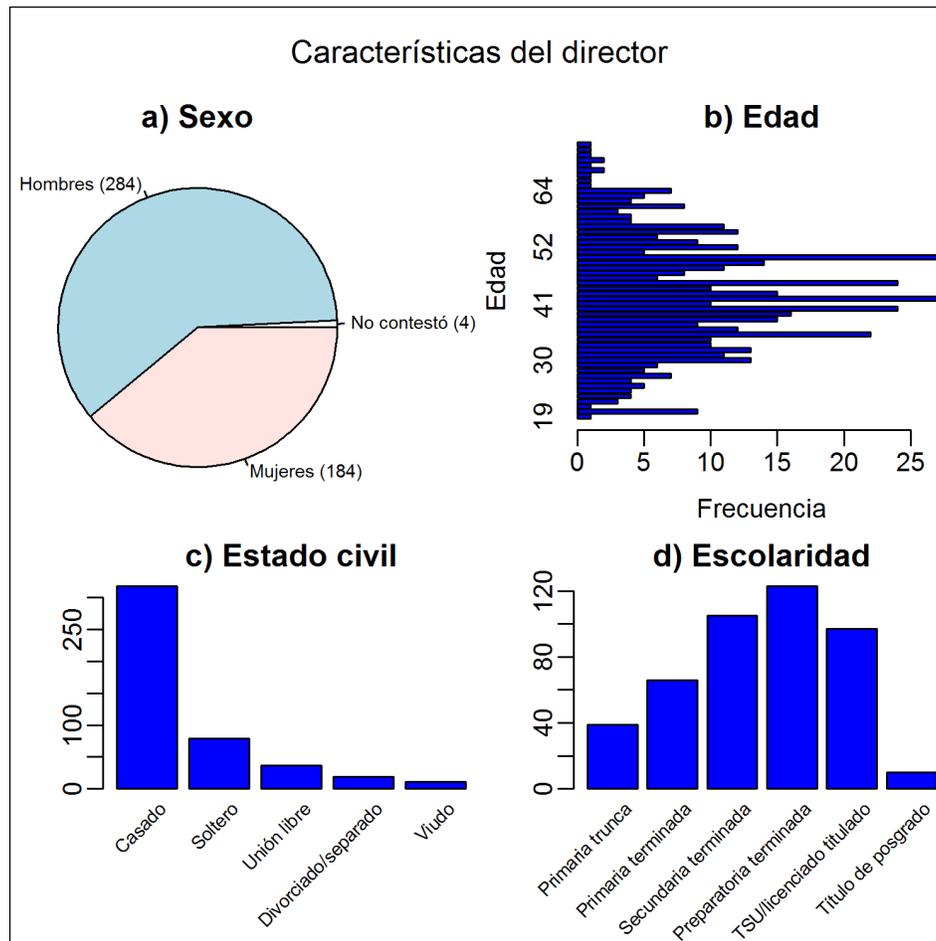
33. Sector manejo de desechos

Son aquellas empresas que realizan actividades económicas terciarias, y buscan satisfacer necesidades a través de sus servicios utilizando productos provenientes de sectores primarios y secundarios. Estas empresas realizan actividades como: convertir productos en alimento para ganado, recolección de pilas de materia que ya no tienen funcionalidad, recuperación de papeles, cartones y metales para reciclarlos o darles un uso alternativo. Según datos del INEGI, este sector representa un 6.92% del total de unidades económicas de servicios²².

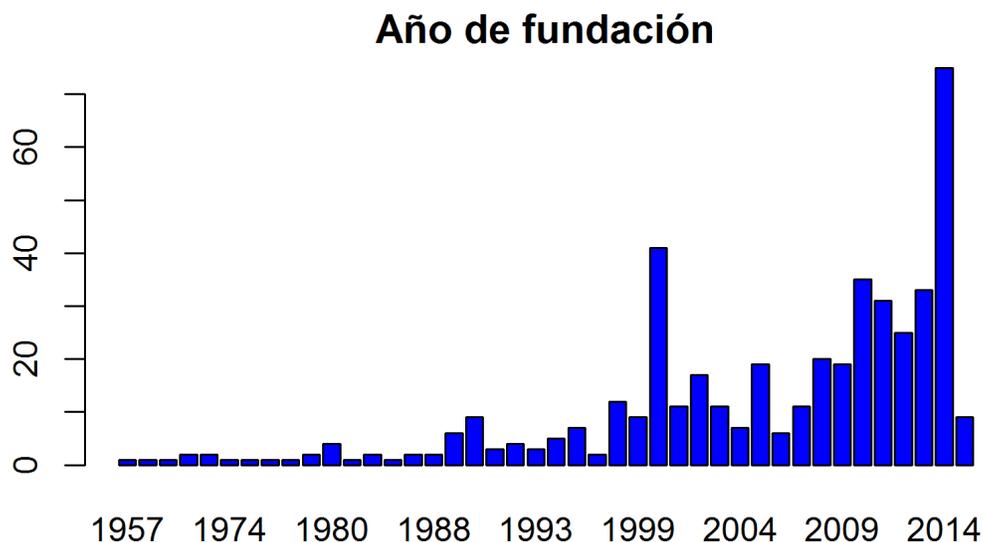
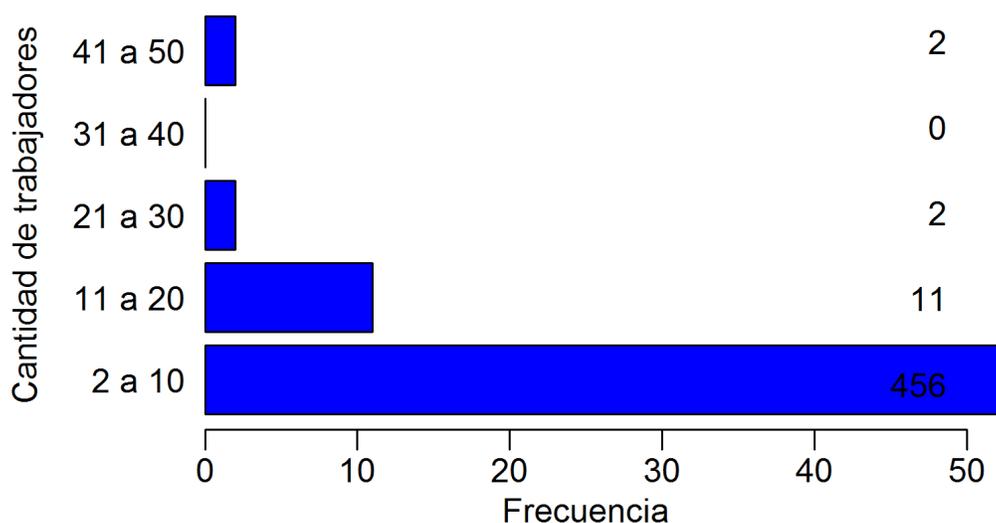
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector manejo de desechos en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector manejo de desechos, el 39.32% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector manejo de desechos es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.70 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente mayor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector manejo de desechos el 67.09% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.8 años, un poco menos que los 10.8 años de la población en general.

²² <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/servicios/default.aspx?tema=E#>. recuperado el 10 de agosto de 2015.

Figura 385 Características de los directores de empresas del sector.



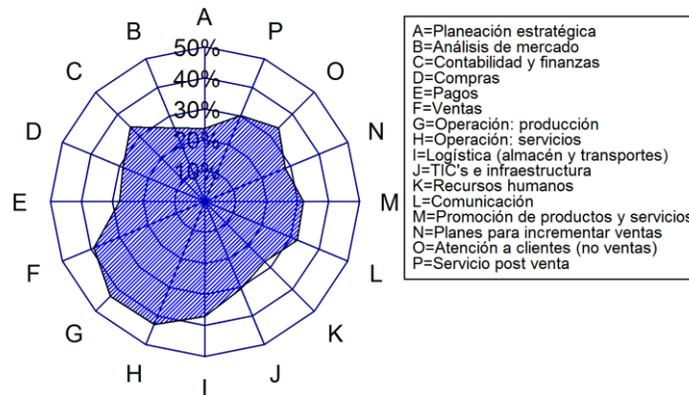
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.85 años, que es 0.13 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 96.61% del total de las empresas del sector manejo de desechos.

Figura 386 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 387** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

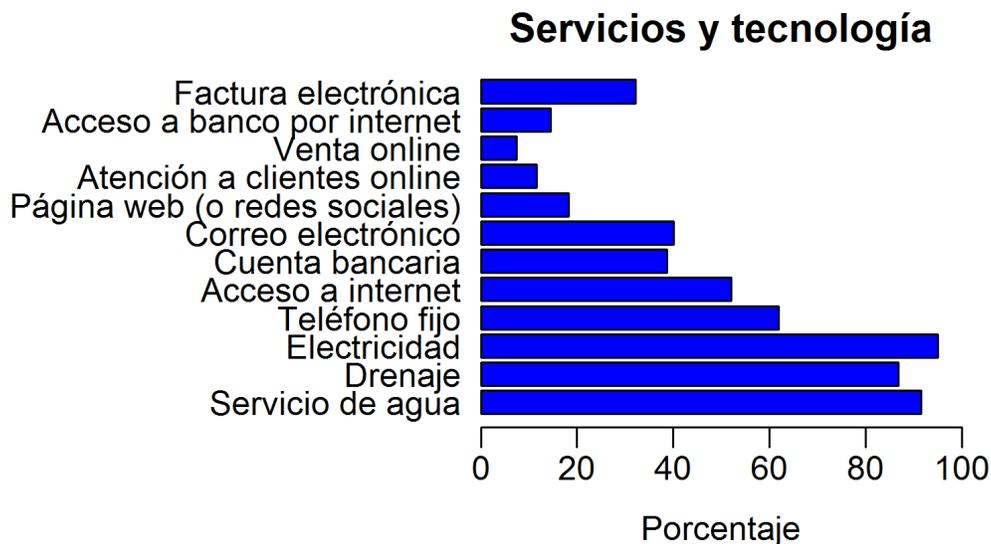
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector manejo de desechos, el grado de estructuración es de 32.274336 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 388 Grado de estructuración de las empresas del sector.

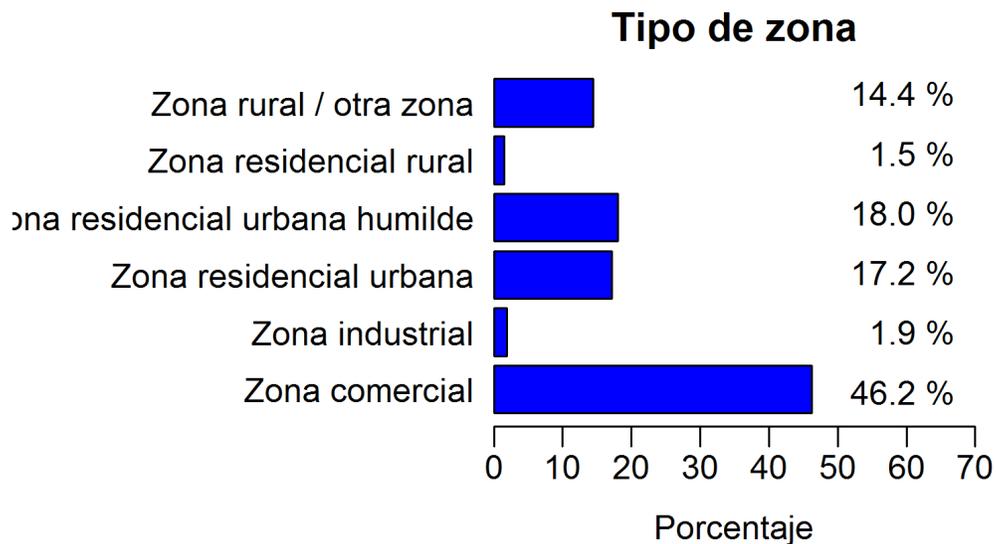


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector manejo de desechos cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 389 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector manejo de desechos, es en zona comercial.

Figura 390 Tipo de zona de las empresas del sector.

33.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 29.87% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 53.82%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

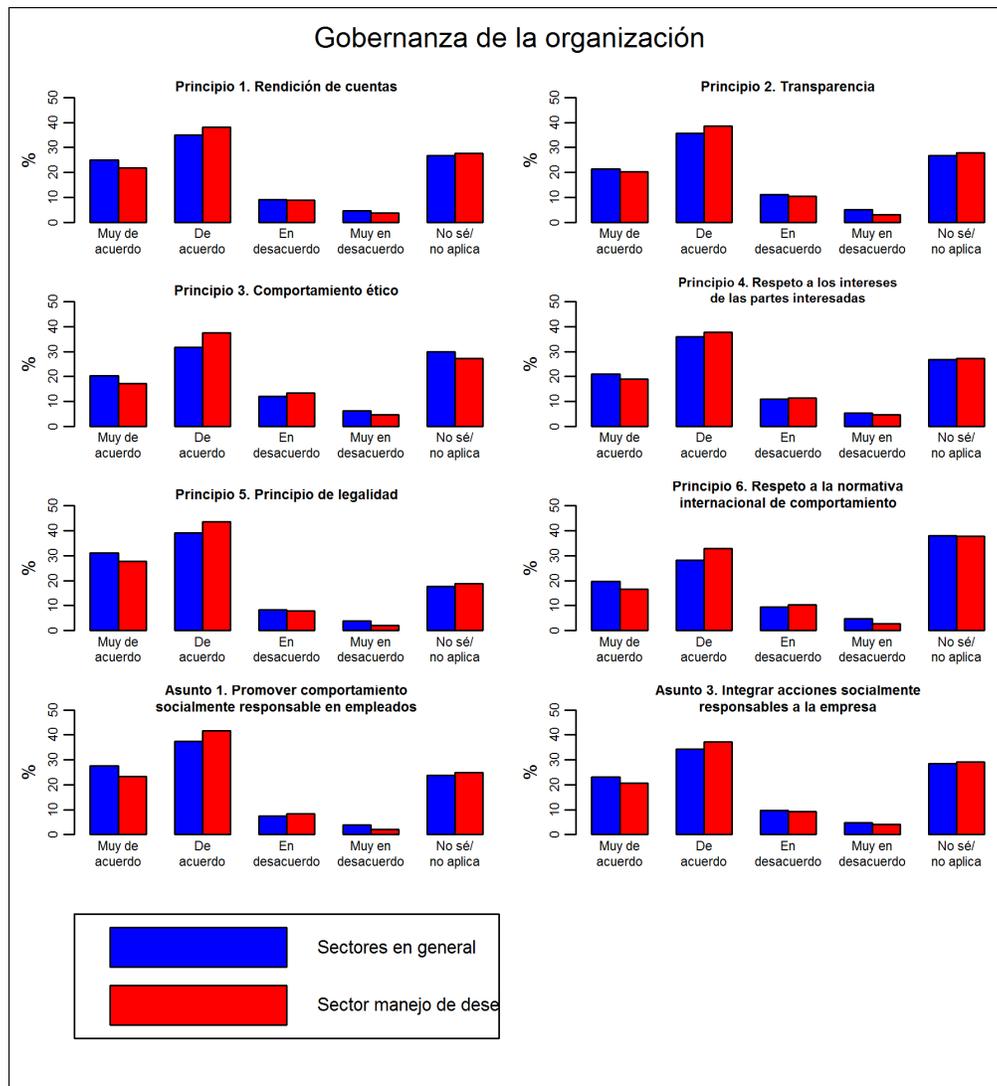
Tabla 213 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector manejo de desechos

Principio / asunto	\bar{x} [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.23, 1.53	No significativo
Principio de transparencia	2.20, 1.52	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.13, 1.48	No significativo
Principio de respeto a las partes interesadas	2.16, 1.50	No significativo
Principio de respeto a la legalidad	2.59, 1.40	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.88, 1.59	No significativo
Sistema de gestión socialmente responsable	2.37, 1.49	No significativo
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.16, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 391 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de la gobernanza de la organización son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector manejo de desechos puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

33.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 35.96% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.00%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

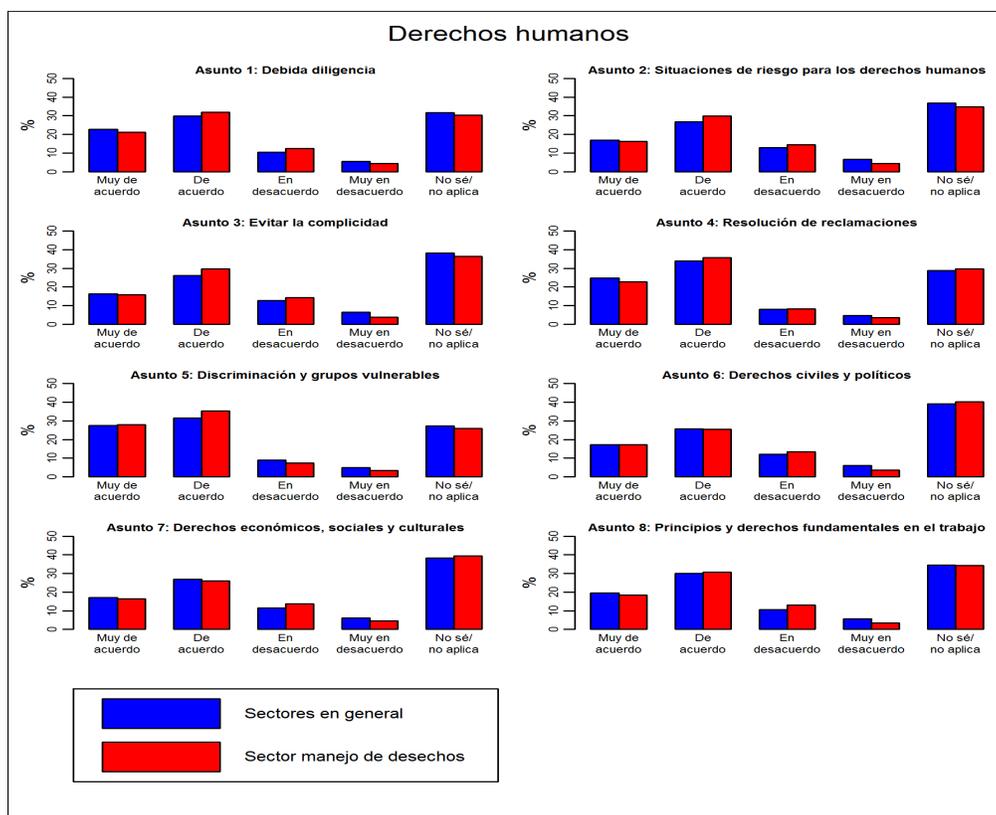
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 214 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.10, 1.55	No significativo
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.89, 1.54	No significativo
3. Evitar la complicidad	1.85, 1.55	No significativo
4. Resolución de reclamaciones	2.18, 1.57	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.36, 1.56	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.76, 1.59	No significativo
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.76, 1.58	No significativo
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	1.95, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 392 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que ninguno de los asuntos de los derechos humanos son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector manejo de desechos puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

33.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 30.30% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 51.86%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

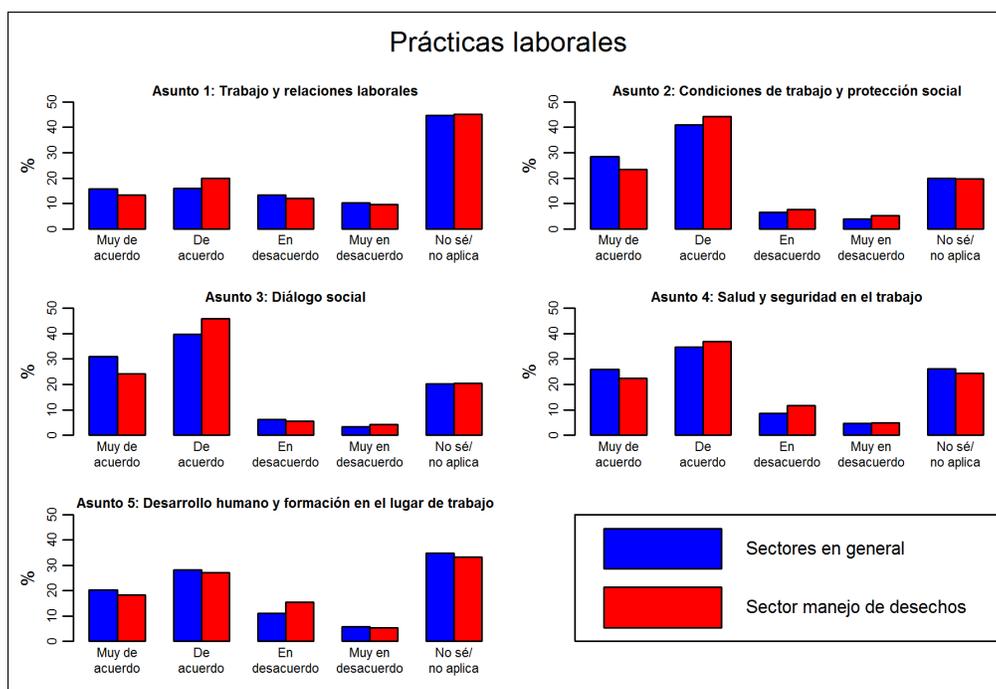
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 215 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.47, 1.54	No significativo
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.47, 1.42	No significativo
3. Diálogo social	2.49, 1.43	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.28, 1.49	No significativo
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	1.92, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 393 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que diálogo social tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

33.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente.

El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 28.60% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 58.71%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

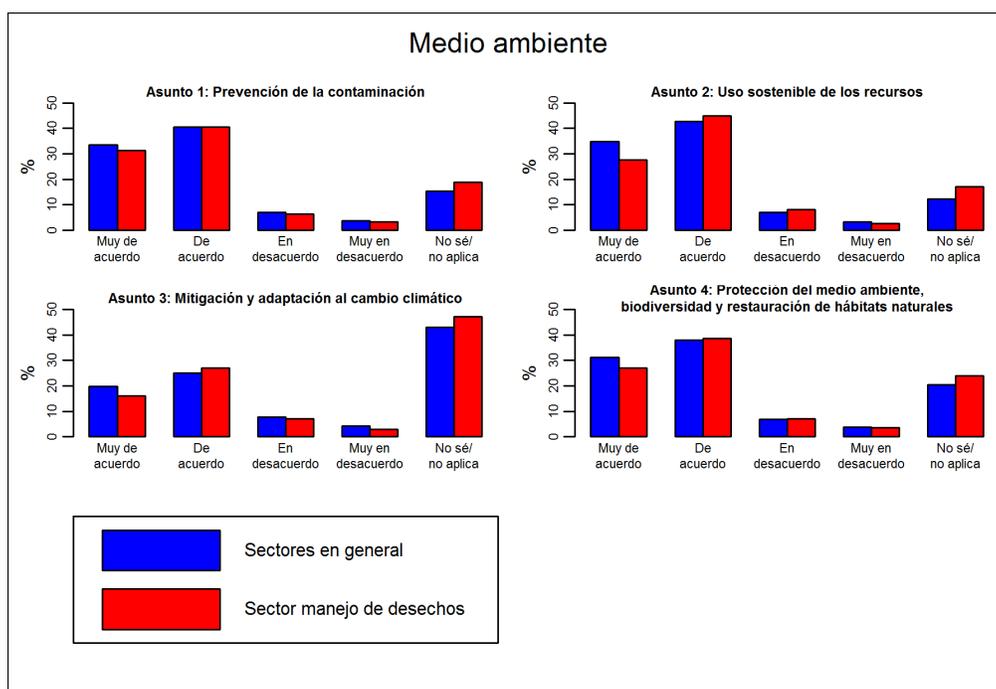
Tabla 216 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.62, 1.43	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.63, 1.36	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.62, 1.64	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	1.92, 1.55	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 394 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

33.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 27.54% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 59.07%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

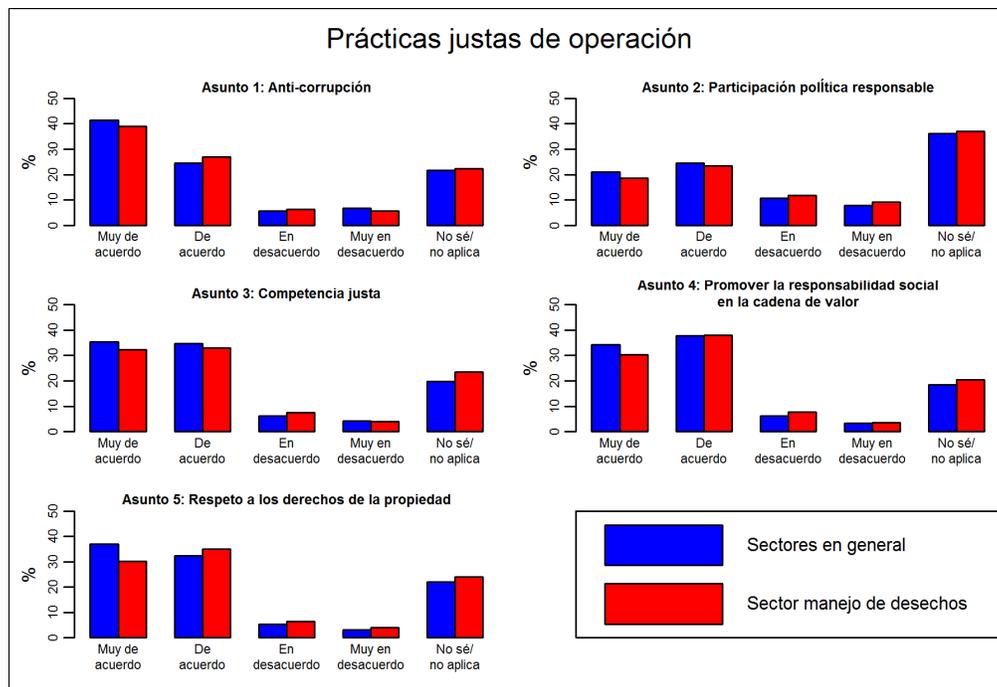
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 217 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.55, 1.58	No significativo
2. Participación política responsable	1.77, 1.58	No significativo
3. Competencia justa	2.47, 1.54	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.54, 1.47	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.44, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 395 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

33.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 20.97% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 71.71%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

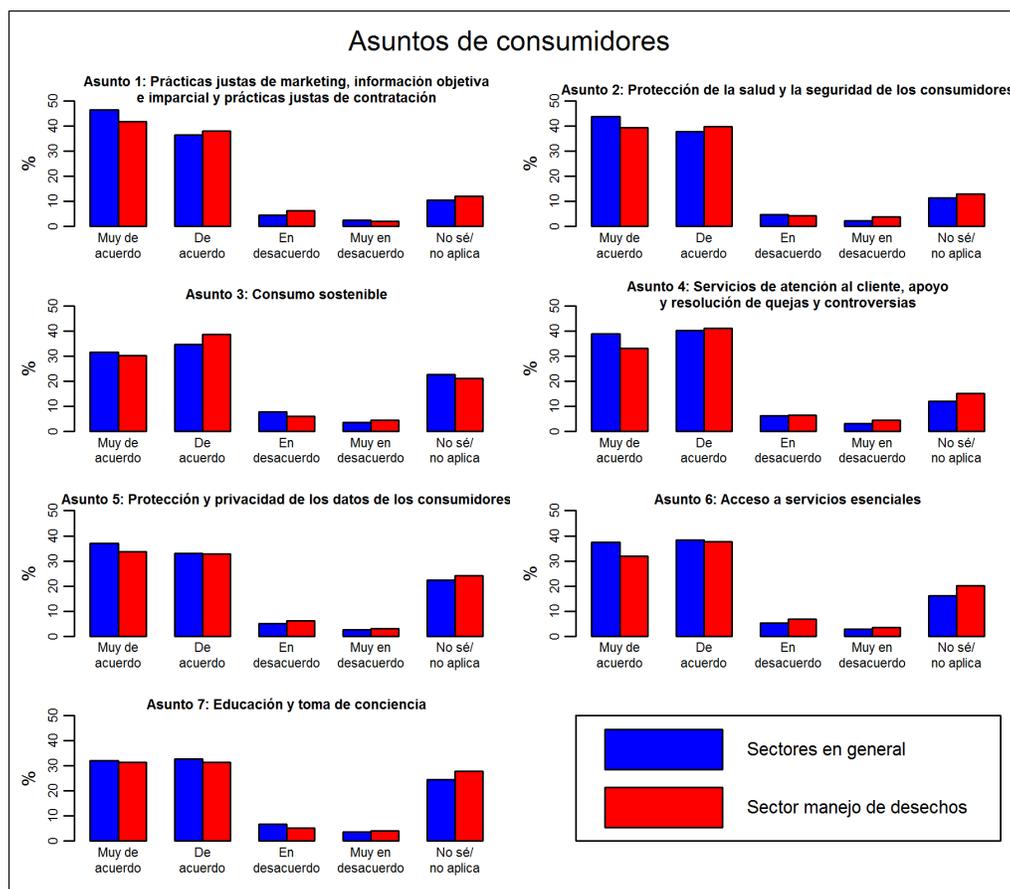
Tabla 218 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	2.95, 1.28	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	2.88, 1.32	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.53, 1.48	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.72, 1.36	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.49, 1.56	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.58, 1.47	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.34, 1.62	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 396 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

33.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 44.79% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector manejo de desechos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 30.98%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

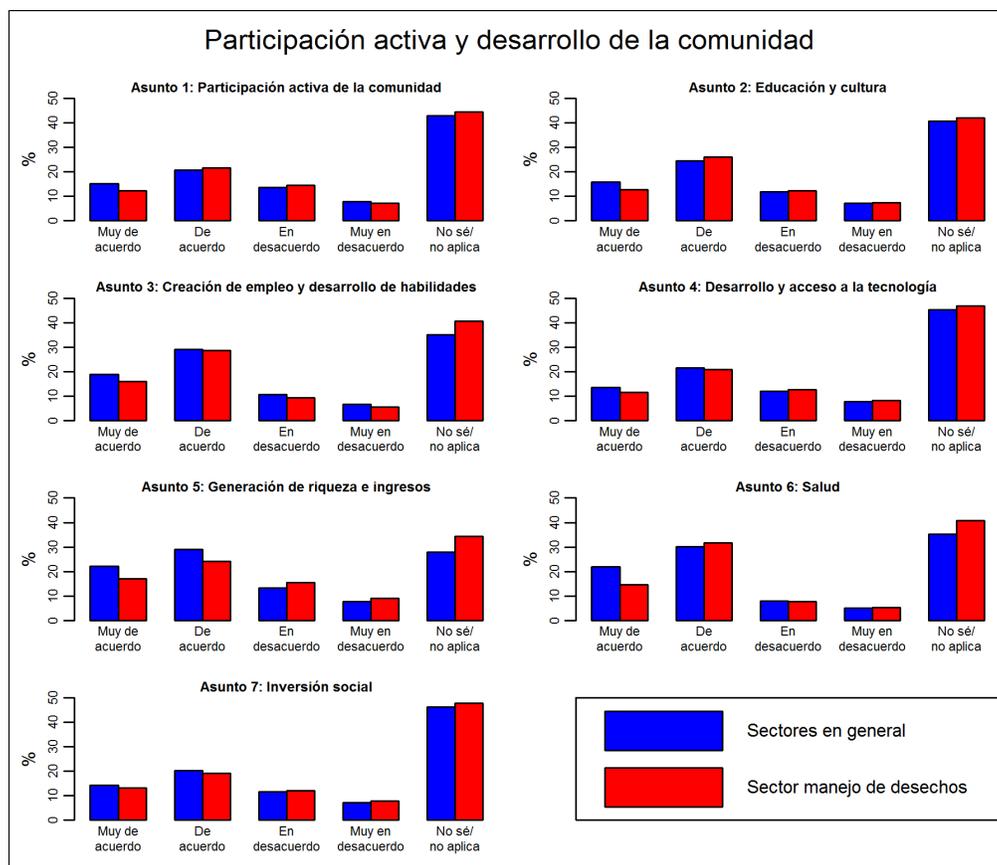
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 219 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector manejo de desechos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.50, 1.52	No significativo
2. Educación y cultura	1.60, 1.54	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.74, 1.59	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.42, 1.51	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	1.80, 1.53	Significativo al 10%
6. Salud	1.74, 1.59	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.42, 1.54	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector manejo de desechos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector manejo de desechos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 397 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



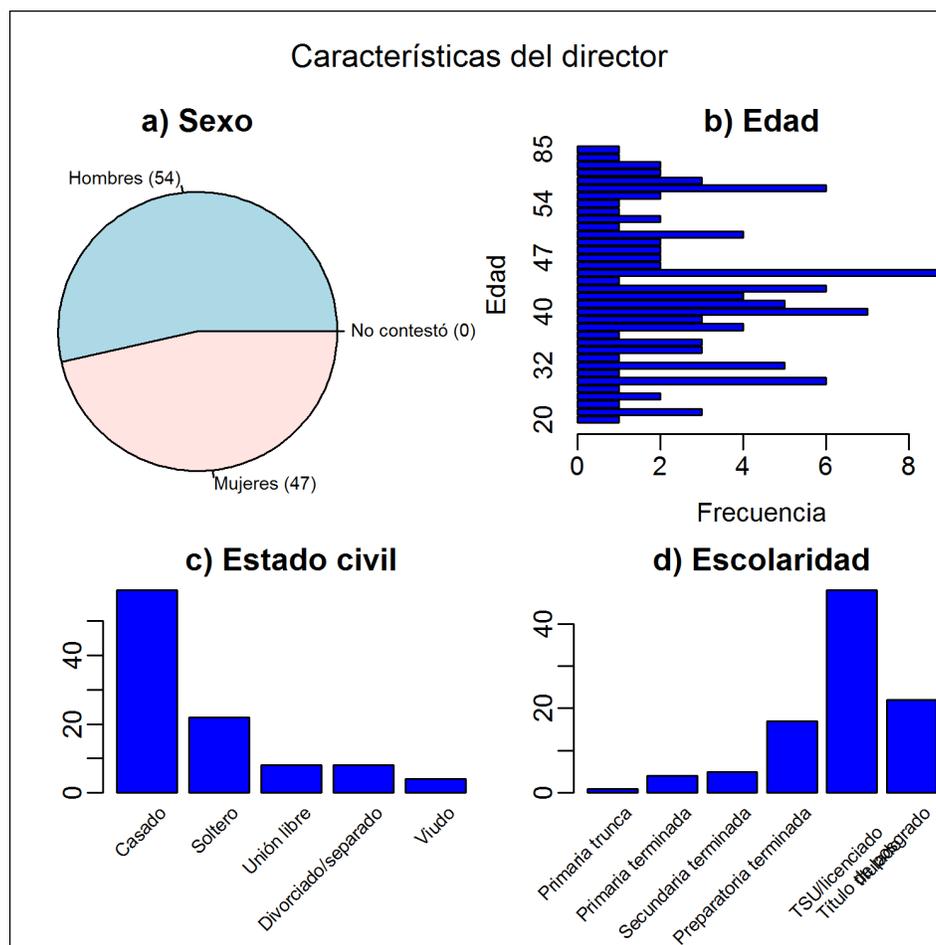
Es importante notar que creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riqueza e ingresos y salud tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 34

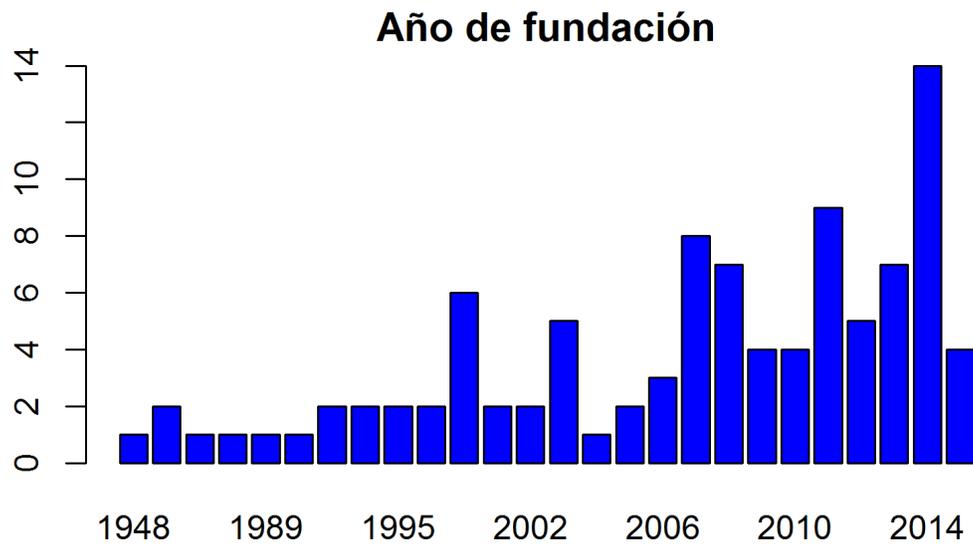
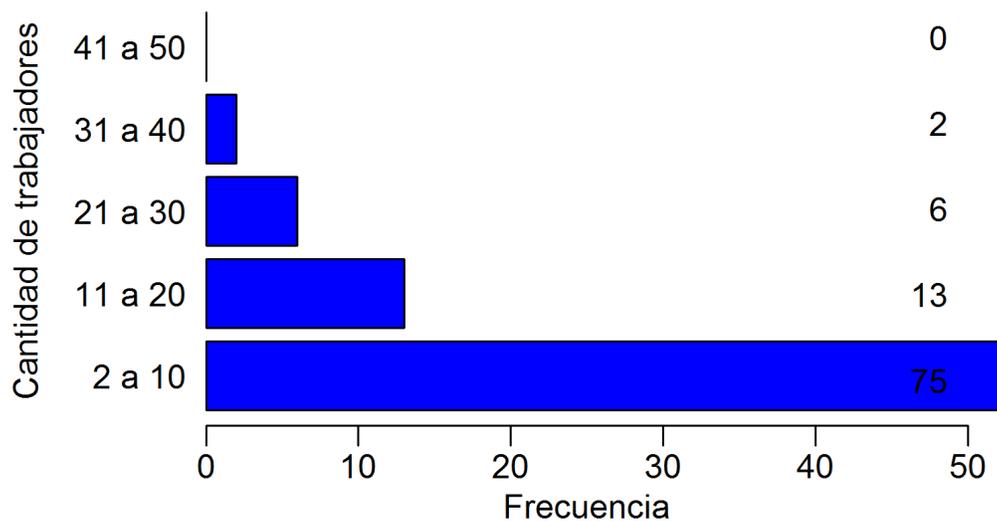
34. Sector servicios educativos y de capacitación

Los establecimiento educativos como las escuelas públicas y privadas, pertenecen al sector educativo y de capacitación, y son todos aquellos organismos que brindan entrenamiento y enriquecimiento académico a la población a través de un proceso de formación personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. Dado que la educación en México la provee en gran medida el estado, el aporte al PIB de las empresas del sector es pequeño y apenas alcanza un 1.1% de participación en el PIB nacional (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2015).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios educativos y de capacitación en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios educativos y de capacitación, el 46.53% de los directores es mujer, lo que significa una proporción mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios educativos y de capacitación es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.96 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios educativos y de capacitación el 55.14% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 14.9 años, algo más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 398 Características de los directores de empresas del sector.

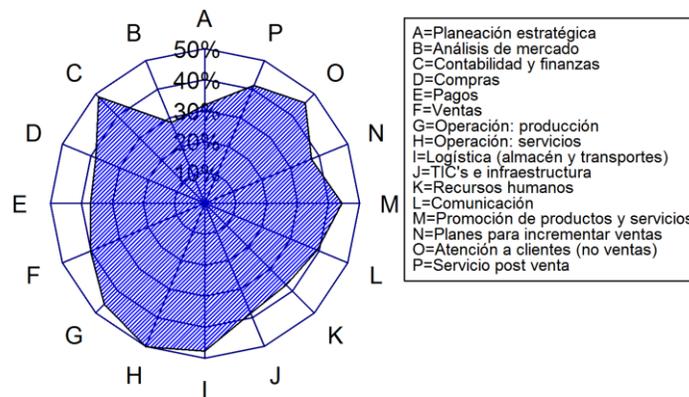
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 10.15 años, que es 0.18 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 74.26% del total de las empresas del sector servicios educativos y de capacitación.

Figura 399 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 400** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

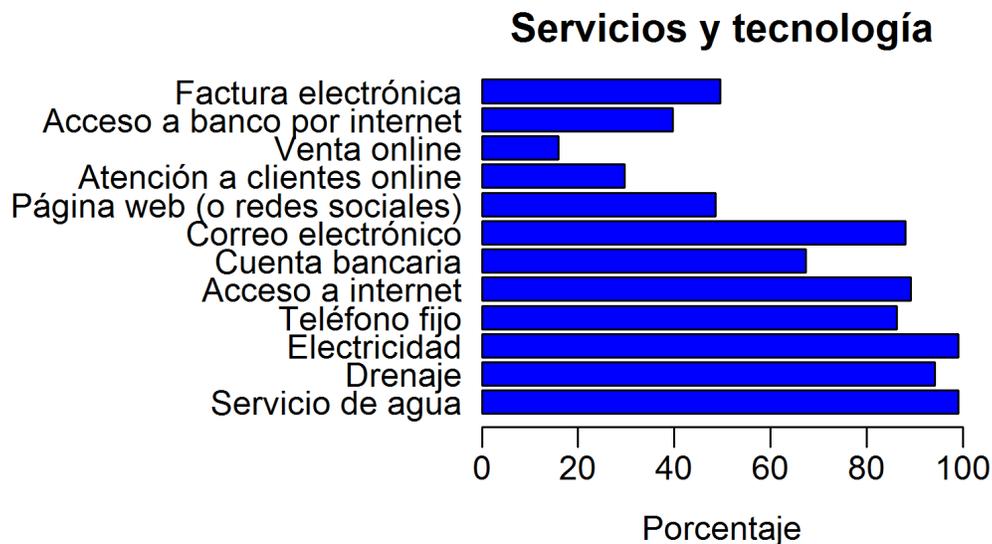
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios educativos y de capacitación, el grado de estructuración es de 40.7641437 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 401 Grado de estructuración de las empresas del sector.

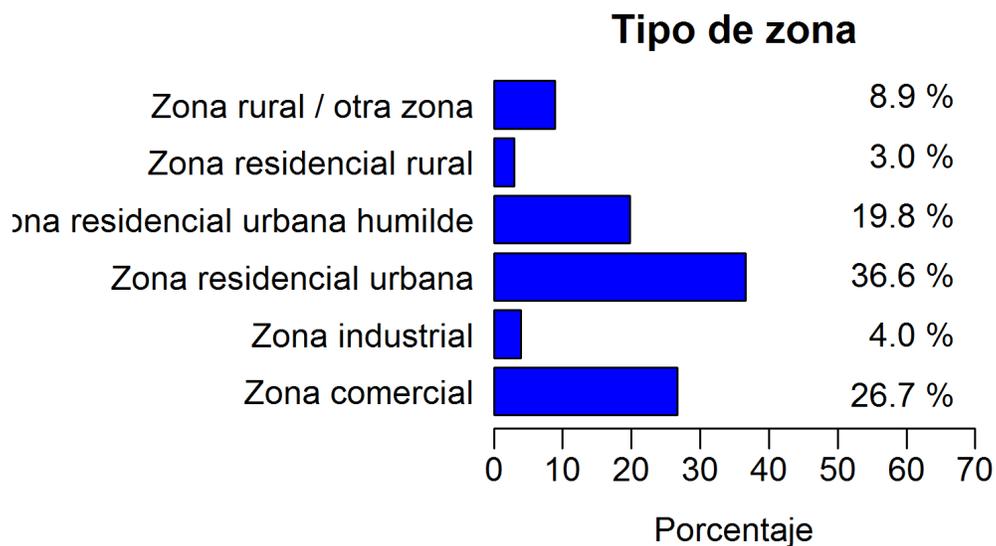


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios educativos y de capacitación cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 402 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios educativos y de capacitación, es en zona residencial urbana.

Figura 403 Tipo de zona de las empresas del sector.

34.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 10.52% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 90.14%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

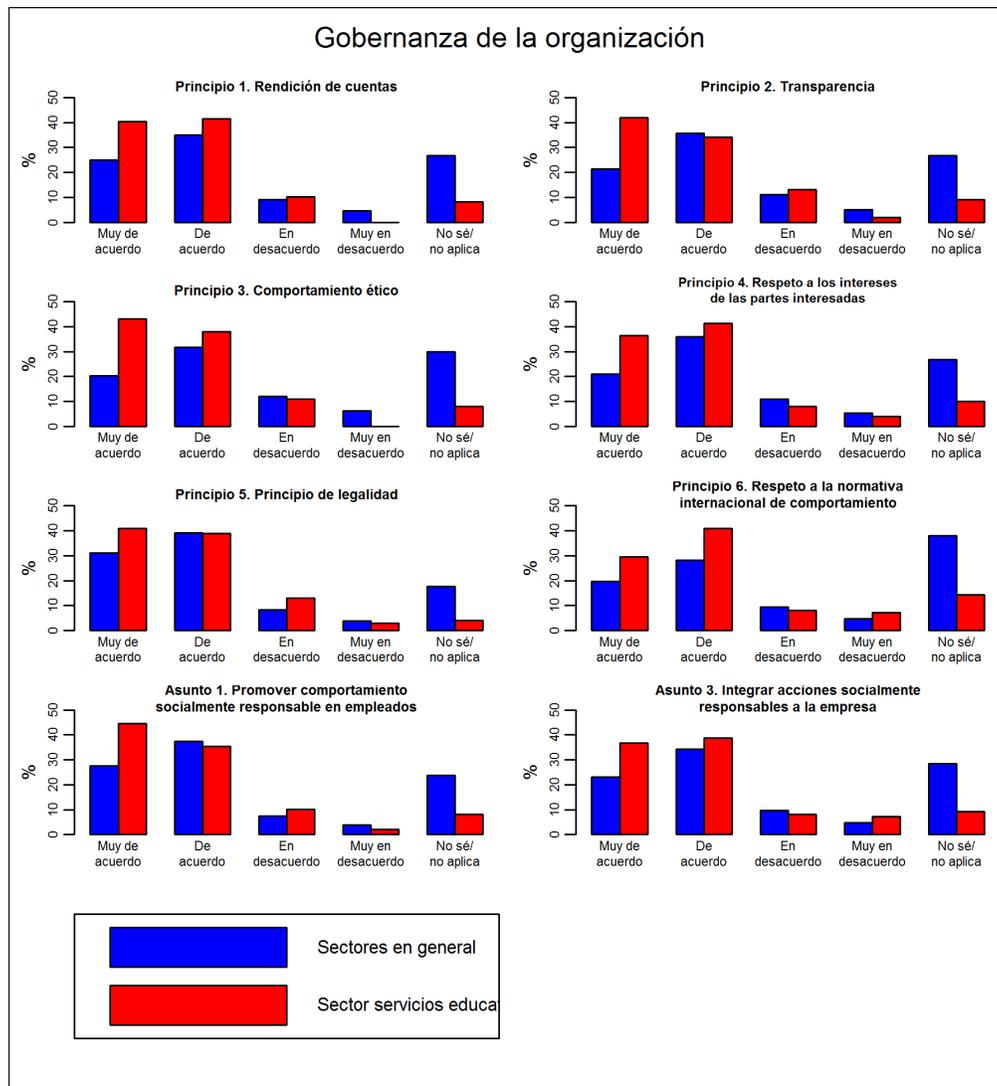
Tabla 220 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	3.06, 1.11	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.98, 1.21	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	3.08, 1.13	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.90, 1.23	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	3.10, 1.01	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.64, 1.36	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	3.06, 1.17	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.87, 1.25	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 404 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 12.75% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 85.99%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

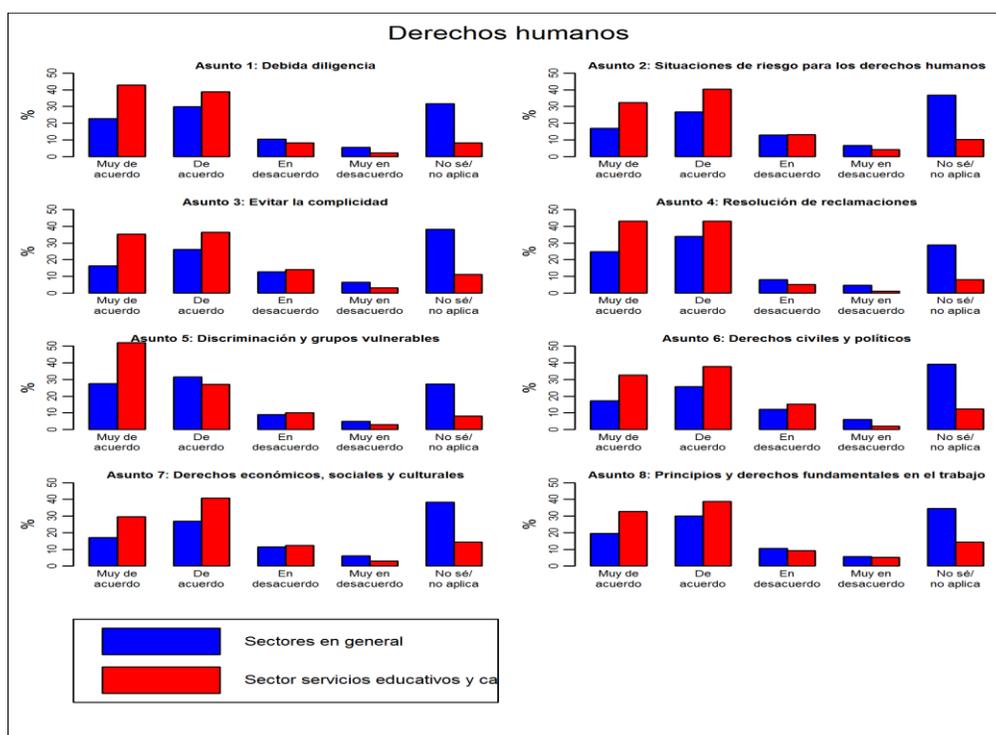
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 221 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	3.06, 1.16	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.81, 1.23	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.82, 1.26	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	3.12, 1.11	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	3.12, 1.21	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.77, 1.27	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.68, 1.32	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.70, 1.36	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 405 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 15.05% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 84.81%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

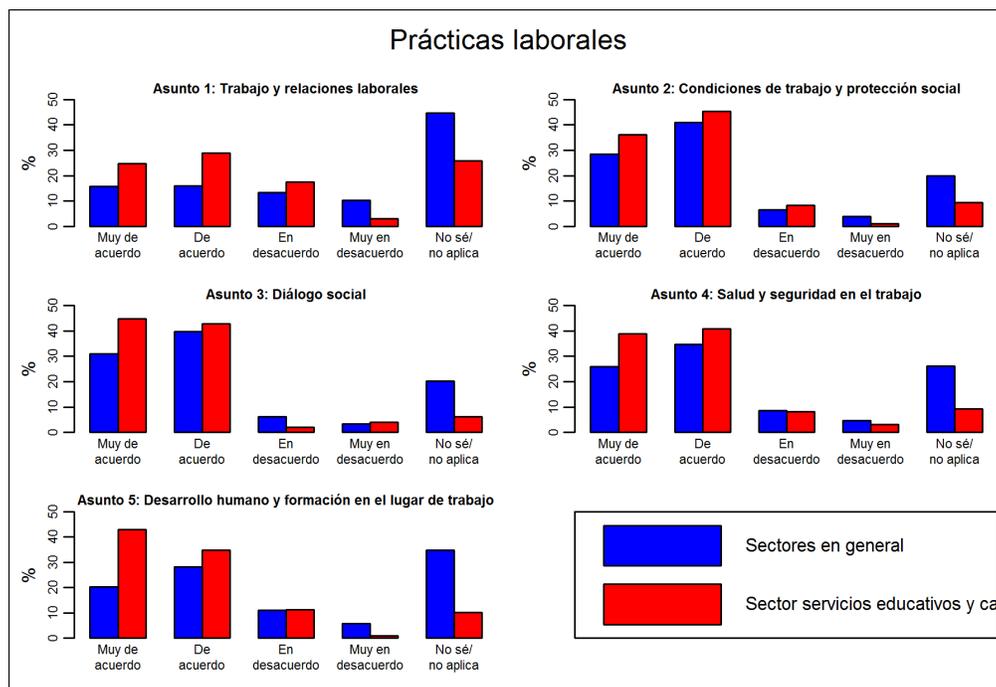
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 222 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.24, 1.52	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.98, 1.15	Significativo al 10%
3. Diálogo social	3.16, 1.08	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.97, 1.20	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.99, 1.23	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 406 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 16.58% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 83.57%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

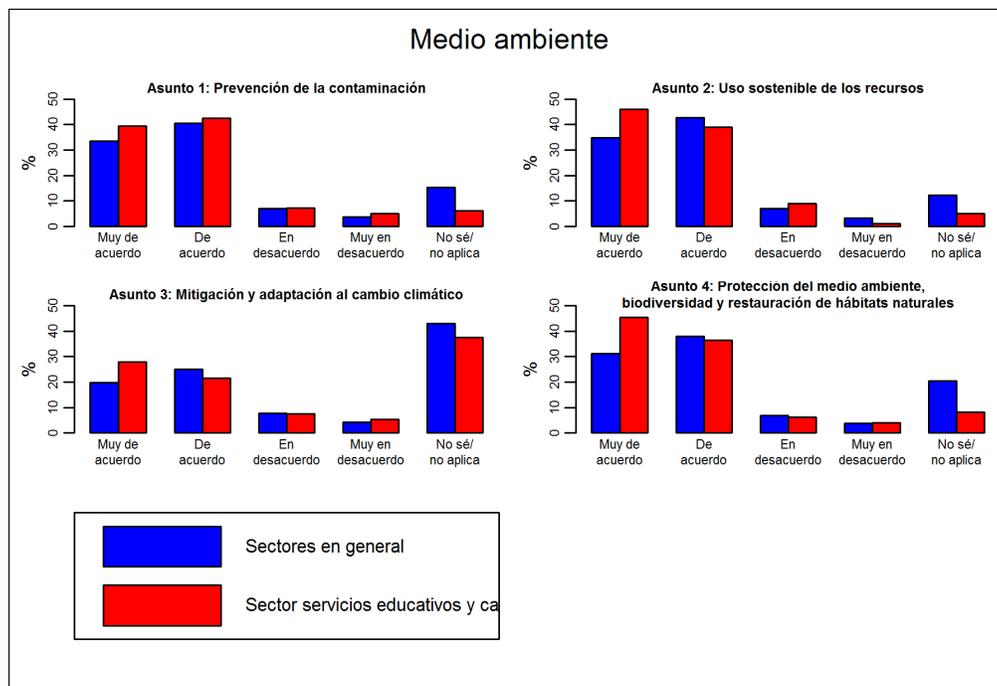
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 223 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	3.04, 1.11	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	3.20, 1.01	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.97, 1.71	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.99, 1.23	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 407 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 16.44% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 82.33%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

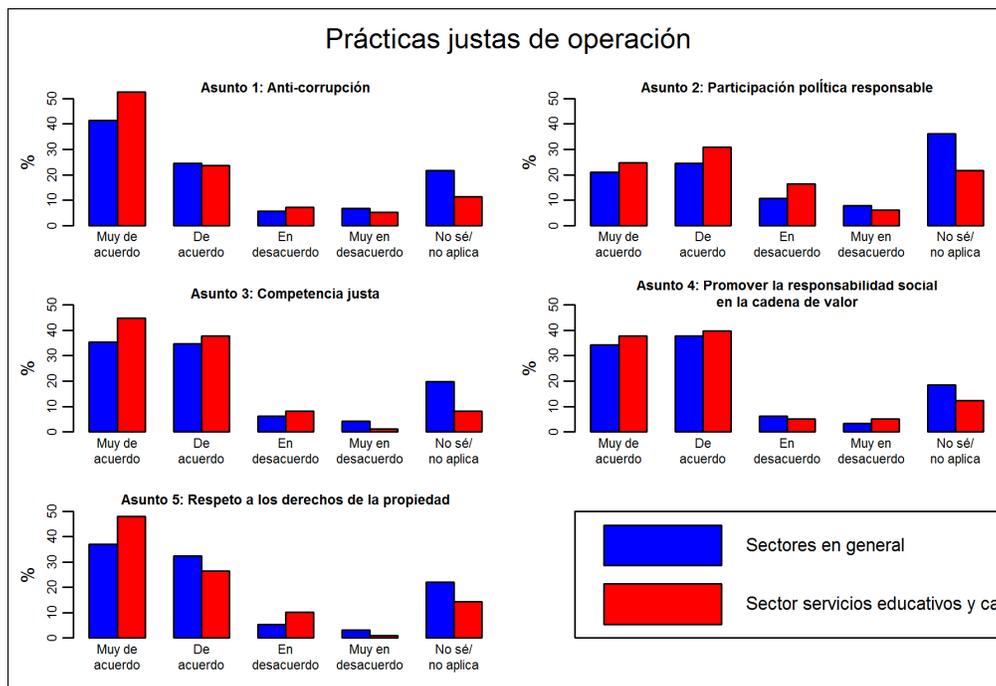
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 224 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	3.01, 1.36	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.31, 1.47	Significativo al 10%
3. Competencia justa	3.10, 1.14	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.86, 1.32	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.93, 1.39	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 408 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 12.16% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 95.73%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

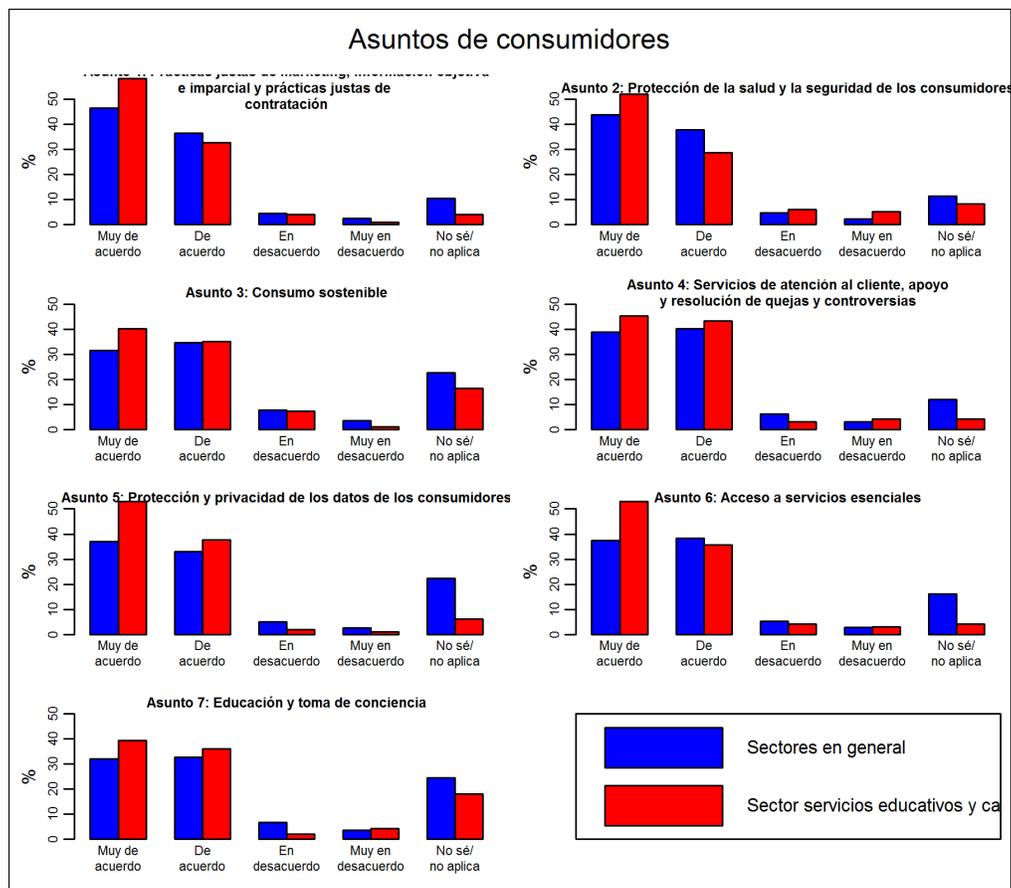
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 225 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.40, 0.94	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.11, 1.23	No significativo
3. Consumo sostenible	2.81, 1.41	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.22, 0.99	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.31, 1.03	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.31, 0.99	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.74, 1.47	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 409 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

34.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 17.54% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios educativos y de capacitación sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 78.40%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

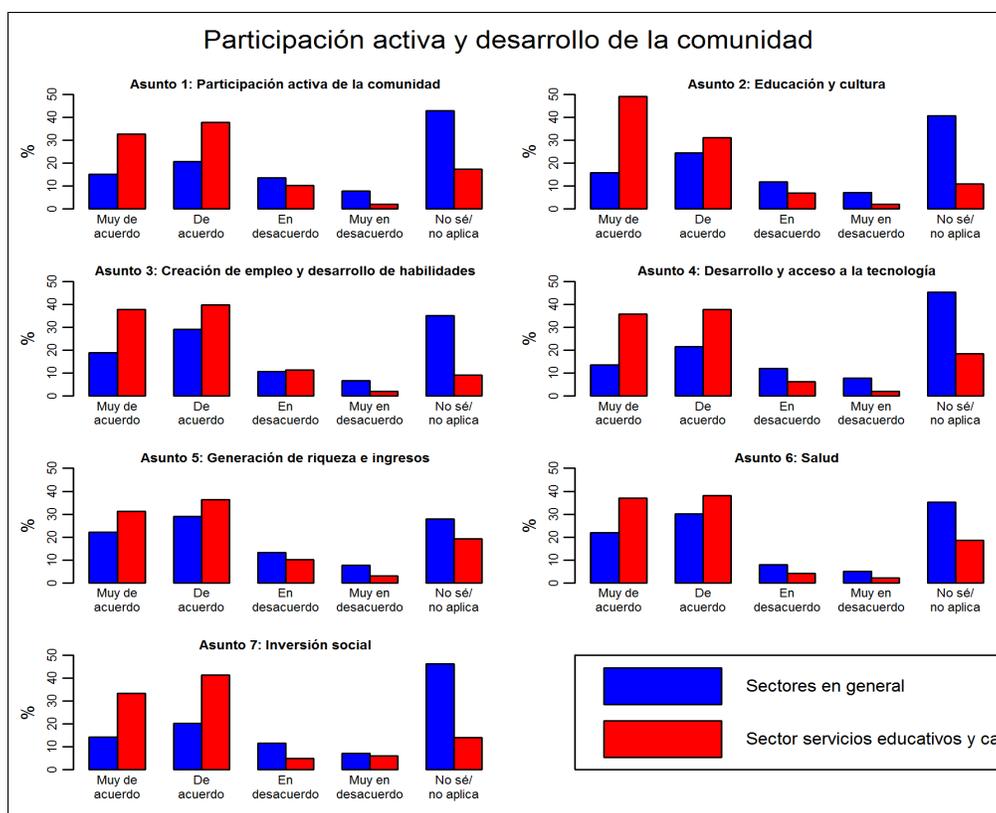
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 226 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios educativos y de capacitación

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	2.66, 1.41	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	3.05, 1.28	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.95, 1.19	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	2.70, 1.44	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.58, 1.45	Significativo al 10%
6. Salud	2.73, 1.45	Significativo al 10%
7. Inversión social	2.74, 1.36	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios educativos y de capacitación podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios educativos y de capacitación y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 410 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 35

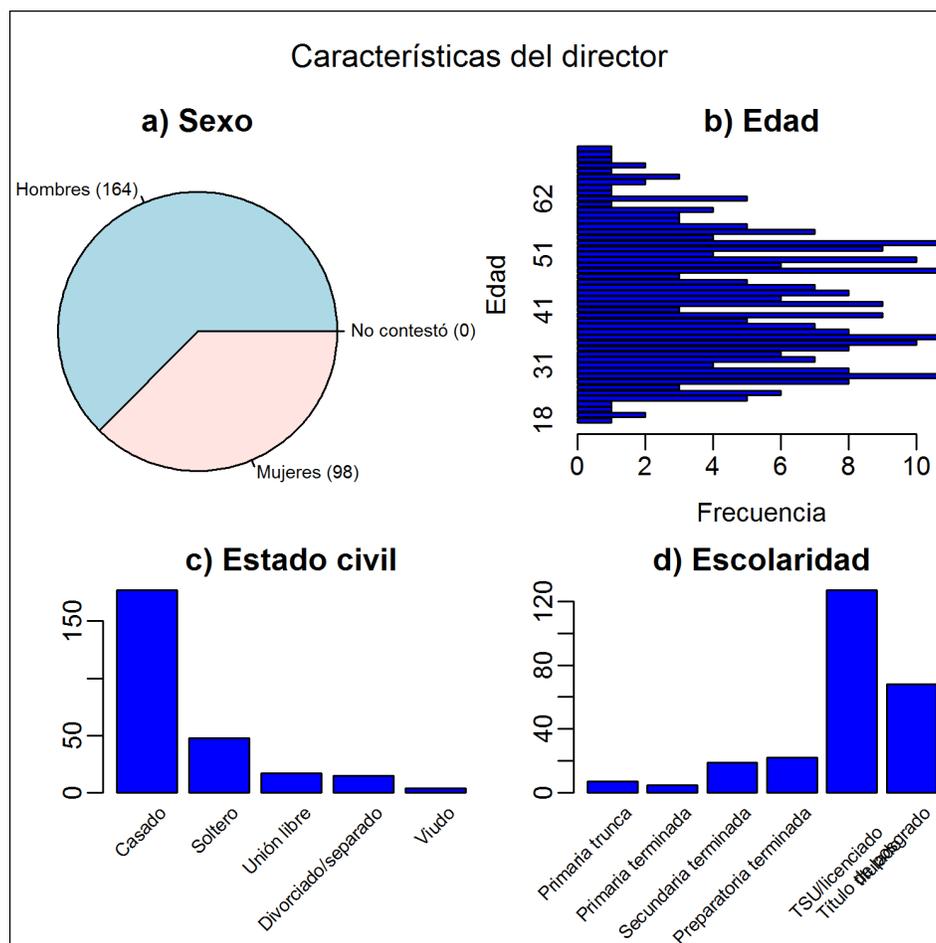
35. Sector servicios de salud y de asistencia social

Las empresas que prestan servicios de salud, son uno de los sectores fundamentales de la economía, ya que fomentan el derecho humano a la salud y a la protección social. El objetivo de este sector es el de promover la salud física y mental, evitando enfermedades, lesiones y discapacidades. El INEGI informa que existen 146 532 unidades económicas que ofrecen Servicios de salud y asistencia social, que equivale a un 11% del total de unidades económicas de servicios a nivel nacional²³.

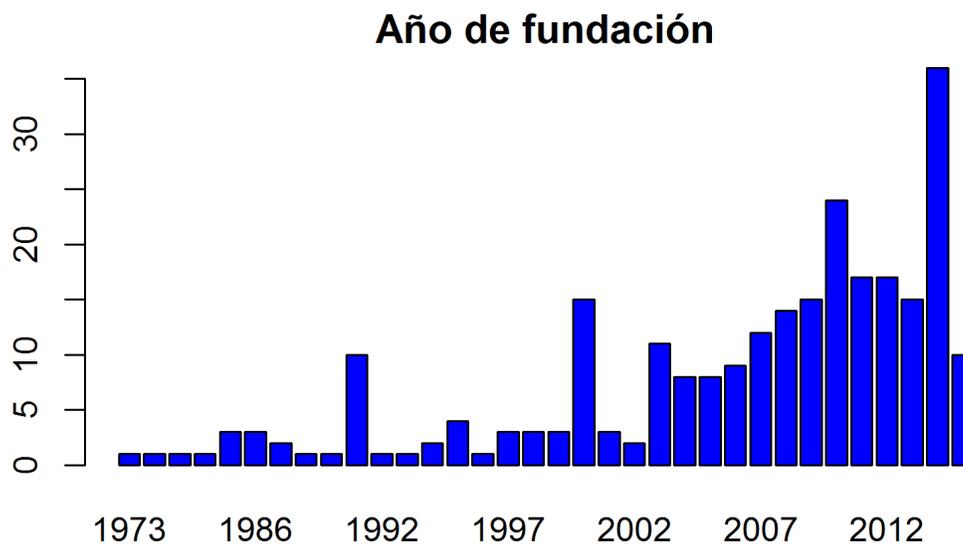
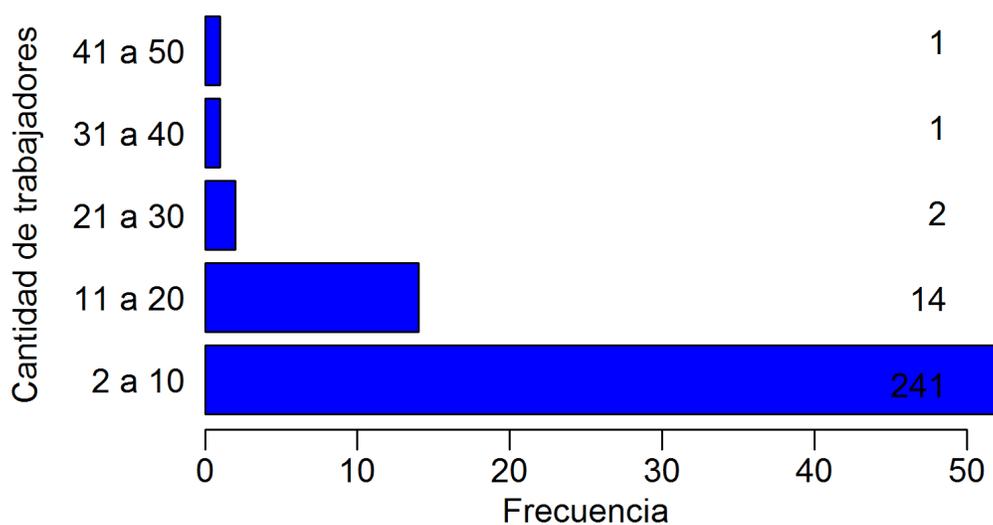
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios de salud y de asistencia social en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios de salud y de asistencia social, el 37.40% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios de salud y de asistencia social es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 42.93 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es ligeramente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios de salud y de asistencia social el 64.13% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 15.2 años, algo más que los 10.8 años de la población en general.

²³ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/servicios/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015.

Figura 411 Características de los directores de empresas del sector.



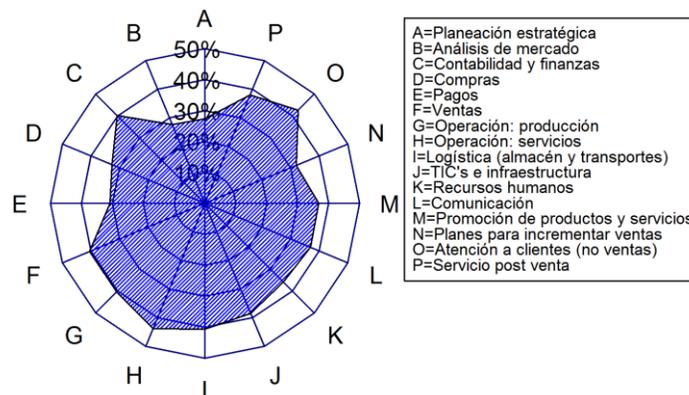
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 8.87 años, que es 1.10 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 91.98% del total de las empresas del sector servicios de salud y de asistencia social.

Figura 412 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 413** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

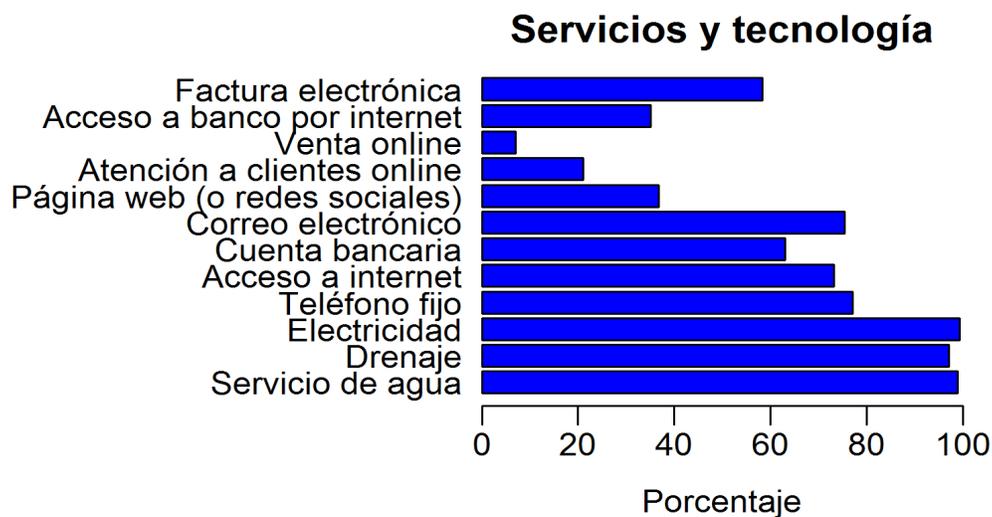
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios de salud y de asistencia social, el grado de estructuración es de 36.5567044 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 414 Grado de estructuración de las empresas del sector.

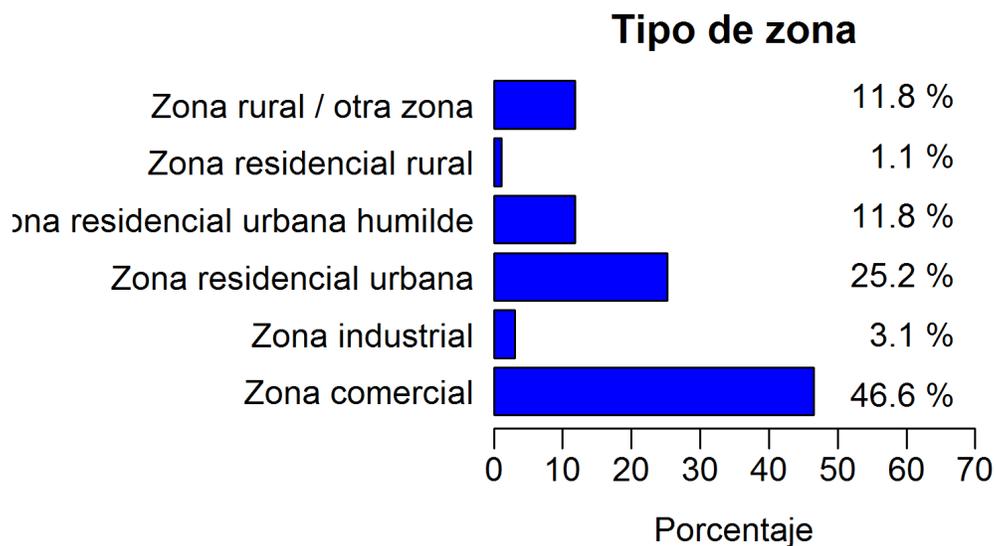


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios de salud y de asistencia social cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 415 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios de salud y de asistencia social, es en zona comercial.

Figura 416 Tipo de zona de las empresas del sector.

35.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 17.99% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 75.85%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

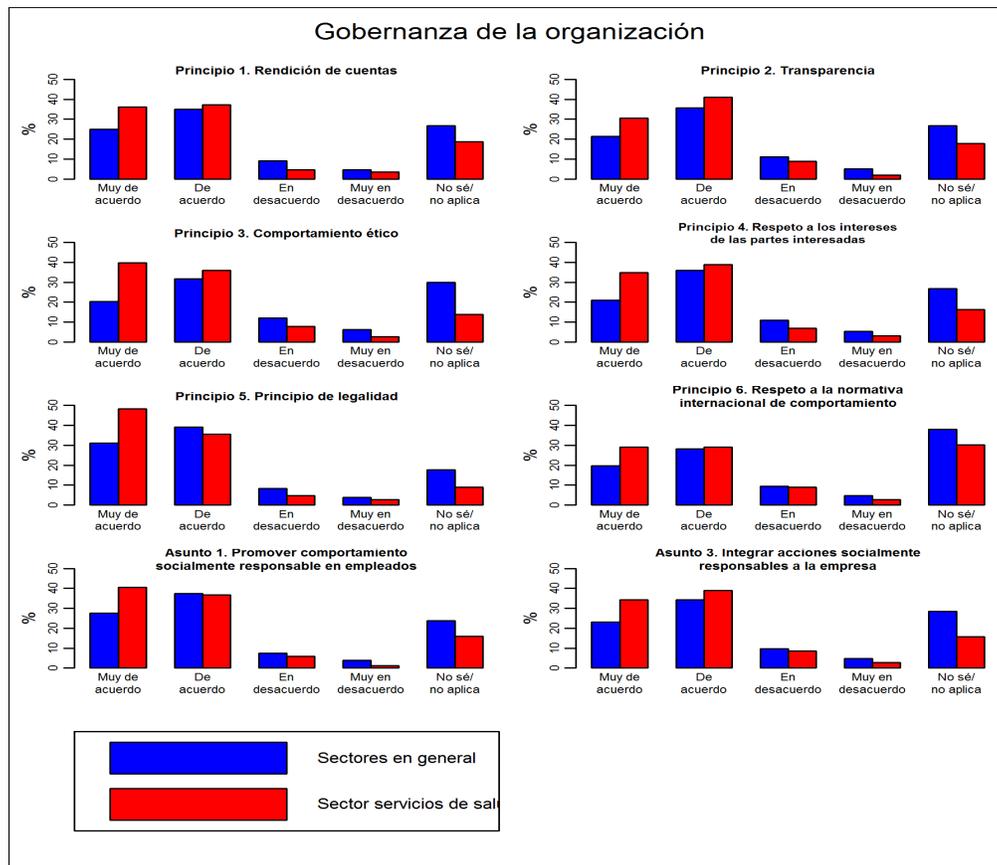
Tabla 227 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.68, 1.46	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.64, 1.40	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.85, 1.35	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.73, 1.39	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	3.12, 1.20	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.24, 1.63	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.85, 1.39	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.73, 1.37	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 417 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 23.81% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.74%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

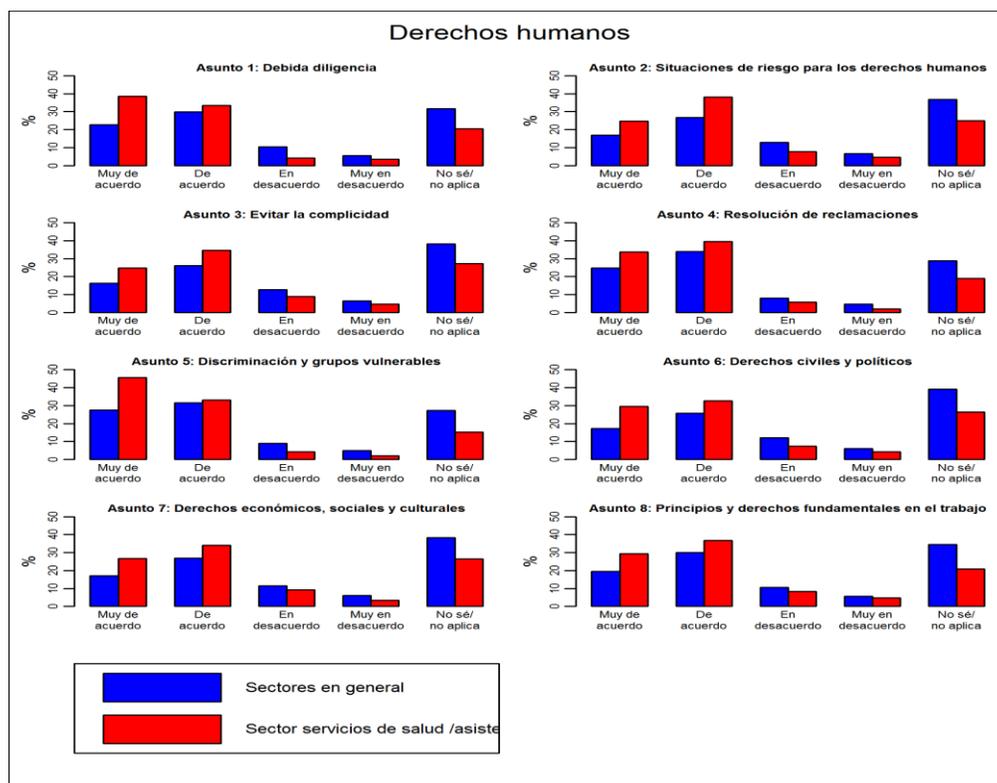
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 228 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.66, 1.51	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.33, 1.52	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.25, 1.55	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.67, 1.44	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.92, 1.39	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.34, 1.58	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.31, 1.55	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.49, 1.48	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 418 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 20.61% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 72.70%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

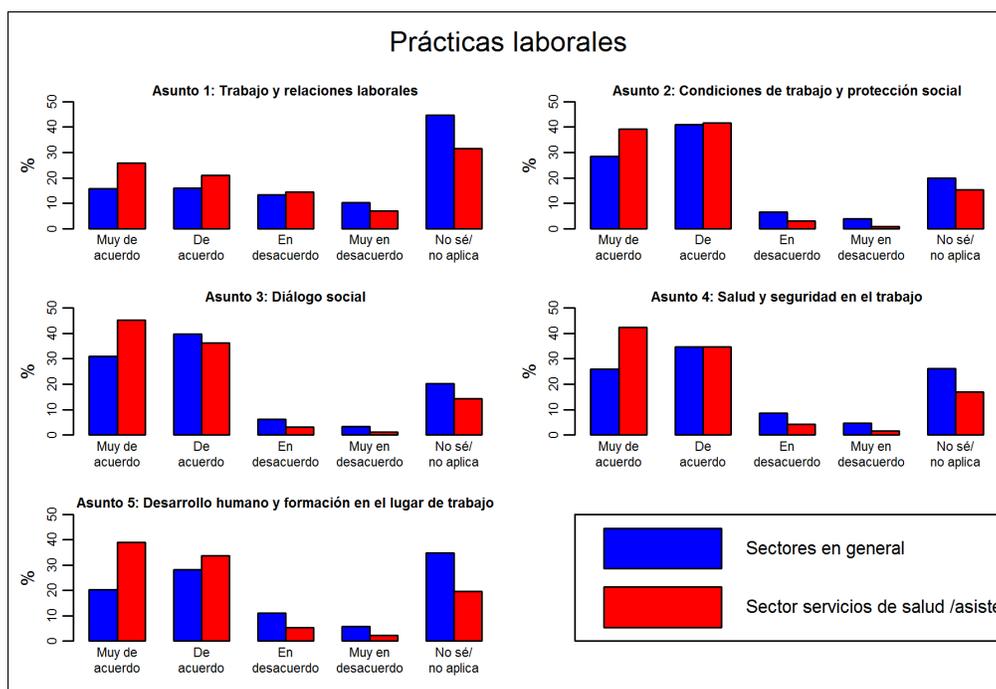
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 229 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.02, 1.61	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.88, 1.35	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.97, 1.35	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.84, 1.43	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.70, 1.49	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 419 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 18.51% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 80.01%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

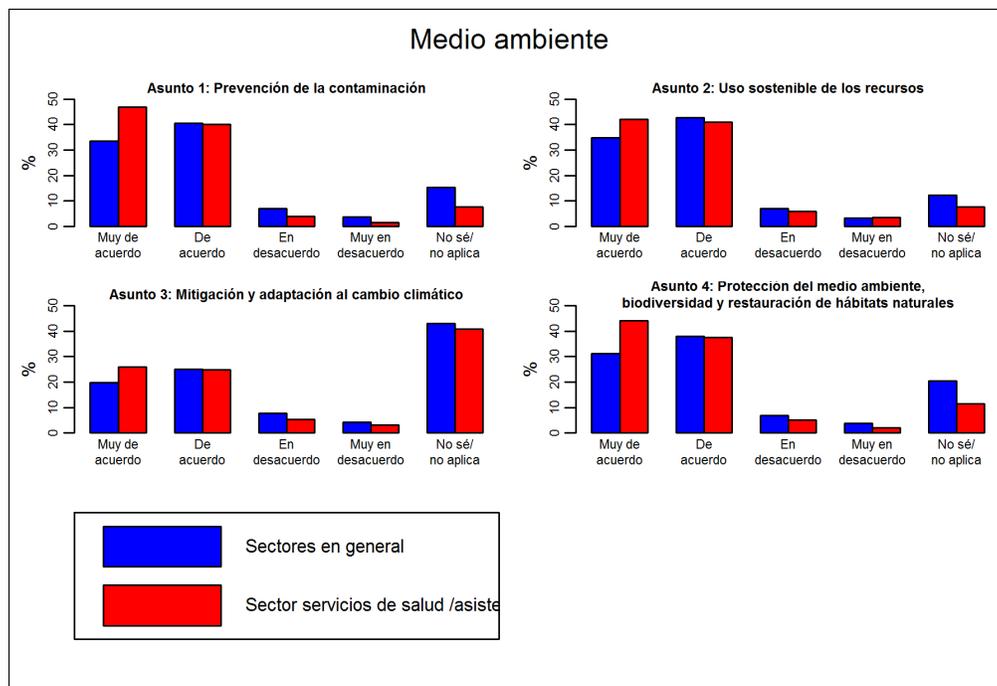
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 230 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	3.17, 1.11	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	3.06, 1.15	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.92, 1.72	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.70, 1.49	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 420 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 18.17% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 78.52%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

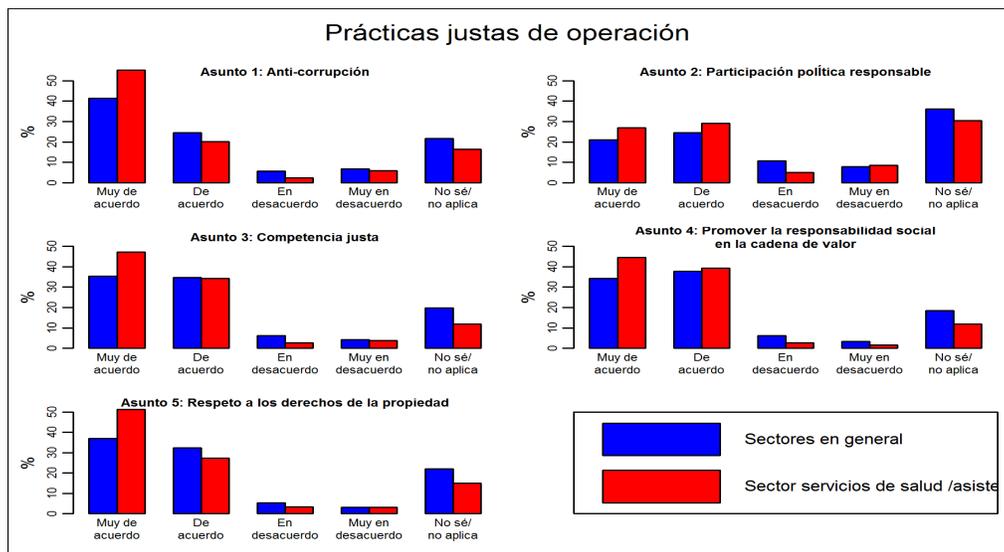
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 231 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.92, 1.51	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.14, 1.63	Significativo al 10%
3. Competencia justa	3.01, 1.32	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	3.03, 1.27	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.97, 1.42	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 421 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 8.45% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 103.01%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

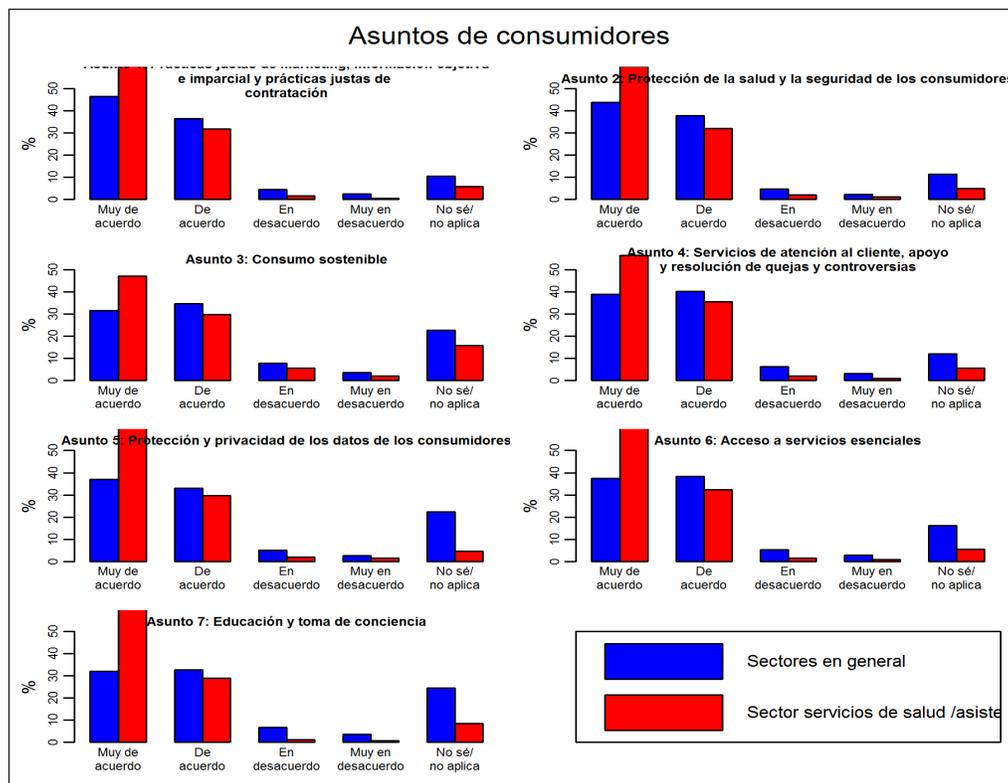
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 232 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.41, 1.00	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.41, 0.98	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.91, 1.42	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.37, 0.99	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.43, 0.97	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.41, 0.98	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	3.32, 1.15	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 422 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

35.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 30.15% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de salud y de asistencia social sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 52.46%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

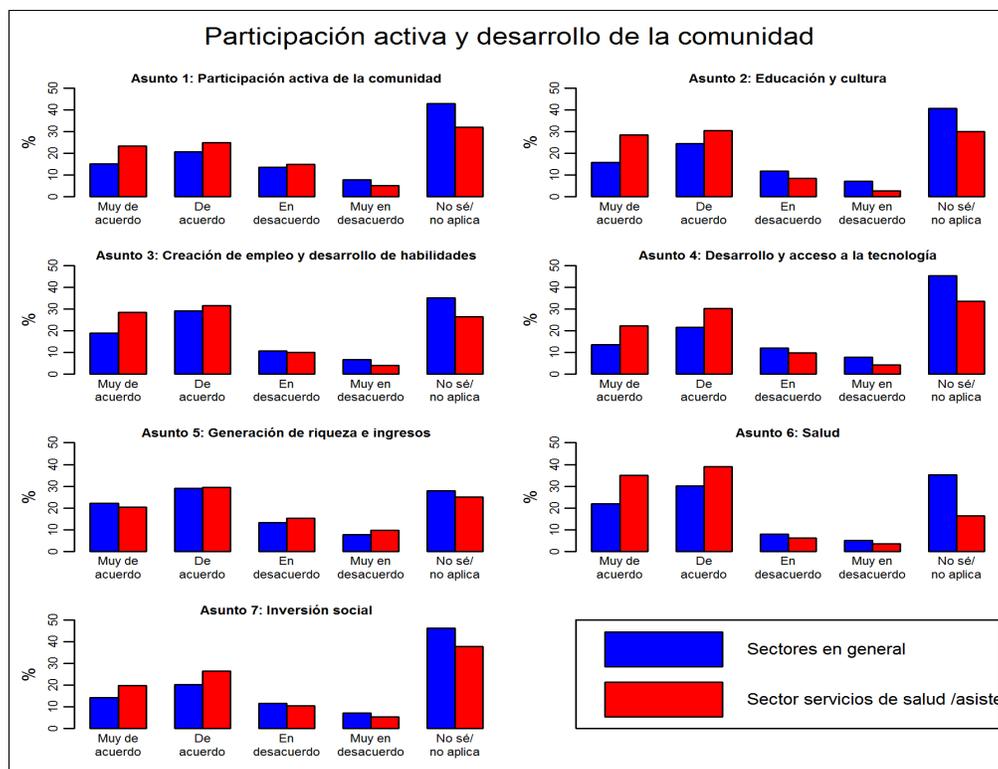
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 233 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios de salud y de asistencia social

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	2.03, 1.59	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.25, 1.62	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.31, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	2.03, 1.61	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.10, 1.49	No significativo
6. Salud	2.73, 1.40	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.85, 1.62	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de salud y de asistencia social podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de salud y de asistencia social y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 423 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

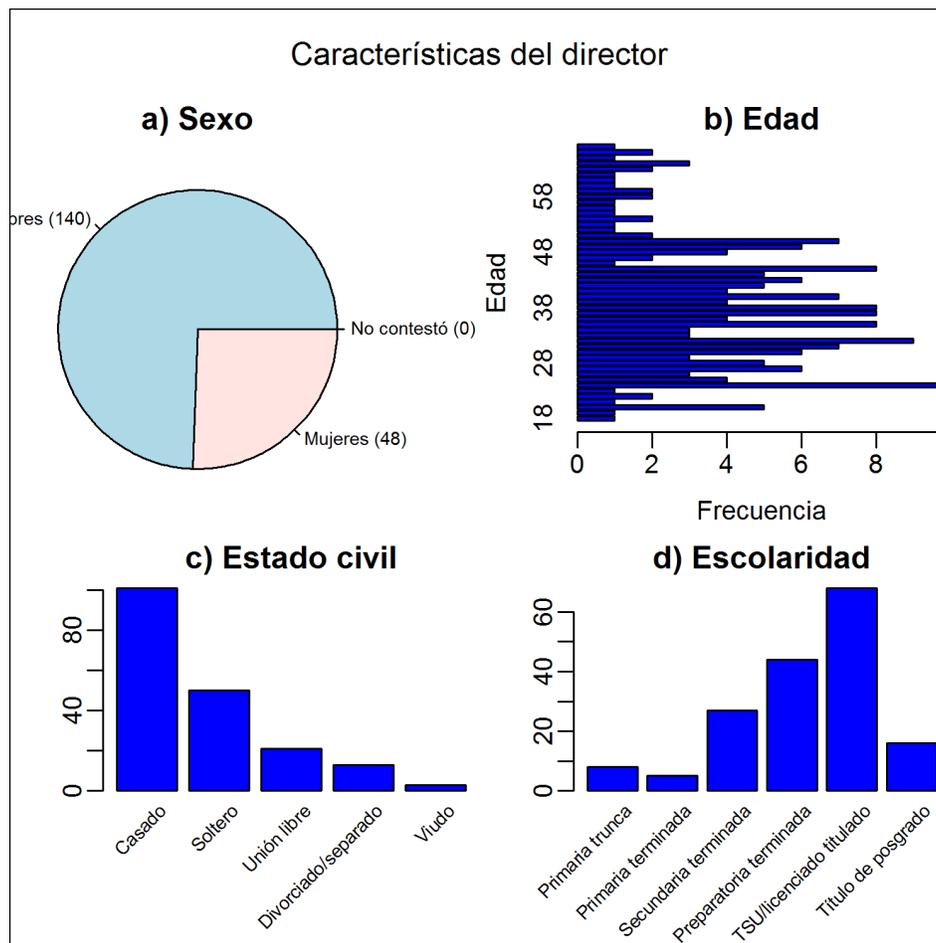
Capítulo 36

36. Sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

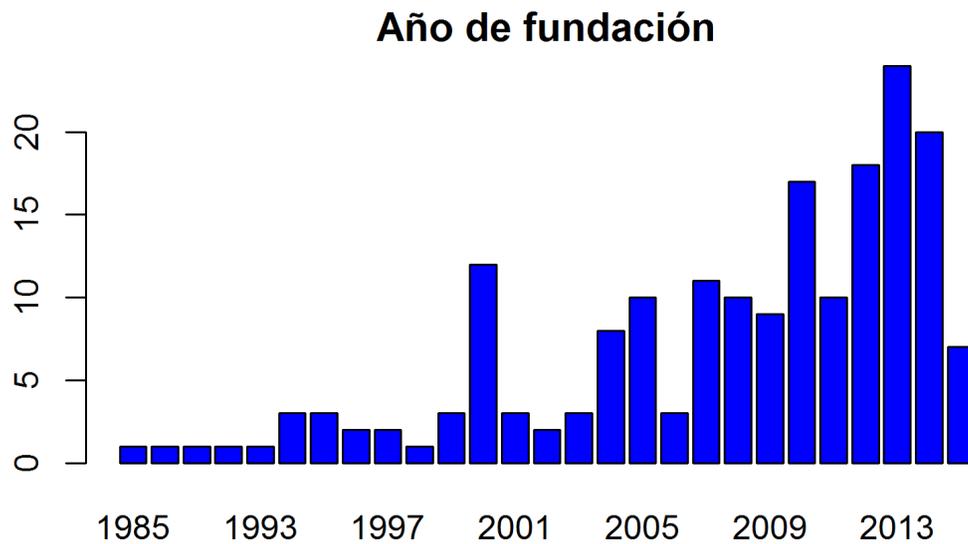
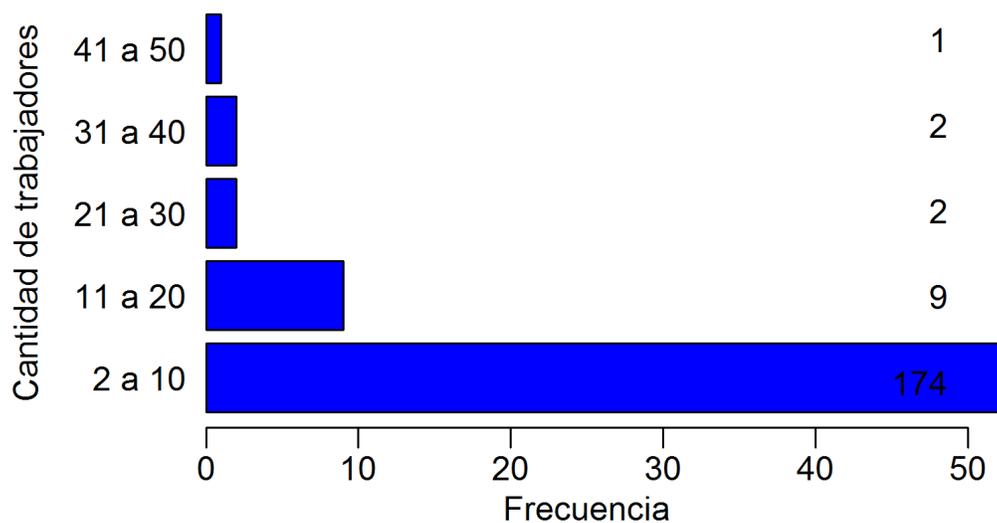
Las empresas que proveen de servicios recreativos, son un conjunto de actividades que buscan el impacto social, por medio de la aplicación de diversas técnicas, todo esto con la intención de fomentar hábitos sanos y la concienciación del uso inteligente del tiempo libre. Y tienen una aportación de aproximadamente un 0.5% al PIB, según datos arrojados por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2015b).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos, el 25.53% de los directores es mujer, lo que significa una proporción notoriamente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos es menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 38.93 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos el 50.25% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 13.2 años, algo más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 424 Características de los directores de empresas del sector.



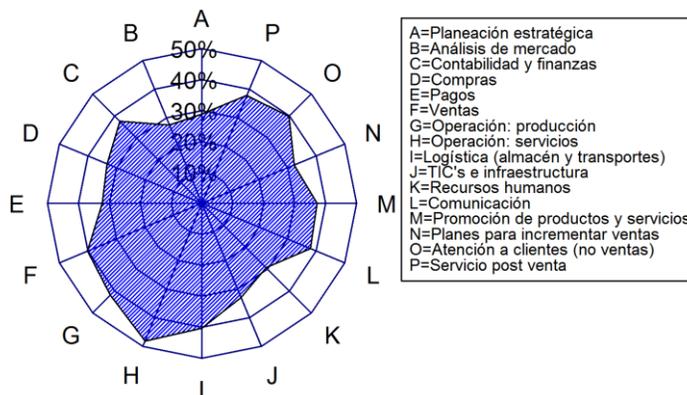
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 7.24 años, que es 2.73 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 92.55% del total de las empresas del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos.

Figura 425 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 426** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

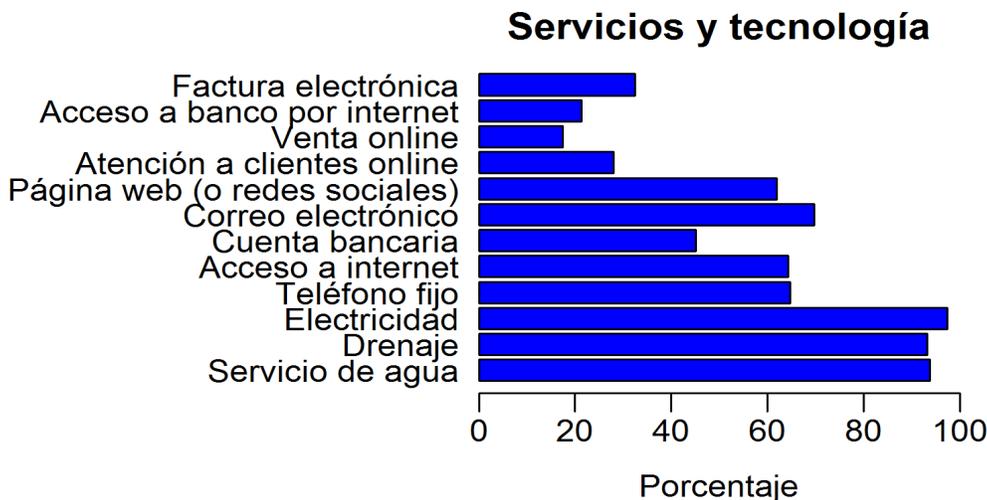
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos, el grado de estructuración es de 36.1193356 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 427 Grado de estructuración de las empresas del sector.

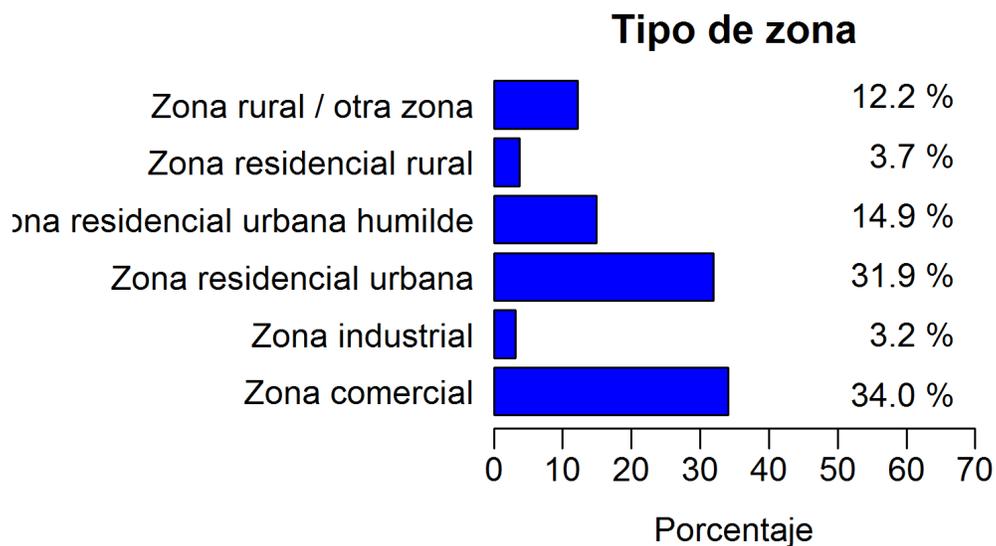


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 428 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos, es en zona comercial.

Figura 429 Tipo de zona de las empresas del sector.

36.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 19.48% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 76.61%, lo que es mayor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

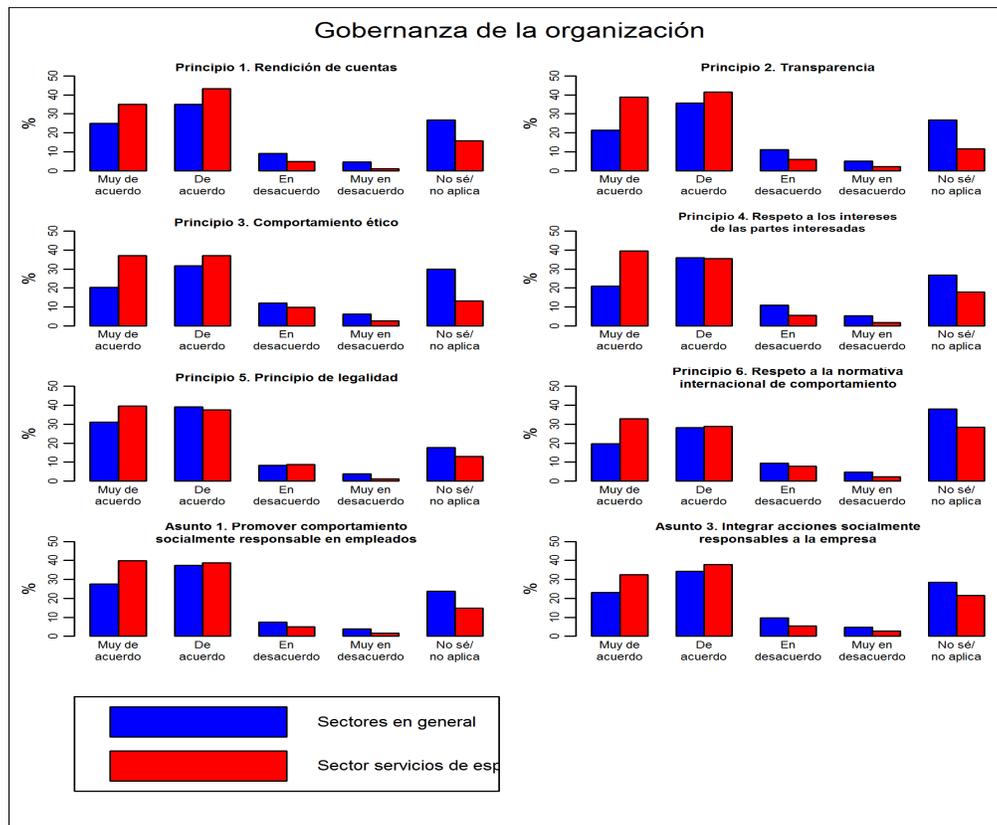
Tabla 234 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.80, 1.36	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.94, 1.25	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.83, 1.32	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.77, 1.44	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.90, 1.30	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.36, 1.63	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.87, 1.35	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.57, 1.50	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 430 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 28.79% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.34%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

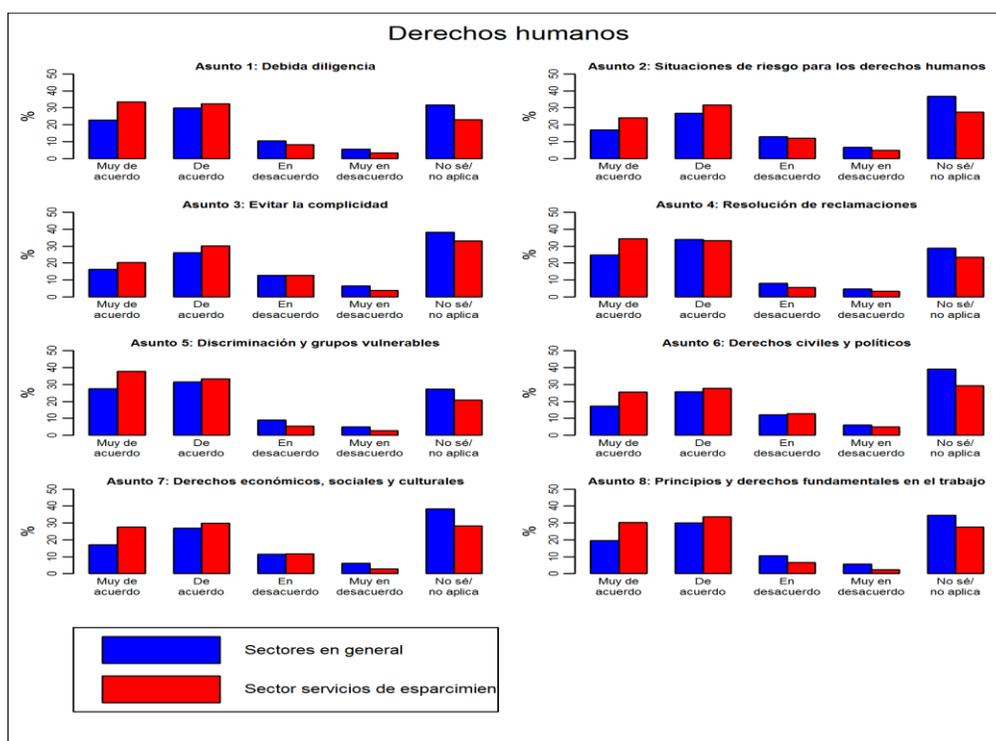
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 235 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.50, 1.54	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.20, 1.55	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.01, 1.58	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.52, 1.56	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.64, 1.52	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.15, 1.58	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.26, 1.58	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.37, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 431 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 22.66% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 69.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

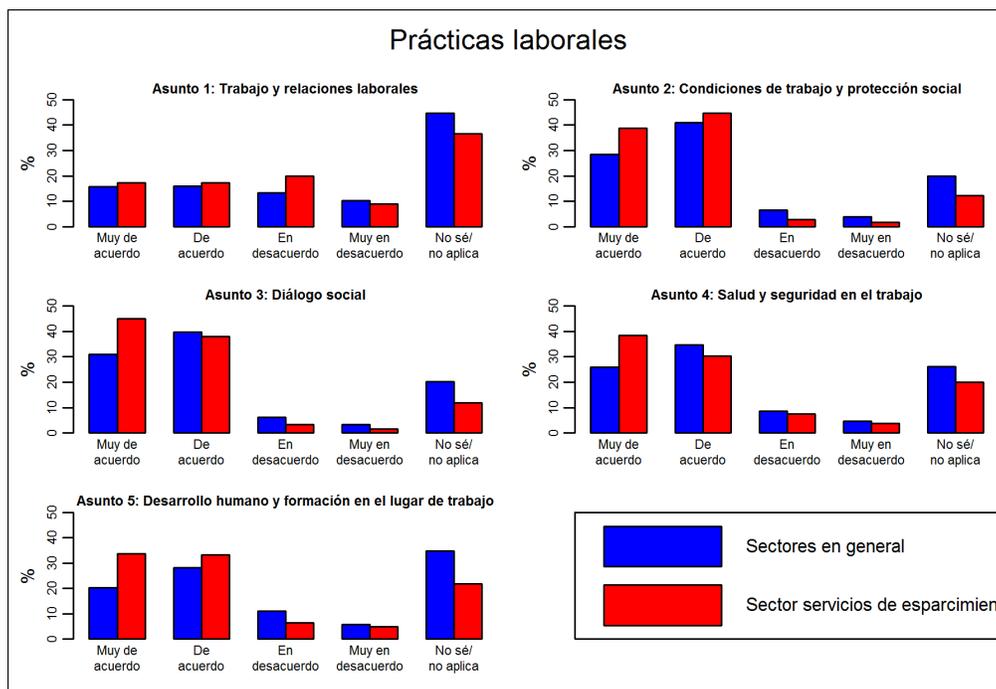
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 236 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.69, 1.53	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.96, 1.26	Significativo al 10%
3. Diálogo social	3.03, 1.28	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.63, 1.51	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.52, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 432 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 30.98% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 55.97%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

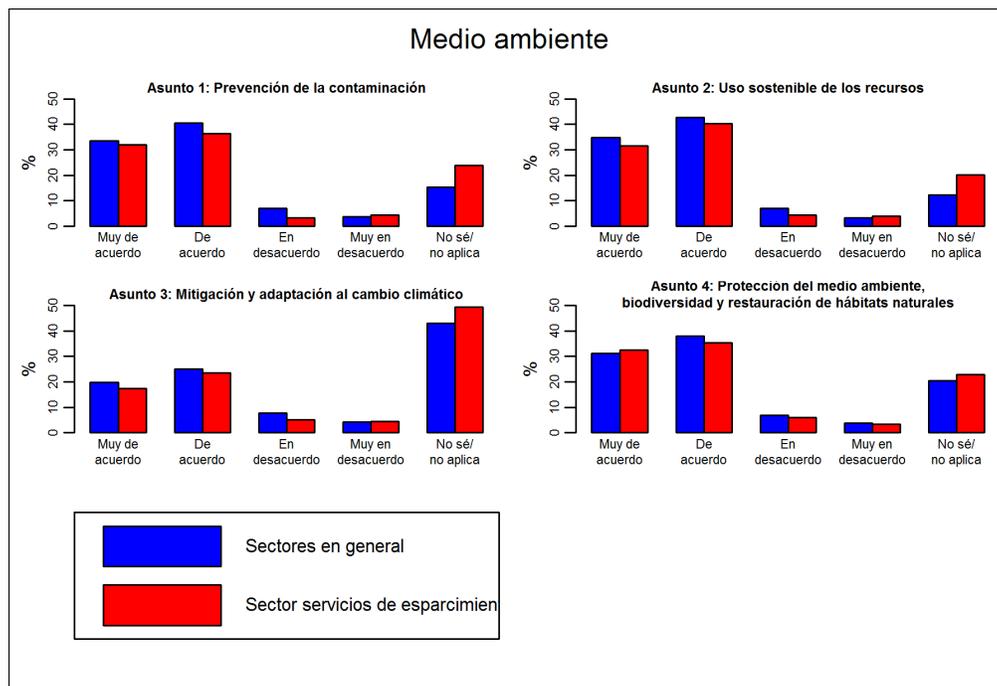
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 237 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.48, 1.56	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	2.59, 1.47	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.55, 1.66	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.52, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 433 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos y mitigación y adaptación al cambio climático, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 20.43% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.95%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

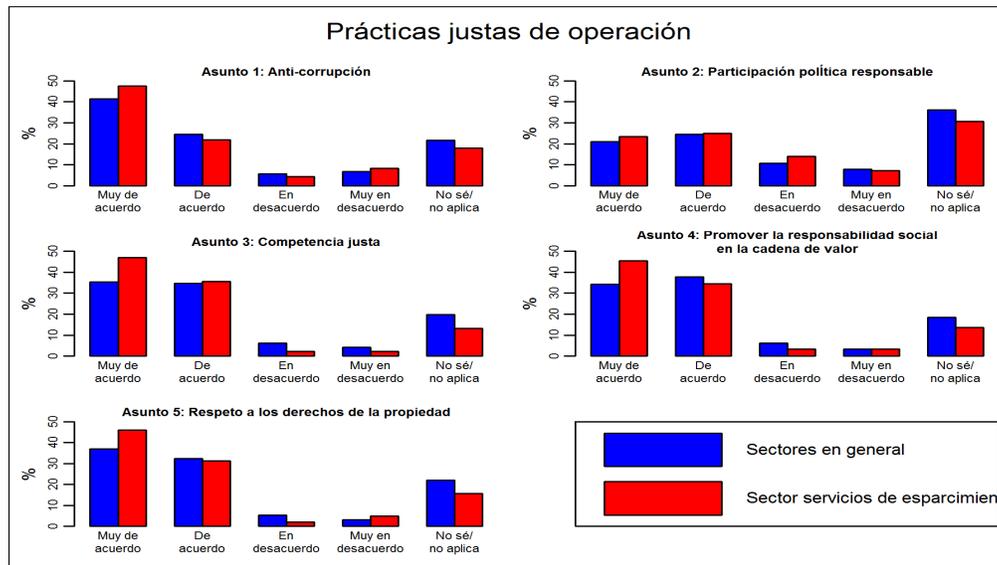
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 238 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.73, 1.55	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	2.03, 1.58	Significativo al 10%
3. Competencia justa	3.01, 1.33	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.95, 1.36	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.87, 1.44	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 434 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa, promover la responsabilidad social en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 13.53% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 91.77%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

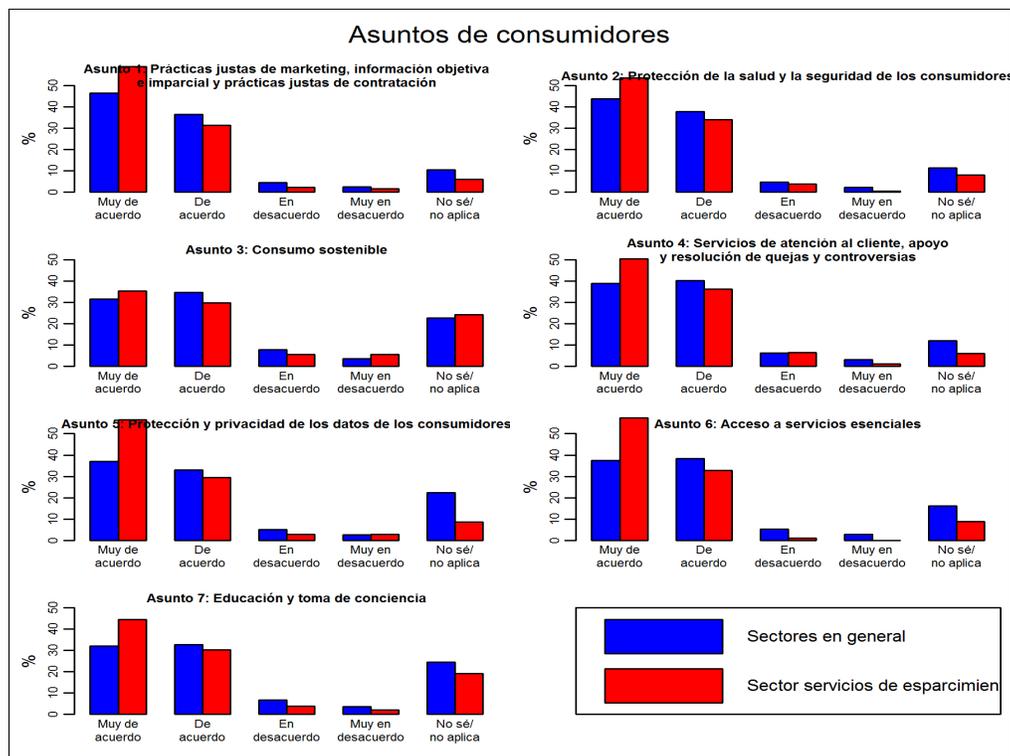
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 239 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.36, 1.04	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.24, 1.13	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.46, 1.59	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.24, 1.05	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	3.22, 1.20	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	3.30, 1.14	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.79, 1.51	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 435 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

36.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000.

De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 36.17% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 47.28%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

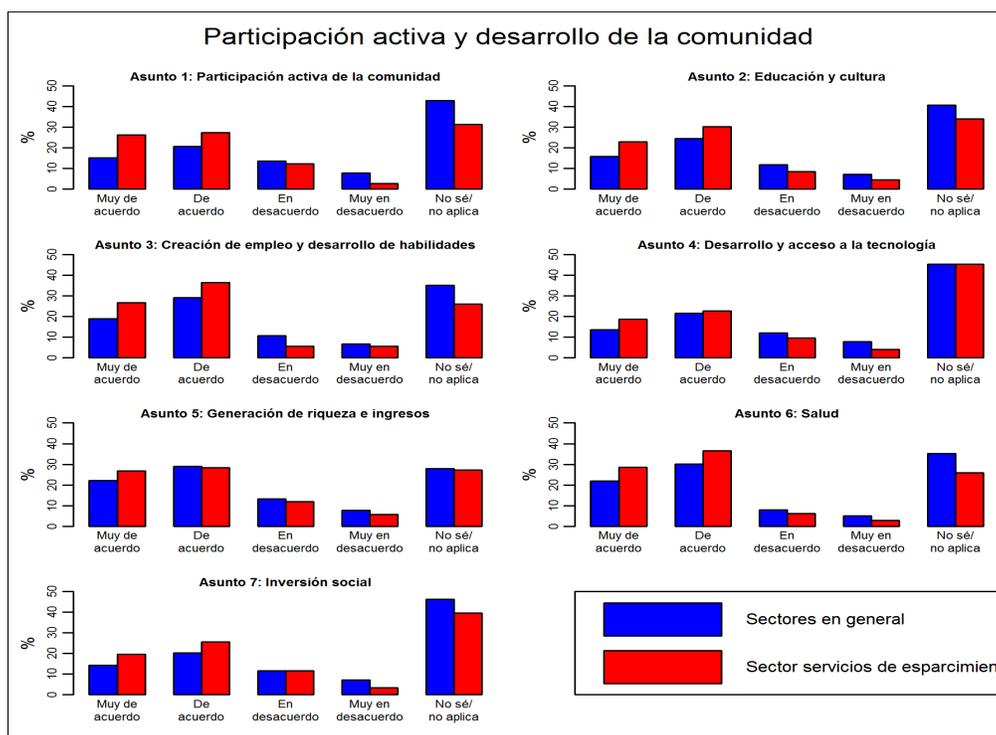
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 240 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	2.15, 1.61	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.03, 1.62	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.32, 1.56	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.66, 1.65	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.22, 1.57	No significativo
6. Salud	2.39, 1.56	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.82, 1.63	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de esparcimiento cultural, deportivo y otros servicios recreativos y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 436 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 37

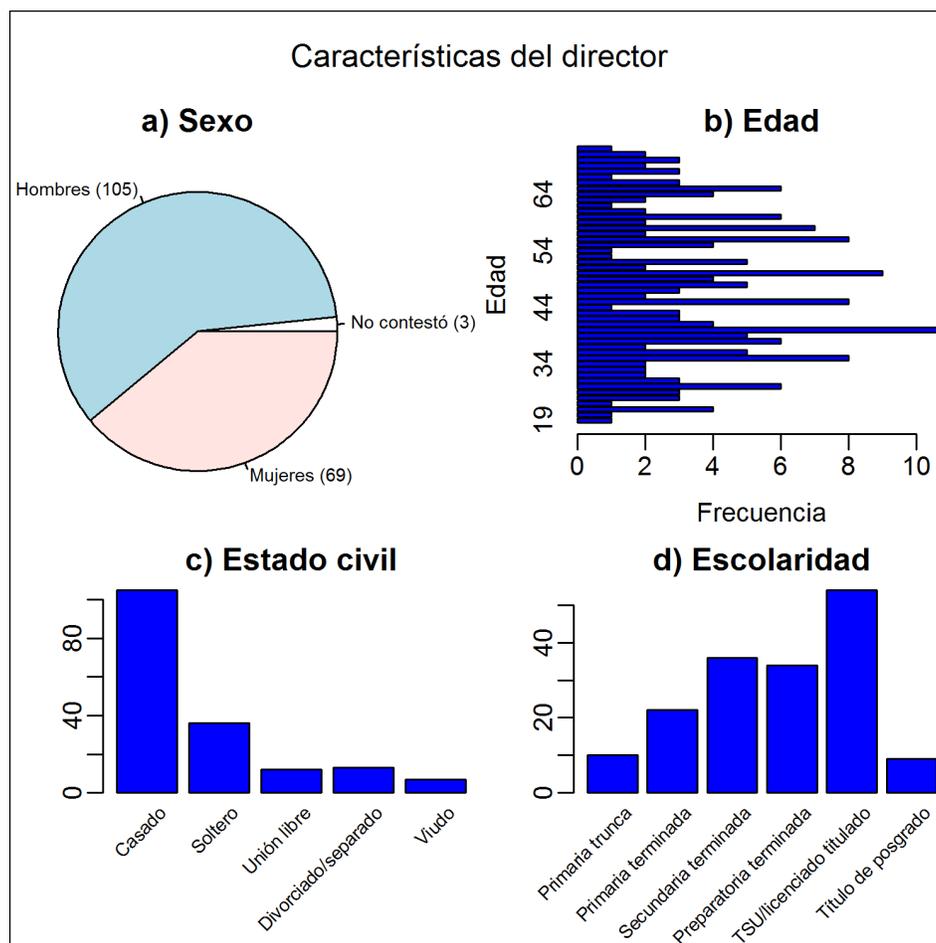
37. Sector servicios de alojamiento temporal

Las empresas dedicadas al alojamiento, son el sector que comprende unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de hospedaje en lugares como hoteles, moteles, cabañas, villas, campamentos, casas de huéspedes, pensiones, departamentos amueblados y albergues recreativos. En el país, el 29% establecimientos de los establecimientos dedicados al sector terciario, brindan servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas²⁴.

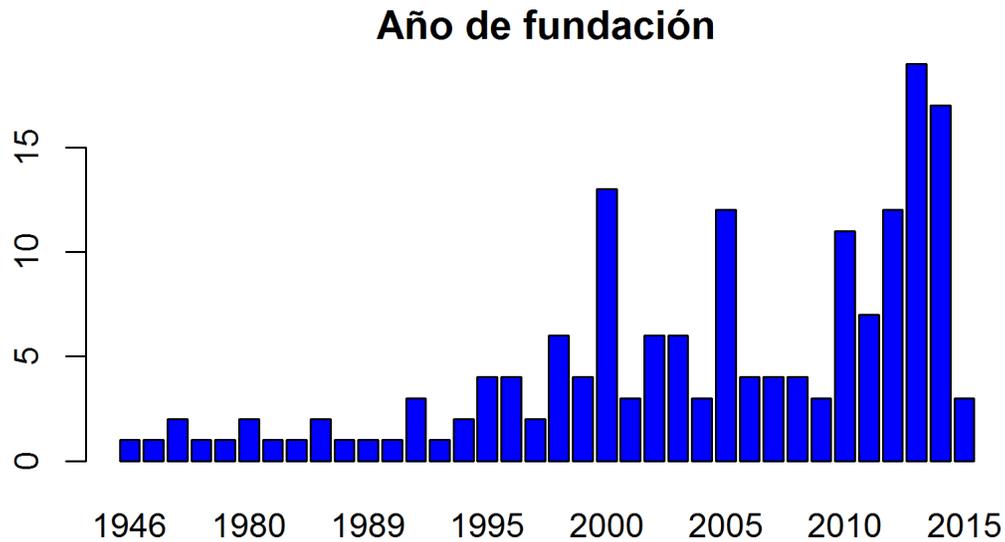
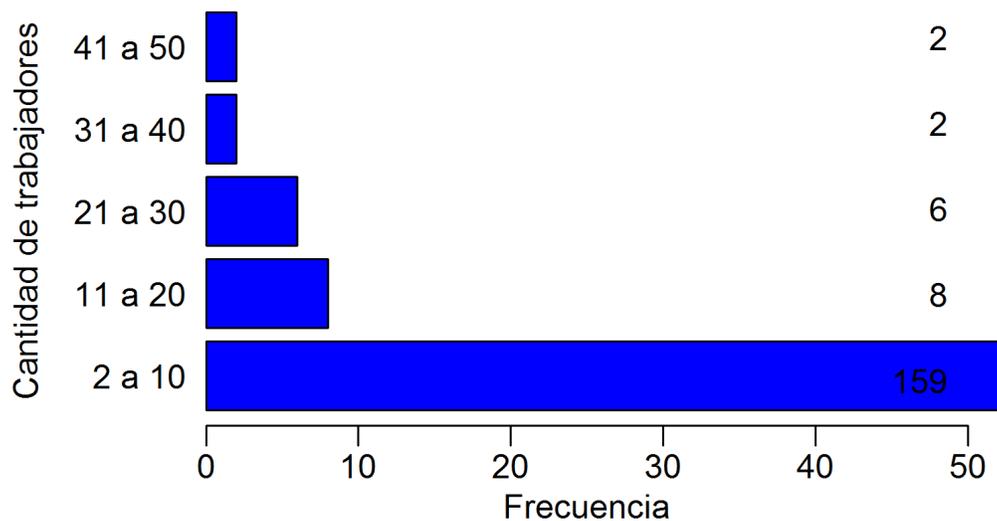
Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector servicios de alojamiento temporal en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector servicios de alojamiento temporal, el 39.66% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector servicios de alojamiento temporal es mayor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 47.54 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector servicios de alojamiento temporal el 57.38% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.8 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

²⁴ <http://cuentame.inegi.org.mx/economia/terciario/servicios/default.aspx?tema=E> consultado el 10 de agosto de 2015

Figura 437 Características de los directores de empresas del sector.



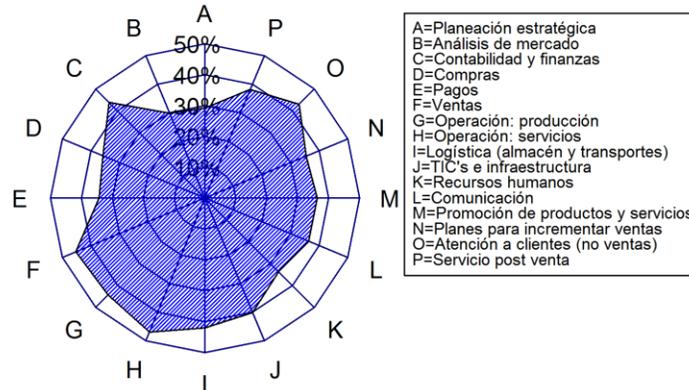
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 11.20 años, que es 1.23 años más que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 89.83% del total de las empresas del sector servicios de alojamiento temporal.

Figura 438 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 439** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

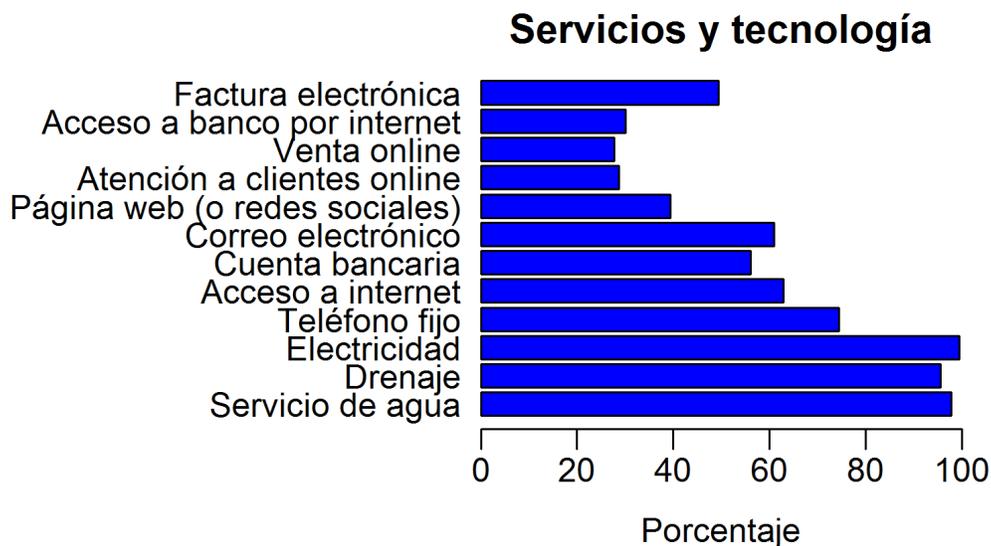
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector servicios de alojamiento temporal, el grado de estructuración es de 38.4478528 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 440 Grado de estructuración de las empresas del sector.

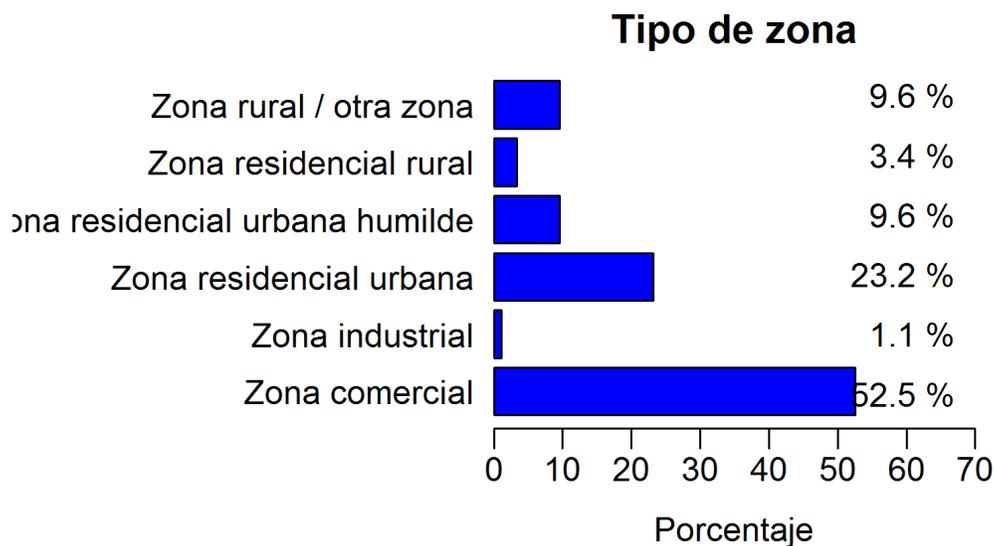


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector servicios de alojamiento temporal cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 441 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector servicios de alojamiento temporal, es en zona comercial.

Figura 442 Tipo de zona de las empresas del sector.

37.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 25.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.64%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

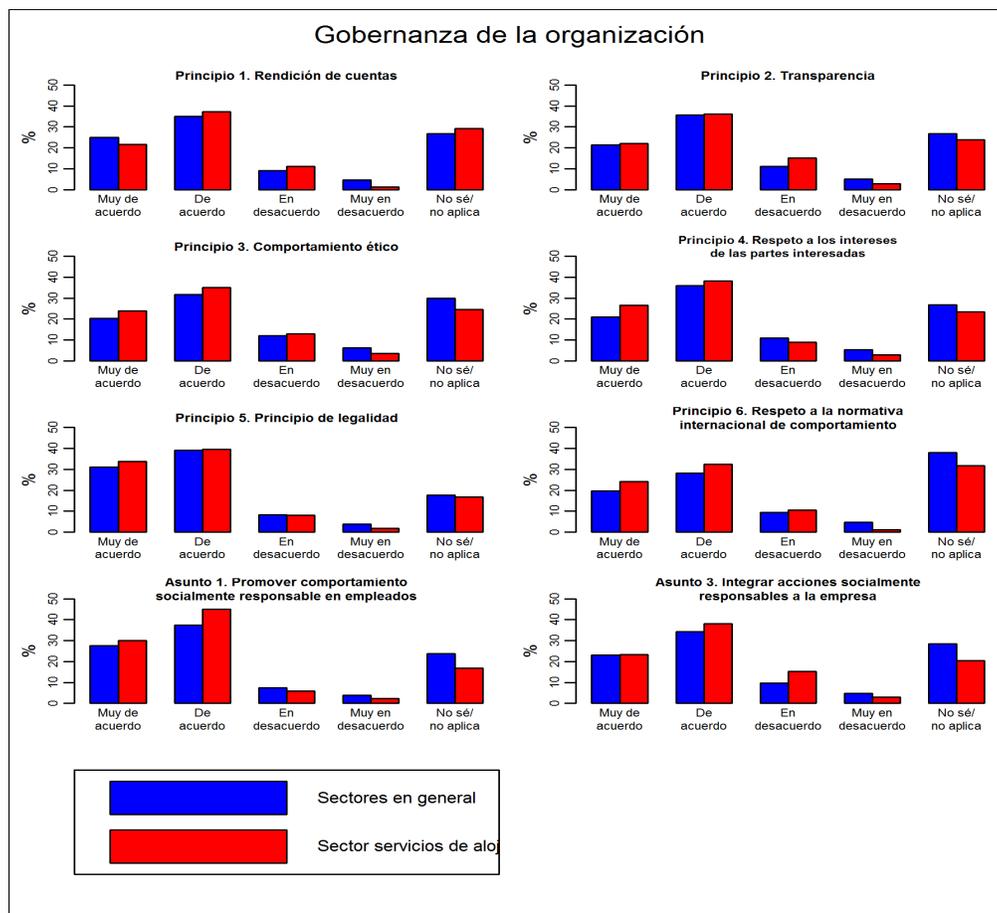
Tabla 241 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.21, 1.54	No significativo
Principio de transparencia	2.30, 1.47	No significativo
Principio de comportamiento ético	2.30, 1.50	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.41, 1.50	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.72, 1.39	No significativo
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	2.16, 1.60	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.69, 1.37	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.41, 1.42	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 443 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

37.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19).

Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 28.39% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 59.40%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

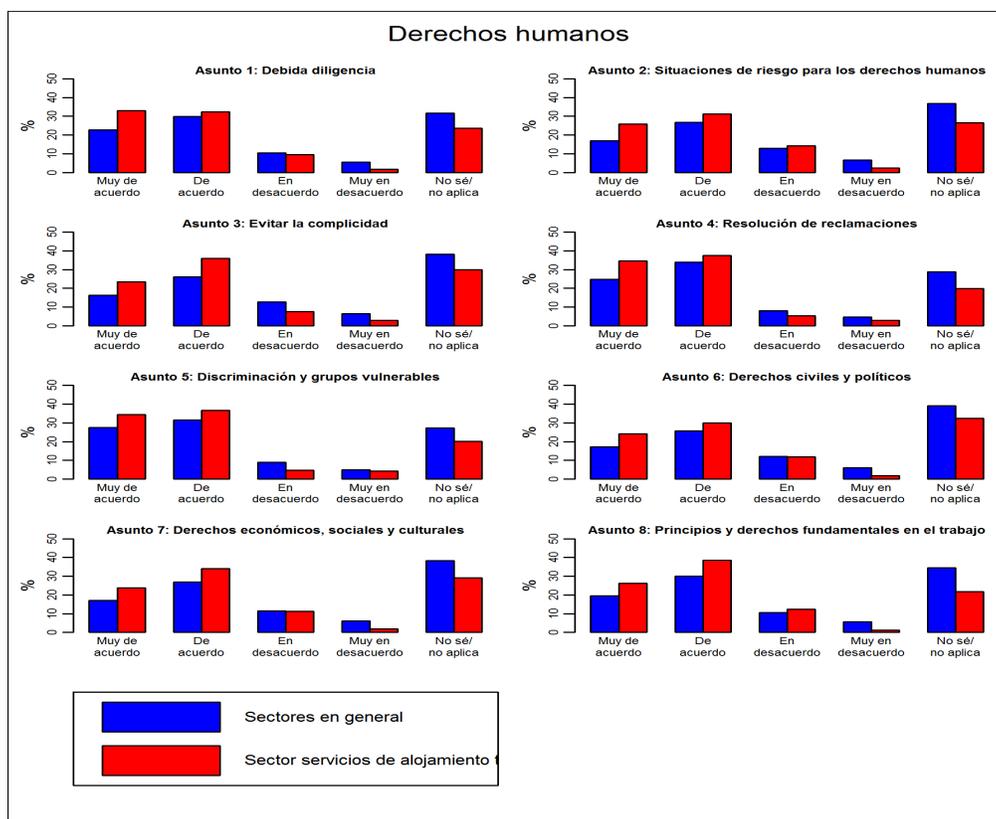
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 242 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.49, 1.54	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	2.28, 1.54	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	2.20, 1.58	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.64, 1.48	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.61, 1.49	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	2.12, 1.61	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	2.21, 1.56	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.47, 1.45	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 444 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

37.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 24.97% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 64.33%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

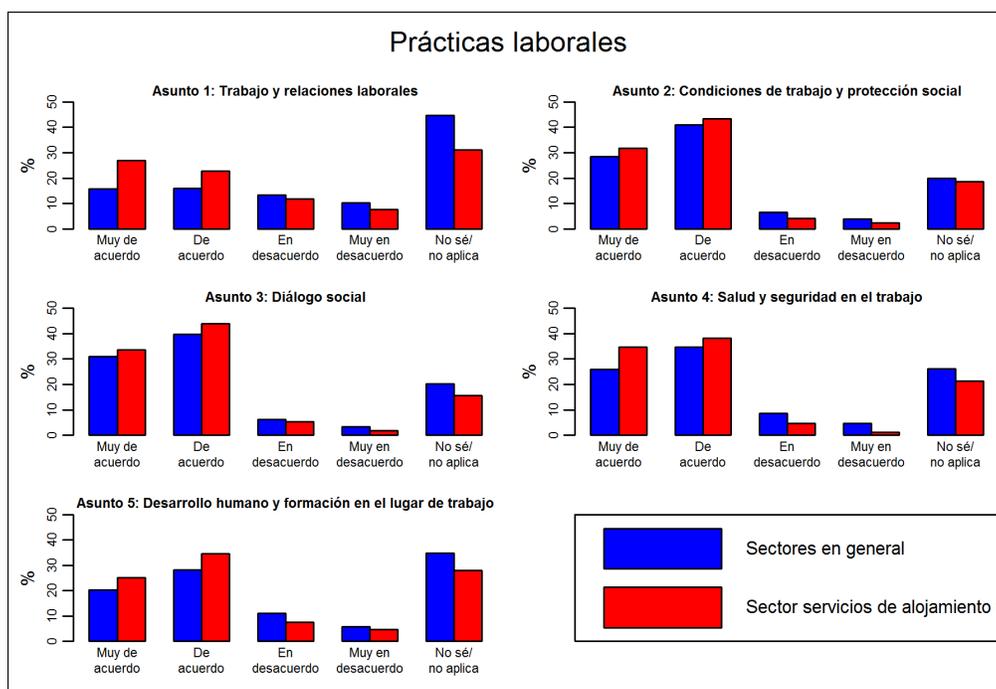
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 243 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicada en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	2.07, 1.62	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.68, 1.42	No significativo
3. Diálogo social	2.78, 1.35	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.64, 1.50	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.24, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 445 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

37.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 26.98% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 62.89%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

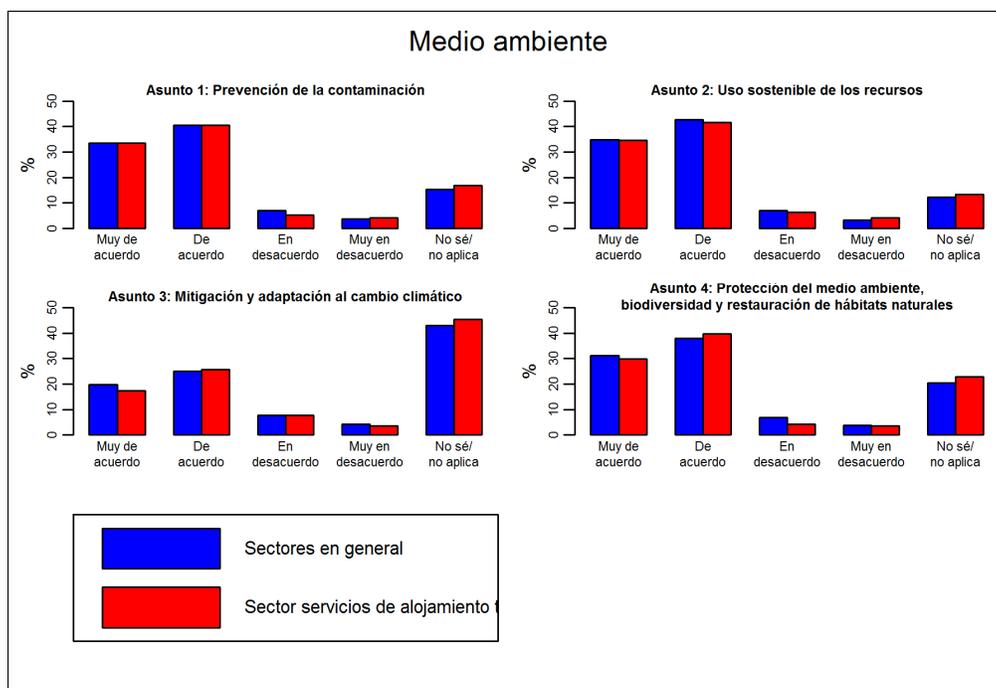
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 244 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.70, 1.41	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.80, 1.32	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.66, 1.65	No significativo
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.24, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 446 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que ninguno de los asuntos del medio ambiente son significativamente diferentes de los de otros sectores. Se puede decir que en general la percepción de la importancia de esta materia por parte de los directores de empresas del sector servicios de alojamiento temporal puede deberse a un componente cultural del país, más que a algo propio del sector.

37.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 23.73% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 67.03%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

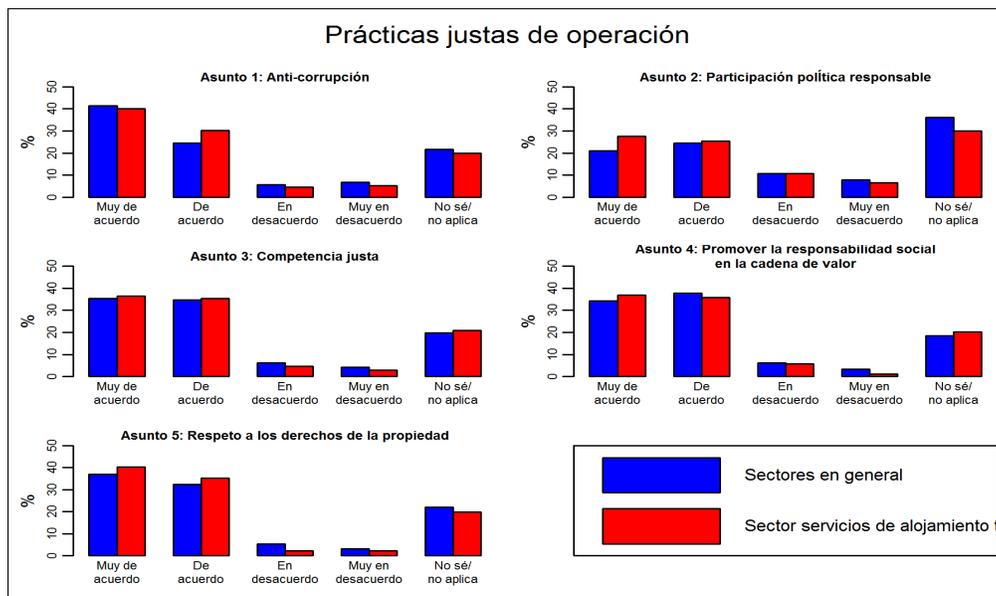
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 245 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.65, 1.53	No significativo
2. Participación política responsable	2.14, 1.62	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.64, 1.51	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.68, 1.49	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.74, 1.50	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 447 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que participación política responsable tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

37.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.76% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 80.30%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

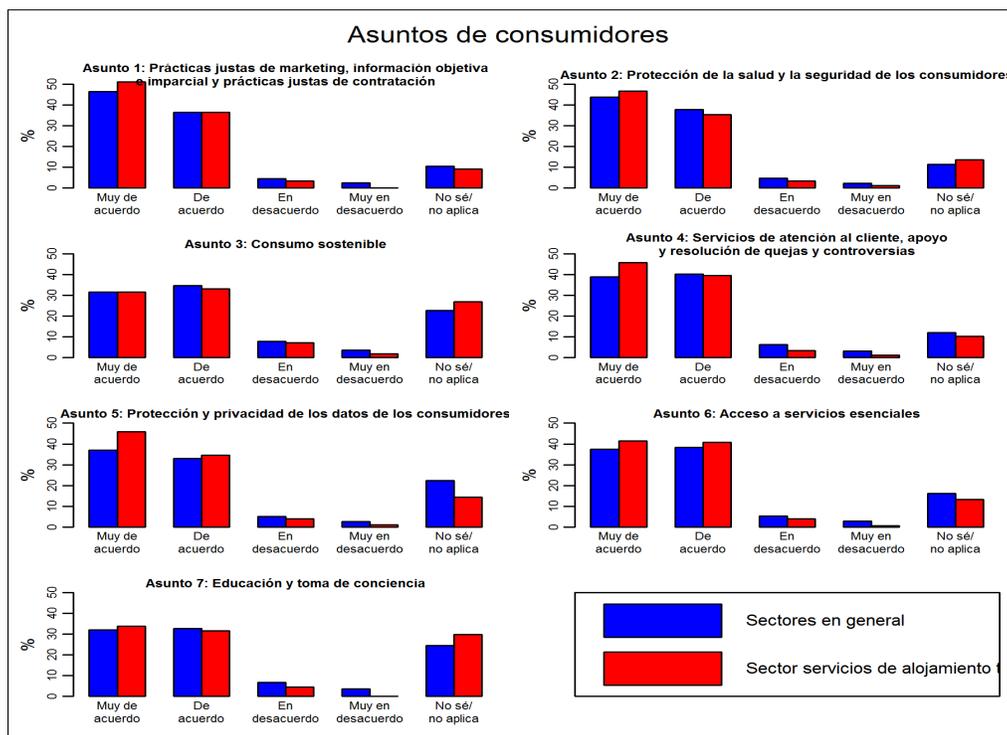
Tabla 246 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.20, 1.15	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.00, 1.34	No significativo
3. Consumo sostenible	2.41, 1.59	No significativo
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.10, 1.20	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.97, 1.36	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.97, 1.29	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.40, 1.65	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 448 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores y acceso a servicios esenciales tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

37.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 39.14% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector servicios de alojamiento temporal sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 39.92%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

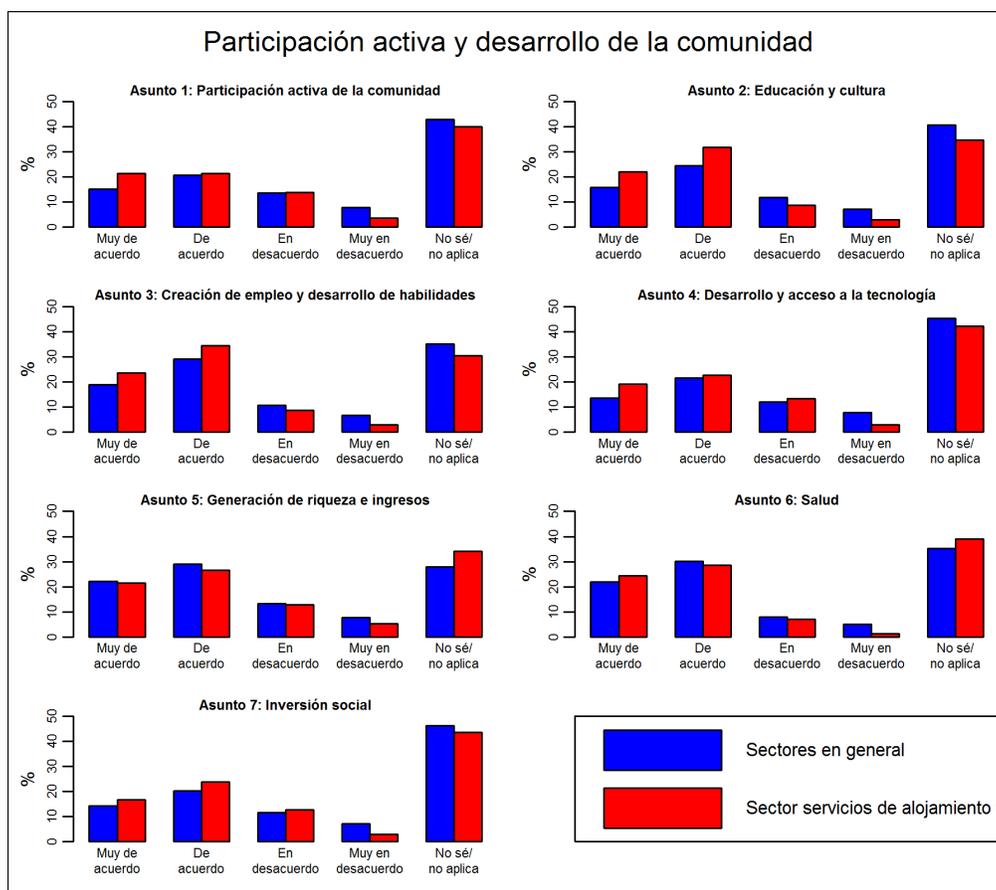
Tabla 247 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector servicios de alojamiento temporal

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.81, 1.64	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	2.03, 1.62	Significativo al 10%
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.18, 1.59	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.73, 1.63	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	1.96, 1.60	No significativo
6. Salud	1.98, 1.69	No significativo
7. Inversión social	1.67, 1.61	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector servicios de alojamiento temporal podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector servicios de alojamiento temporal y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 449 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



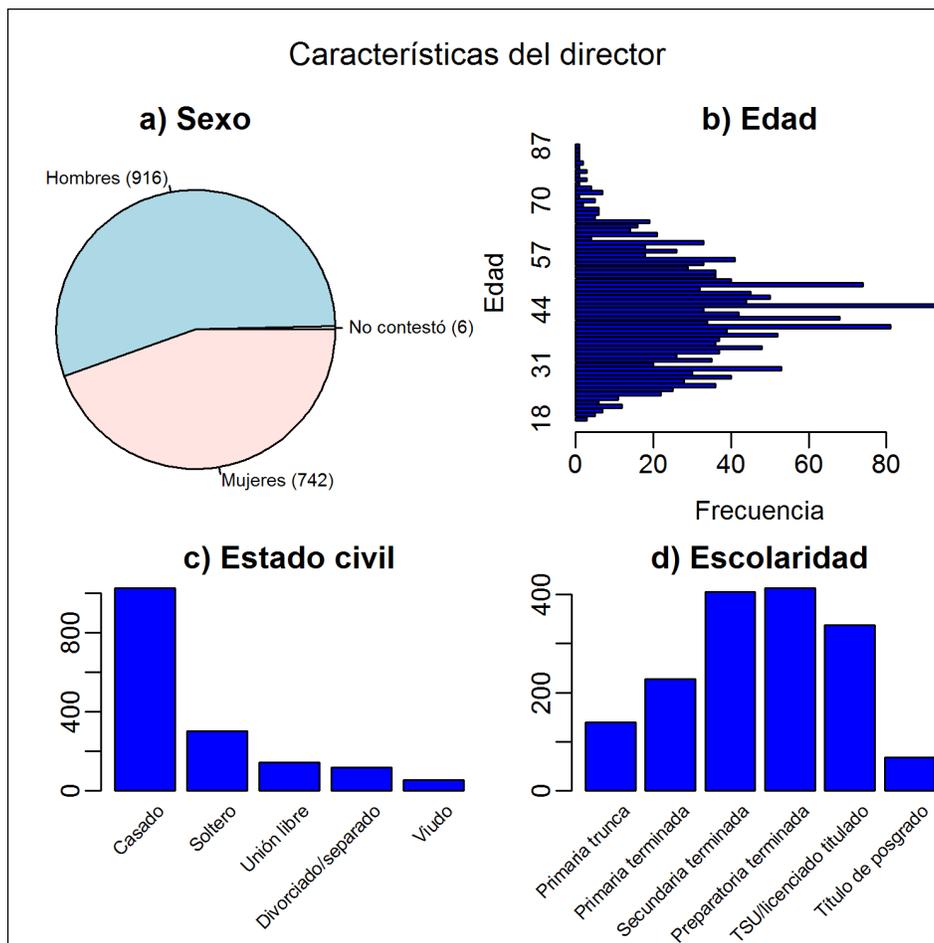
Es importante notar que participación activa de la comunidad, educación y cultura, creación de empleo y desarrollo de habilidades, desarrollo y acceso a la tecnología e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

Capítulo 38

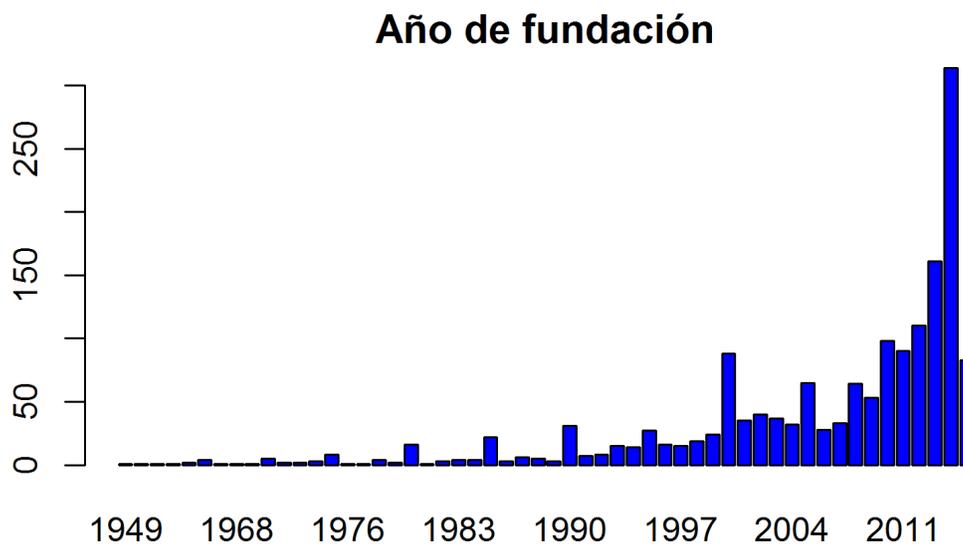
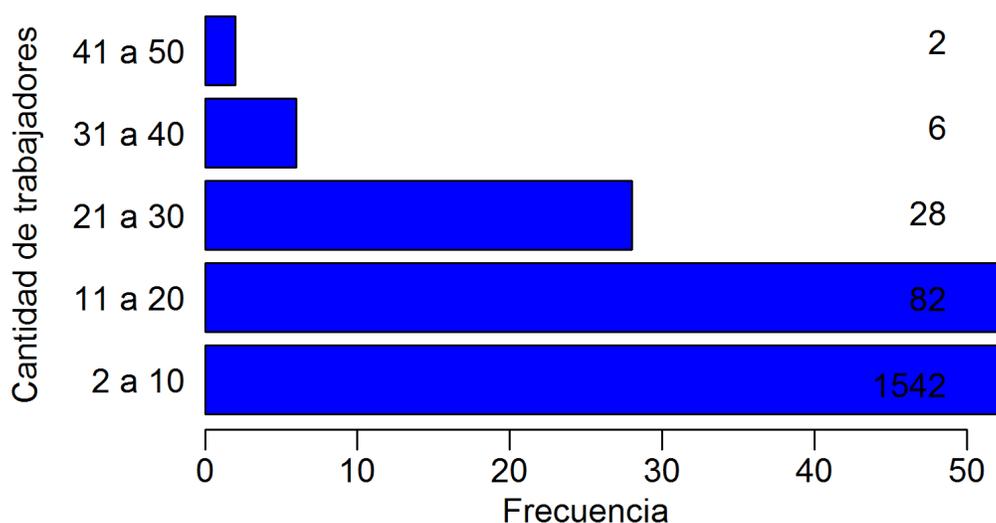
38. Sector restaurantes

Las empresas dedicadas a brindar servicio de comida preparada son los restaurantes, en donde se preparan alimentos y bebidas, no importando si brindaban servicio completo o limitado de atención al cliente, o si se preparan alimentos por encargo o solo se especializan en bebidas alcohólicas. Es un sector muy representativo de la economía en México.

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector restaurantes en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector restaurantes, el 44.75% de los directores es mujer, lo que significa una proporción ligeramente mayor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector restaurantes es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 43.46 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es notoriamente menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector restaurantes el 59.50% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 10.9 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 450 Características de los directores de empresas del sector.

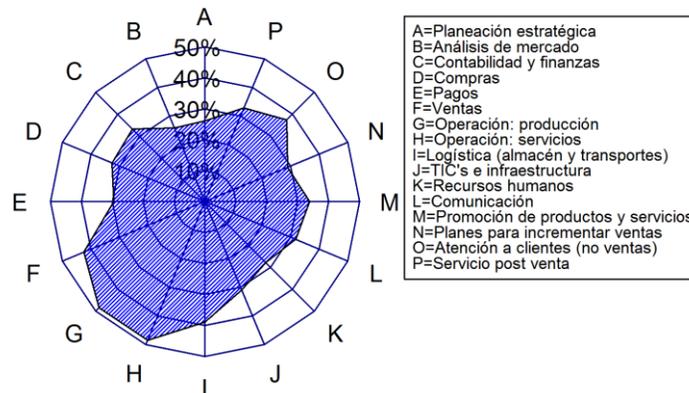
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 8.89 años, que es 1.08 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 92.67% del total de las empresas del sector restaurantes.

Figura 451 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 452** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

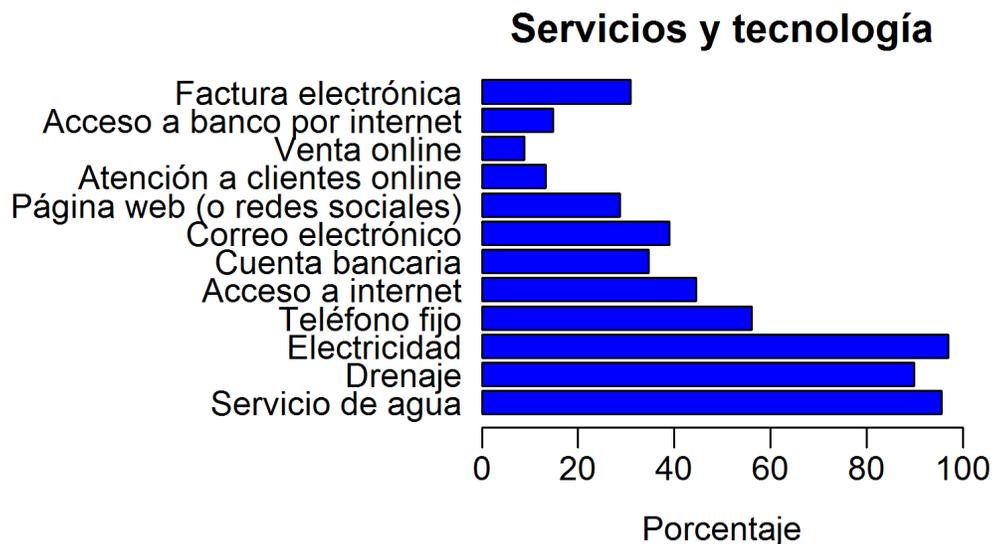
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector restaurantes, el grado de estructuración es de 34.3488135 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 453 Grado de estructuración de las empresas del sector.

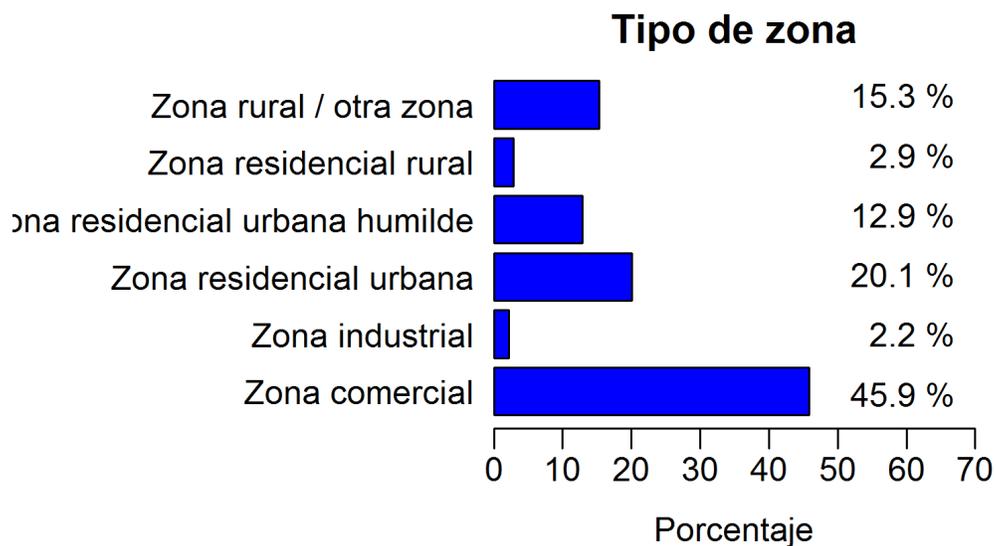


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector restaurantes cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 454 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector restaurantes, es en zona comercial.

Figura 455 Tipo de zona de las empresas del sector.

38.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 26.25% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 61.31%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

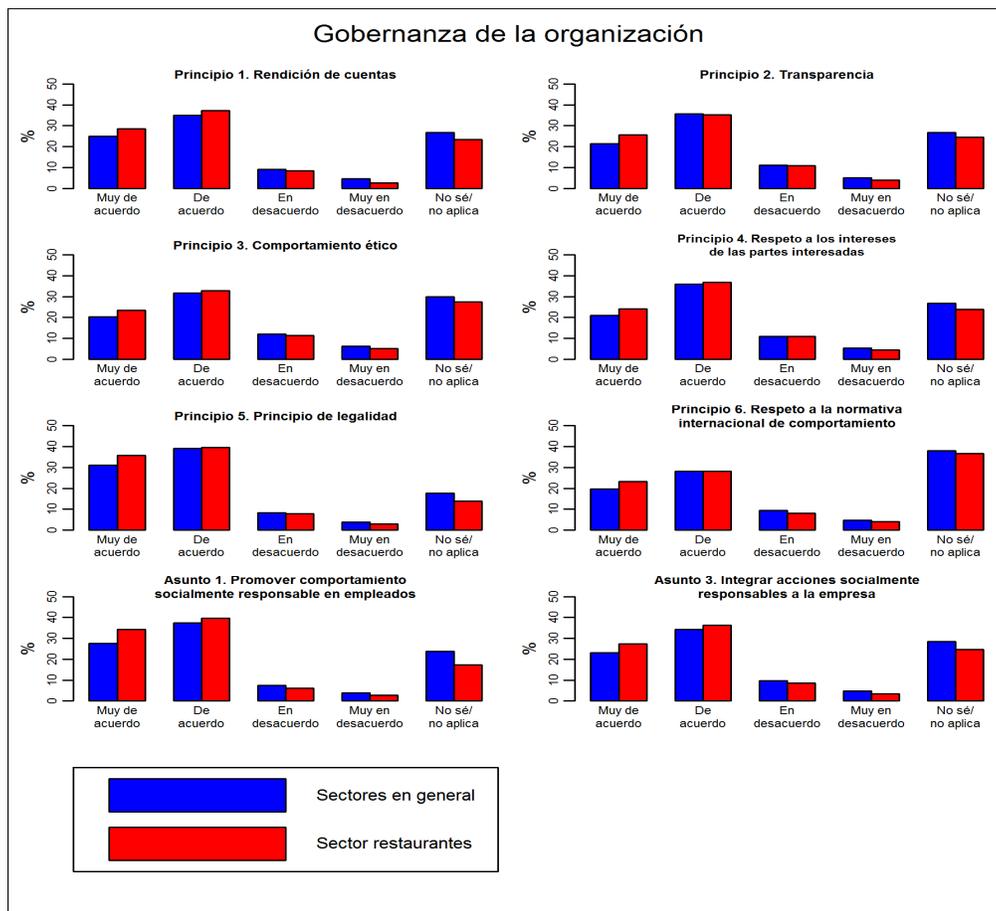
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 248 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector restaurantes

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.45, 1.51	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.34, 1.51	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.20, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.33, 1.49	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.81, 1.33	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.98, 1.65	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.71, 1.41	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.38, 1.53	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 456 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 33.44% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 48.81%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

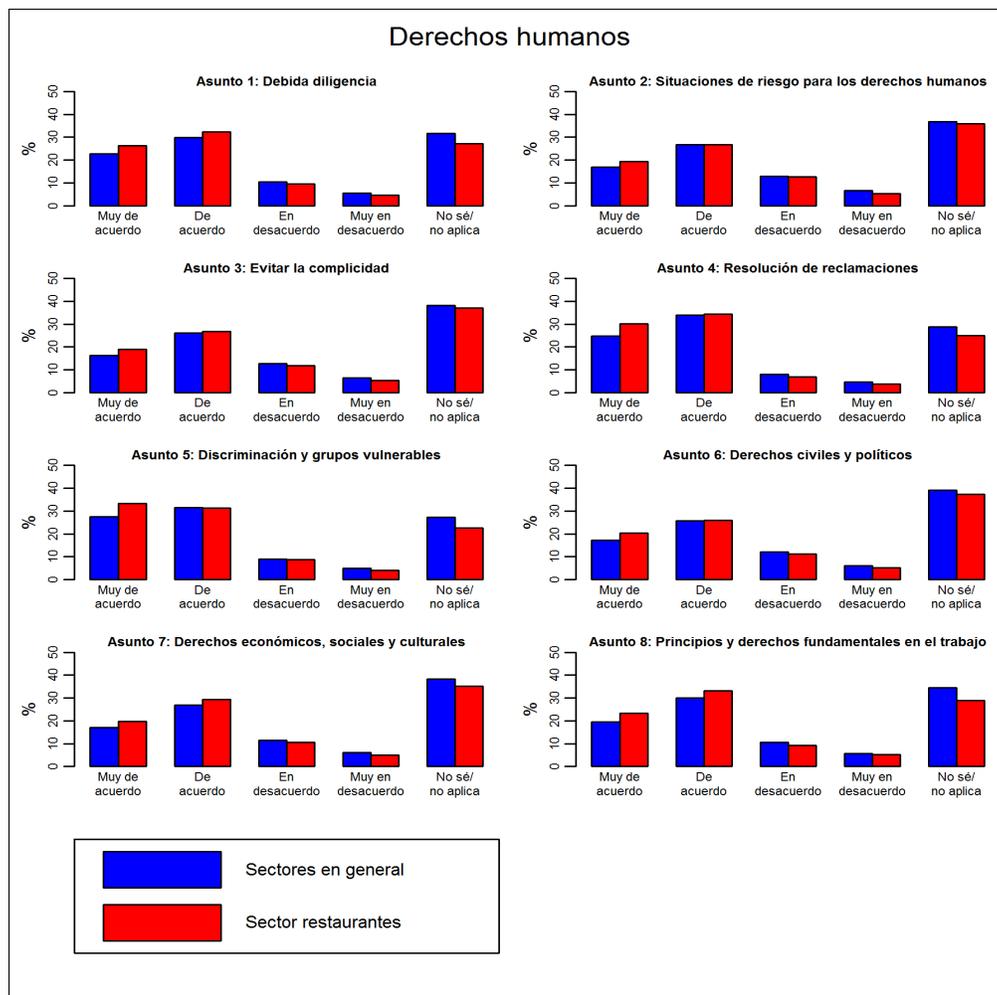
El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

Tabla 249 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.26, 1.56	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.88, 1.59	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.85, 1.59	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.41, 1.56	Significativo al 10%
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.49, 1.54	Significativo al 10%
6. Derechos civiles y políticos	1.87, 1.62	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.93, 1.59	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.17, 1.57	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 457 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE. Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 22.75% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 67.40%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

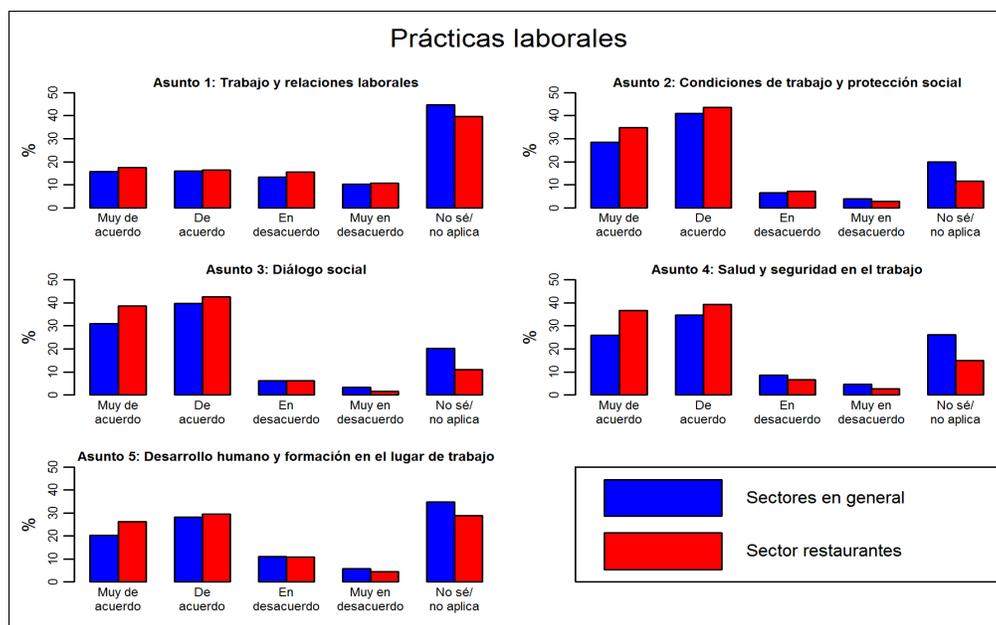
El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

Tabla 250 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.61, 1.55	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.87, 1.25	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.96, 1.23	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.80, 1.36	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.20, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 458 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 20.31% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 74.29%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

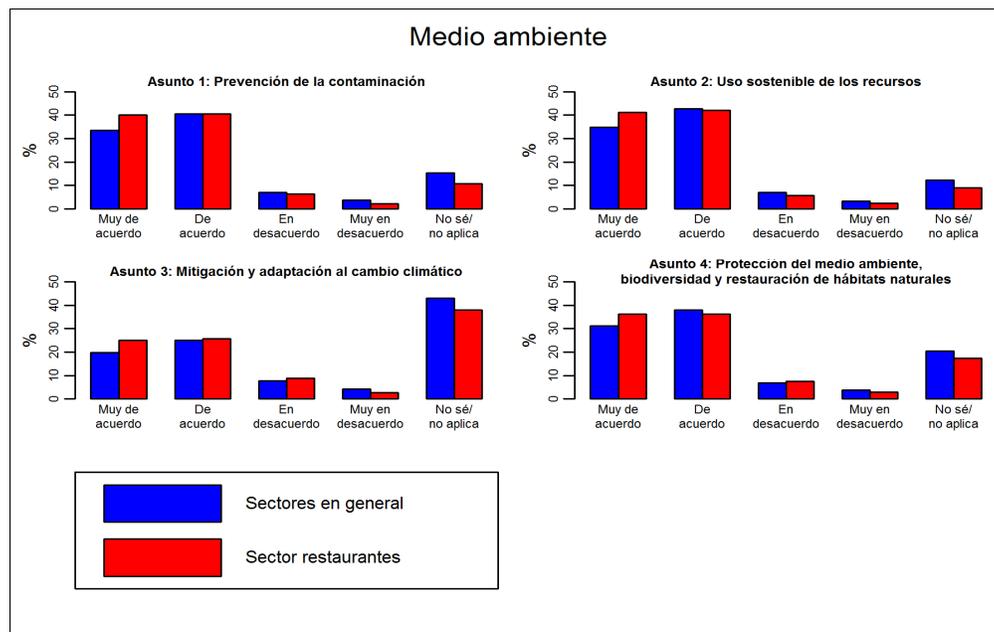
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 251 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.97, 1.23	Significativo al 10%
2. Uso sostenible de los recursos	3.04, 1.17	Significativo al 10%
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.97, 1.67	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.20, 1.58	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 459 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que prevención de la contaminación, uso sostenible de los recursos, mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 23.23% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 67.98%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

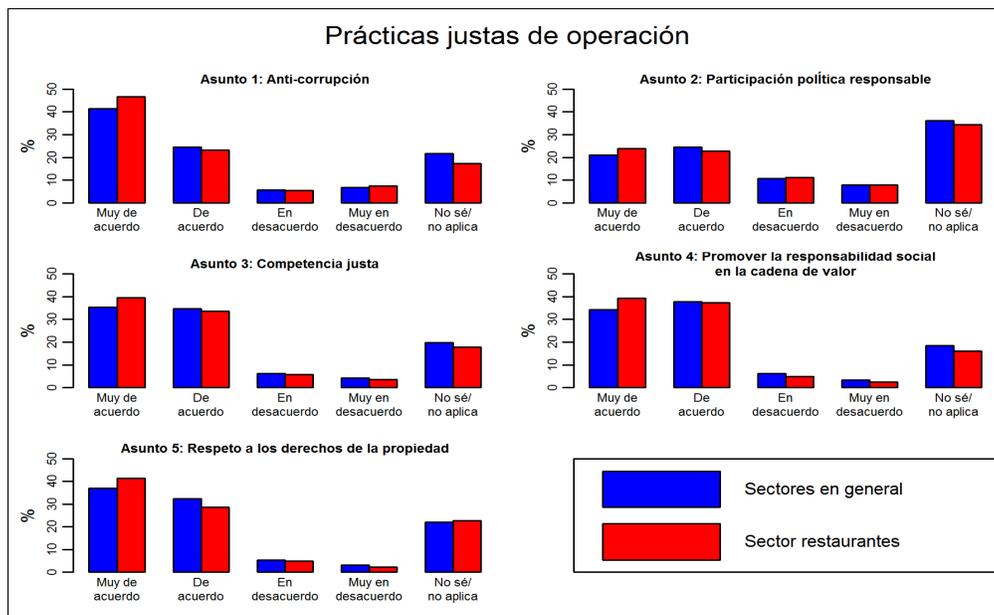
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 252 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.75, 1.52	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.94, 1.62	Significativo al 10%
3. Competencia justa	2.73, 1.46	Significativo al 10%
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.81, 1.40	Significativo al 10%
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.64, 1.57	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 460 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción, participación política responsable, competencia justa y promover la responsabilidad social en la cadena de valor tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010).

El 17.76% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 80.54%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

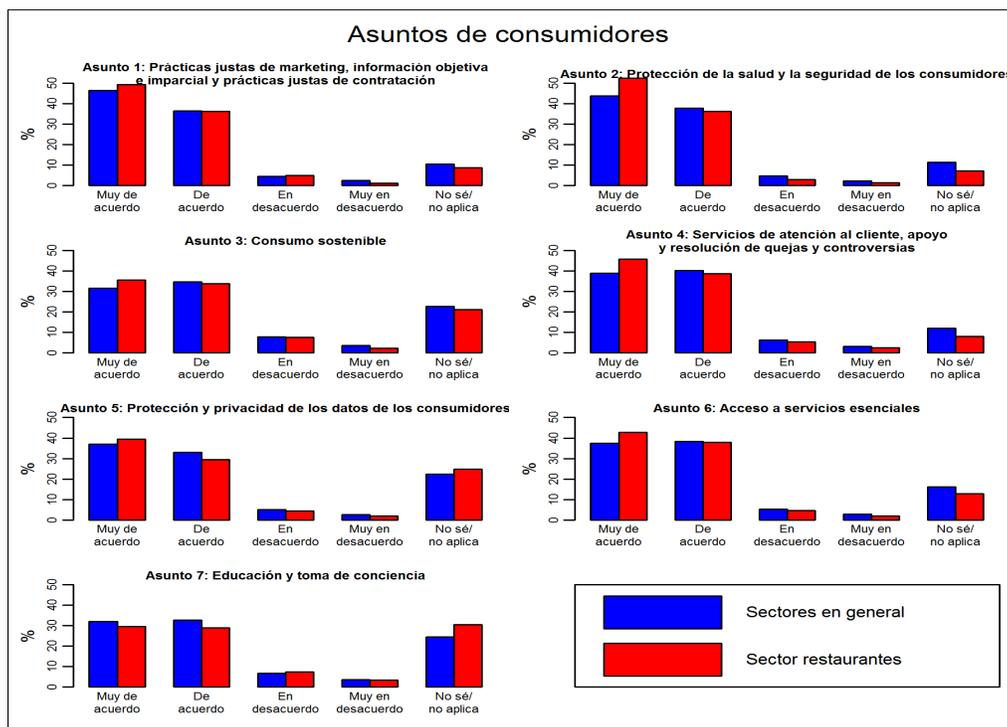
Tabla 253 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.16, 1.16	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.25, 1.09	Significativo al 10%
3. Consumo sostenible	2.60, 1.51	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	3.11, 1.15	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.57, 1.60	No significativo
6. Acceso a servicios esenciales	2.96, 1.31	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.24, 1.64	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 461 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, protección de la salud y la seguridad de los consumidores, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

38.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”.

Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 38.43% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector restaurantes sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 40.61%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

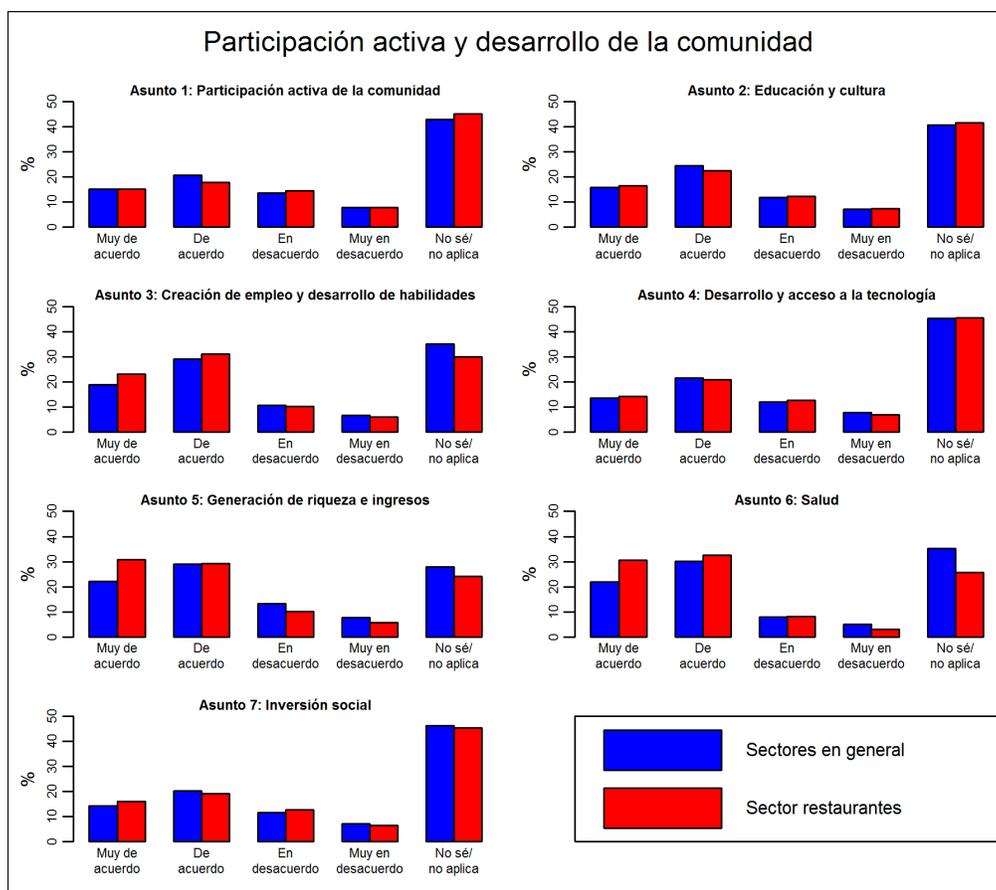
Tabla 254 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector restaurantes

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.50, 1.55	Significativo al 10%
2. Educación y cultura	1.65, 1.58	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	2.11, 1.57	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.52, 1.56	No significativo
5. Generación de riqueza e ingresos	2.37, 1.55	Significativo al 10%
6. Salud	2.39, 1.56	Significativo al 10%
7. Inversión social	1.54, 1.59	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector restaurantes podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector restaurantes y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 462 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que participación activa de la comunidad, creación de empleo y desarrollo de habilidades, generación de riqueza e ingresos, salud e inversión social tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

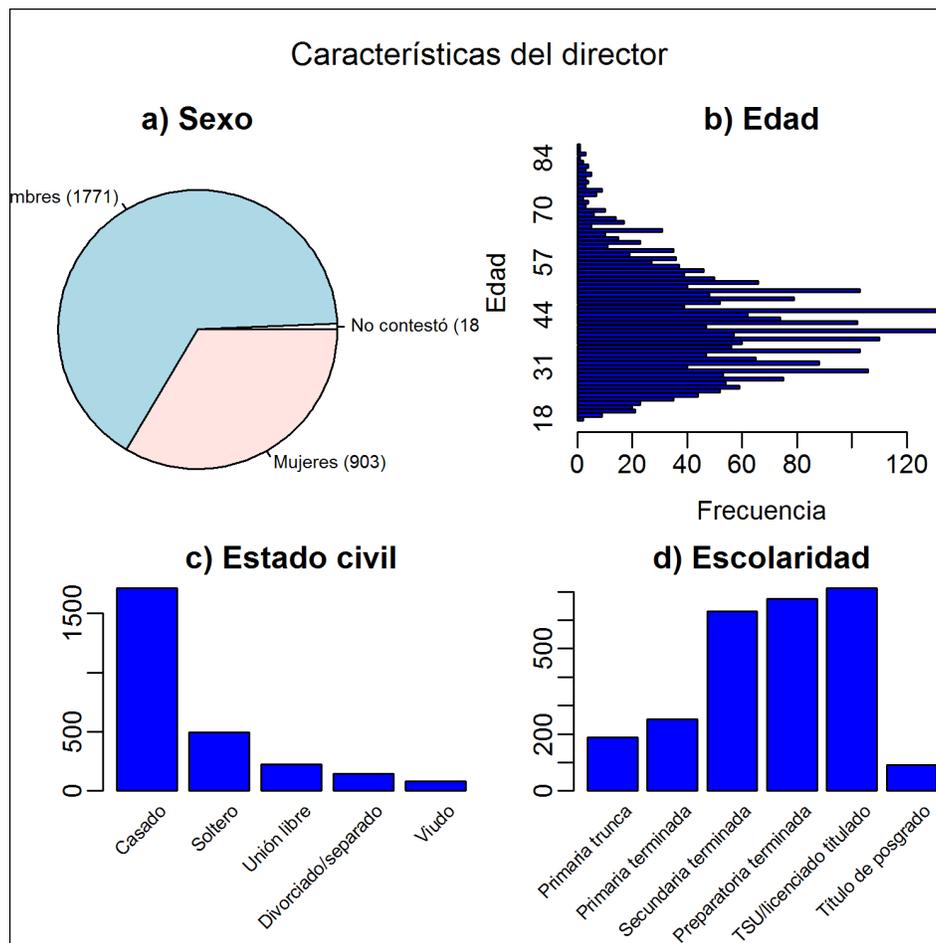
Capítulo 39

39. Sector de otros servicios

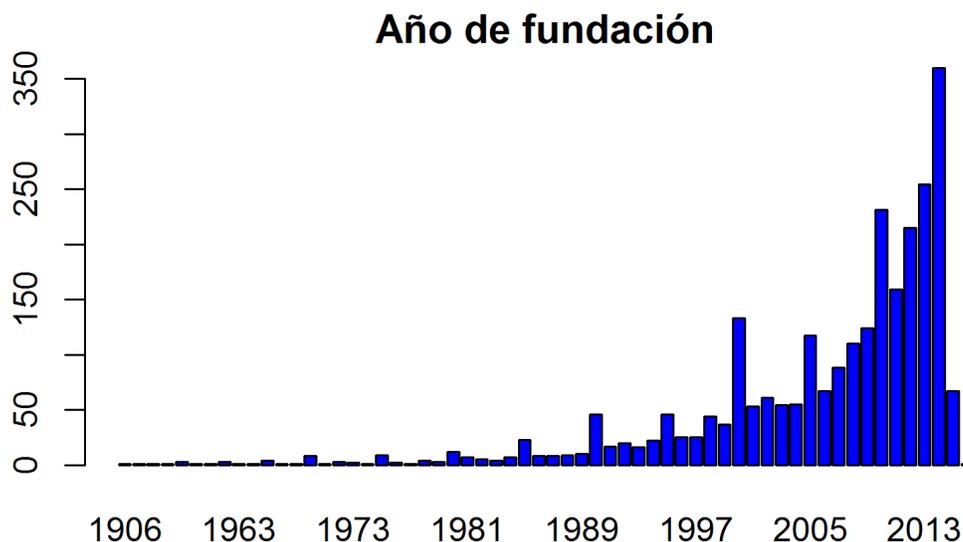
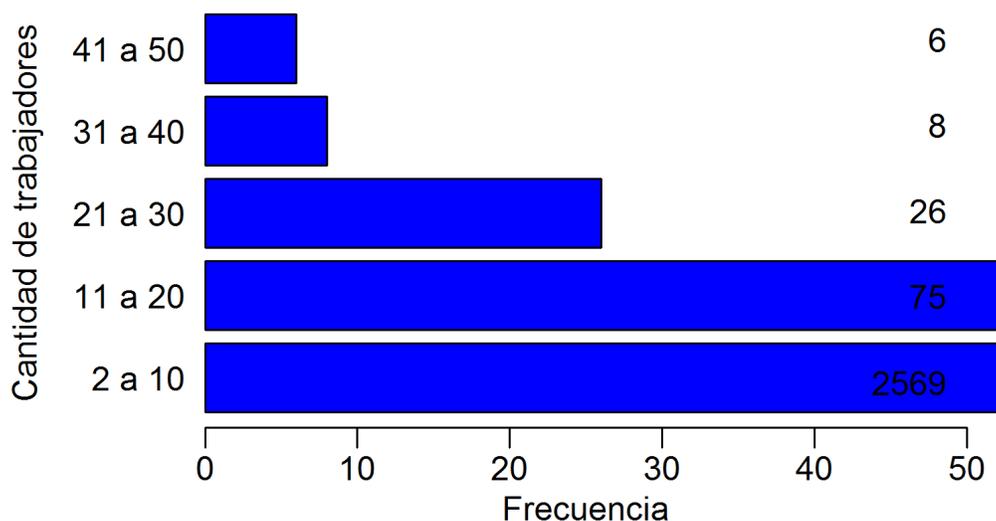
Las empresas comprendidas en este sector, ofrecen servicios de reparación y mantenimiento a las unidades económicas dedicadas al cuidado personal y al cuidado de efectos y artículos personales, a las asociaciones y organizaciones de apoyo a distintos grupos, sin fines de lucro. Incluye la reparación y mantenimiento de coches en general, cámaras y equipo fotográfico, recargas de cartuchos de tóner, reparación de muebles para el hogar, limpieza de artículos de plata, limpieza de artículos de piel y cuero, servicios de lavandería, alquiler de uniformes y servicios funerarios (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013).

Para contextualizar el análisis, mostramos en la Figura características del director algunas características que distinguen a los directores del sector otros servicios en el país. En la gráfica podemos ver que en el sector otros servicios, el 33.77% de los directores es mujer, lo que significa una proporción menor que en el resto de los sectores, en los que el porcentaje de mujeres es de 40.80%. Por otro lado la edad promedio de los directores del sector otros servicios es ligeramente menor que la de los directores de MyPEs en general ya que la edad de los del sector es de 41.89 años, mientras que la edad en general es de 43.46 años. El estado civil preponderante es el de casado, como lo es en todos los sectores; sin embargo, la proporción de casados en este sector es menor que en la de la población de directores de MyPEs pues encontramos que en el sector otros servicios el 61.96% de las personas son casadas, mientras que en la población en general se tiene un 65.57% de casados. Finalmente, el número de años dedicados a la educación formal en el sector es de 11.5 años, poco más que los 10.8 años de la población en general.

Figura 463 Características de los directores de empresas del sector.



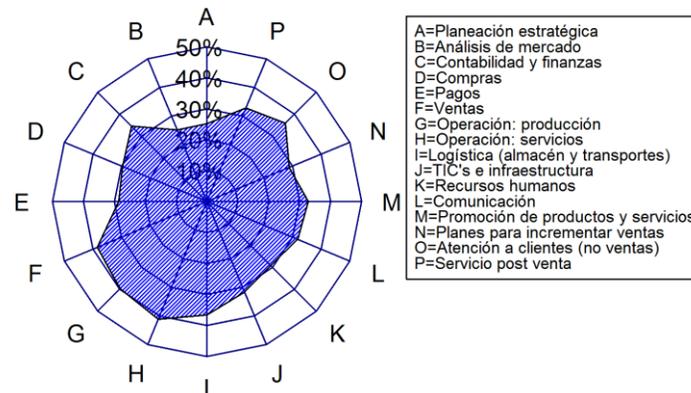
Las empresas del sector tienen una antigüedad promedio de 9.05 años, que es 0.93 años menos que la antigüedad promedio de la MyPE mexicana en general (ver Figura año de fundación). De las empresas encuestadas, podemos ver en la Figura tamaño de la empresa, que la gran mayoría de las empresas cuentan con entre dos a diez empleados; estas empresas representan el 95.43% del total de las empresas del sector otros servicios.

Figura 464 Año de inicio de operaciones de las empresas del sector.**Figura 465** Tamaño de las empresas del sector.

El grado de estructuración de la empresa, consiste en la medida en la que cada función de la organización es realizada por un departamento especializado; de acuerdo con la escala utilizada, el valor mínimo que se puede obtener es de 0 y el máximo es de 100. Una empresa con 0 estructuración es aquella en la que todas las actividades son realizadas por el director, sin embargo un nivel de estructuración no puede ser 0 en una empresa ya que el empleado cumple con alguna función y esto basta para generar un valor distinto de 0.

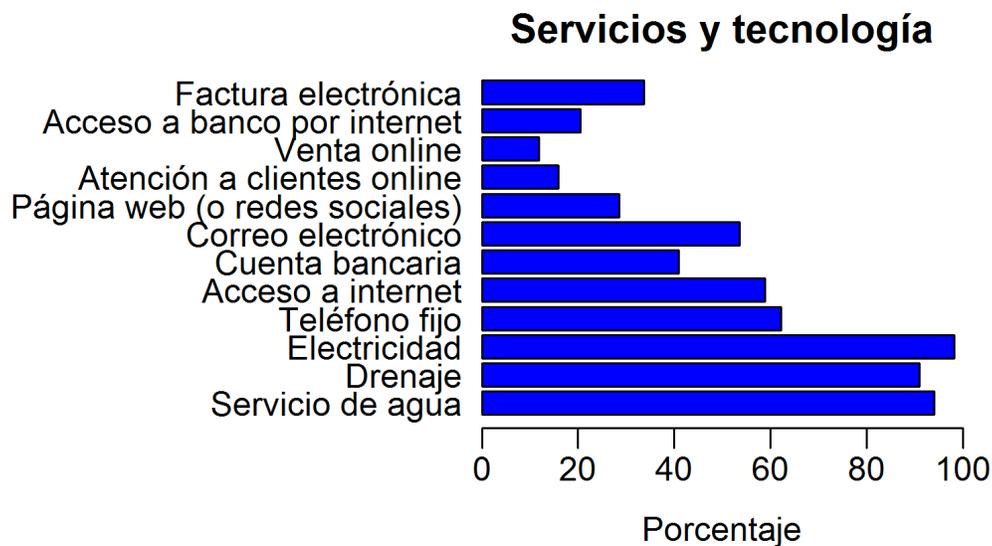
Sin embargo, es una realidad que una empresa MyPE suele estar altamente centralizada y con valores cercanos a 0; por ejemplo, en el caso de las MyPEs en México, el grado de estructuración es de 31.314739, mientras que en el caso del sector otros servicios, el grado de estructuración es de 32.6112674 (ver Figura grado de estructuración).

Figura 466 Grado de estructuración de las empresas del sector.

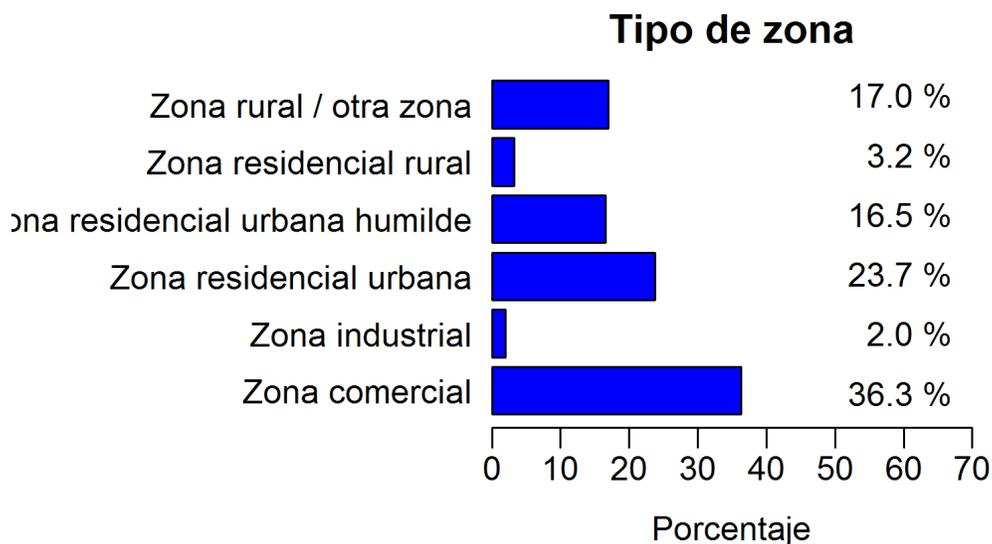


Como se puede ver en la Figura servicios y tecnología, la mayoría de las empresas del sector otros servicios cuenta con los servicios básicos pero carece de acceso a tecnologías y al sistema financiero, sin embargo, esta realidad es común para todos los sectores.

Figura 467 Servicios y tecnologías con los que cuentan las empresas del sector.



Finalmente podemos ver que el tipo de ubicación más común para el sector otros servicios, es en zona comercial.

Figura 468 Tipo de zona de las empresas del sector.

39.1. Materia fundamental: Gobernanza de la organización

La primera materia fundamental analizada es gobernanza de la organización, que se refiere al “sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos” (Argandoña & Silva, 2011, p. 11).

El 27.91% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la gobernanza de la organización no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 57.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.76%.

La gobernanza de la organización se compone de siete principios y se consideraron adicionalmente dos asuntos sobre la incorporación de la norma ISO 26000 a la estructura organizacional de la MyPE.

El principio de rendición de cuentas se abordó con el ítem “La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad”; el principio de transparencia se abordó con el ítem “Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad”; el principio de comportamiento ético se abordó con el ítem “La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos”; el principio de respeto a los intereses de las partes interesadas se abordó con el ítem “La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones”; el principio de respeto a la legalidad se abordó con el ítem “La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan”; el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento se abordó con el ítem “La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales”; por último se tiene el principio de respeto a los derechos humanos que se aborda principalmente en la segunda materia.

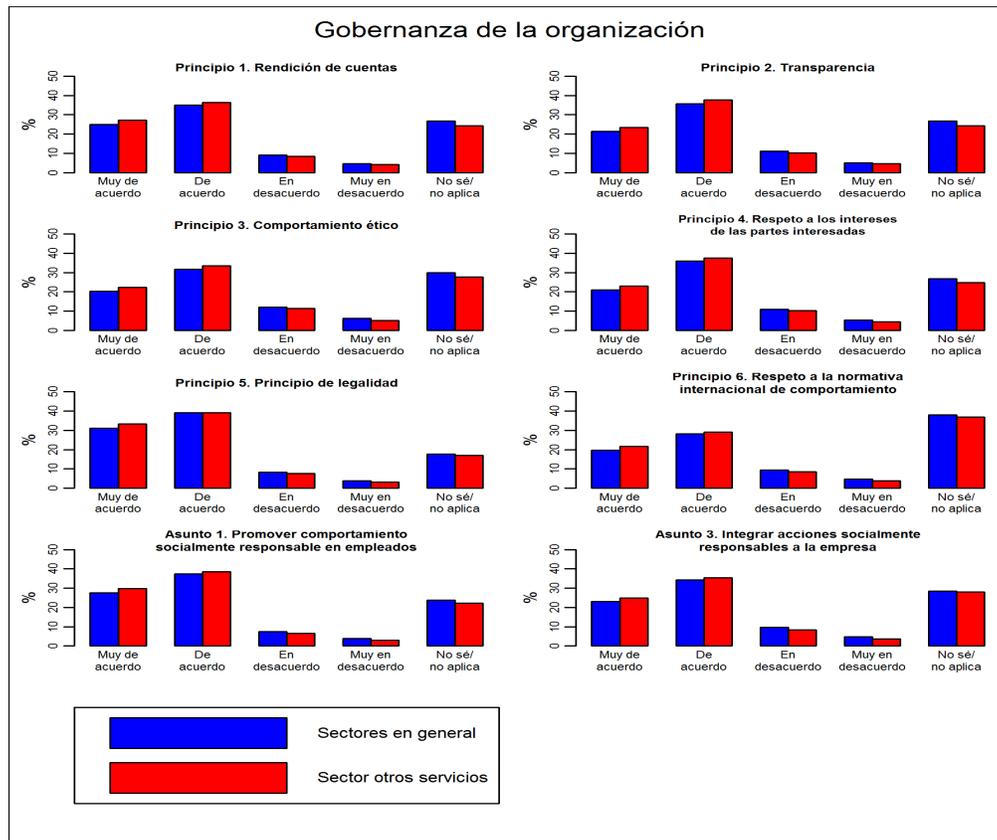
Hay dos asuntos relacionados con la gobernanza de la organización que una empresa socialmente responsable debe implementar. El primer asunto es el de promover un comportamiento responsable entre sus empleados, de forma que la responsabilidad social de la empresa sea un asunto de todos; este asunto se abordó con el ítem “La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable”. El segundo asunto es el de integración de la responsabilidad social a la empresa, de una manera estructural y no solamente como buenas intenciones; este asunto se abordó con el ítem “La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables”.

Tabla 255 Estadística descriptiva de los principios y asuntos aplicados en el sector otros servicios

Principio / asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
Principio de rendición de cuentas	2.38, 1.52	Significativo al 10%
Principio de transparencia	2.31, 1.49	Significativo al 10%
Principio de comportamiento ético	2.18, 1.54	Significativo al 10%
Principio de respeto a las partes interesadas	2.30, 1.50	Significativo al 10%
Principio de respeto a la legalidad	2.69, 1.40	Significativo al 10%
Principio de respeto a la normativa de comportamiento internacional	1.95, 1.63	Significativo al 10%
Sistema de gestión socialmente responsable	2.51, 1.49	Significativo al 10%
Integración de la responsabilidad social a la empresa	2.25, 1.56	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los principios y asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 469 Porcentaje de empresas del sector que aplican los principios y asuntos de la gobernanza de la organización.



Es importante notar que rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a las partes interesadas, respeto a la legalidad, respeto a la normativa de comportamiento internacional, el sistema de gestión y la integración de la responsabilidad social a la empresa tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.2. Materia fundamental: Derechos humanos

Los derechos humanos son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. Los derechos humanos “son aquellos derechos que posee todo individuo por el simple hecho de haber nacido” (Argandoña & Silva, 2011, p. 19). Con esta materia se pretende, según Argandoña y Silva (2011), que las empresas se esfuercen por velar por estos derechos; no sólo hay que procurar que la empresa no los infrinja internamente o en sus relaciones con otros interesados, sino que su esfuerzo se debe extender a la influencia que pueda ejercer en terceros para que su comportamiento se acople a este principio.

El 36.11% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los derechos humanos no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 44.46%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 65.41%.

La materia fundamental de los derechos humanos de ISO 26000 se compone de ocho asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de debida diligencia se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos”; el asunto de situaciones de riesgo para los derechos humanos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos”; el asunto de evitar la complicidad se abordó con el ítem “la empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos”; el asunto de resolución de reclamaciones se abordó con el ítem “cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios”; el asunto de discriminación y grupos vulnerables se abordó con el ítem “la empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas”; el asunto de derechos civiles y políticos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos”; el asunto de derechos económicos se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local”; el asunto de principios y derechos fundamentales en el trabajo se abordó con el ítem “la empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador”.

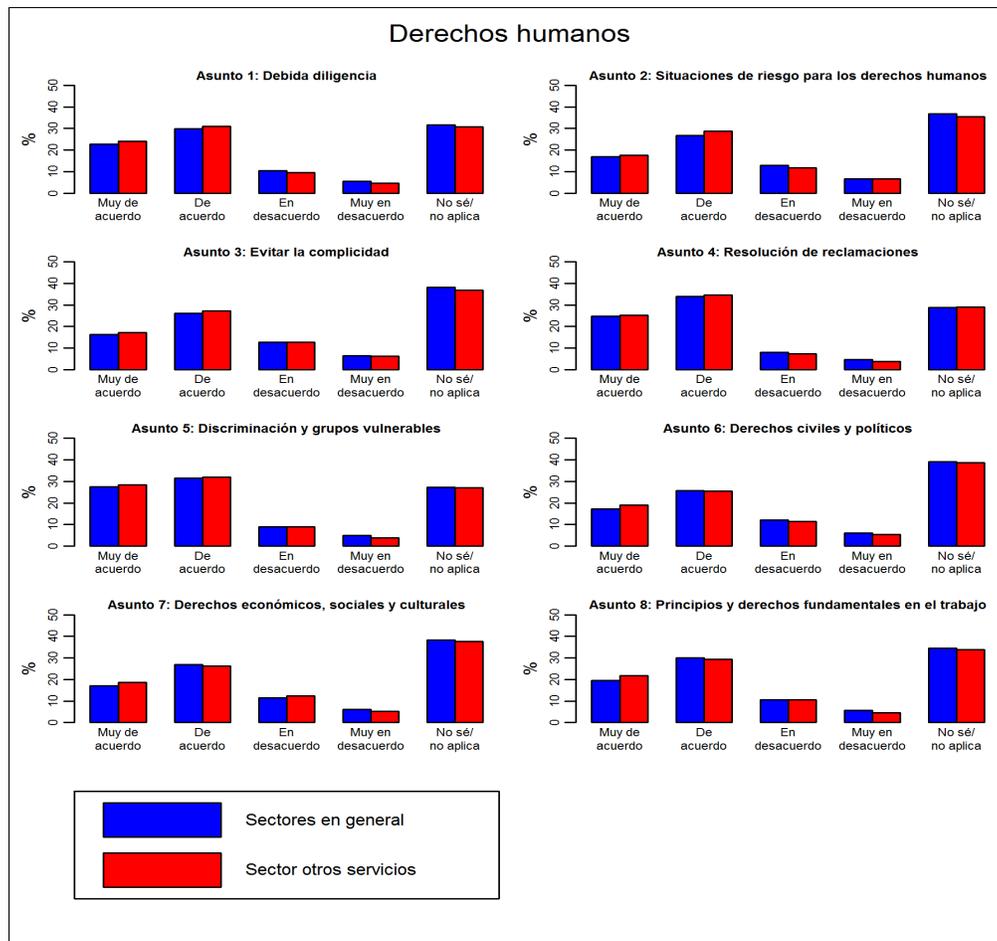
Tabla 256 Estadística descriptiva de los asuntos de derechos humanos aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Debida diligencia	2.13, 1.59	Significativo al 10%
2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.87, 1.57	Significativo al 10%
3. Evitar la complicidad	1.82, 1.57	Significativo al 10%
4. Resolución de reclamaciones	2.23, 1.58	No significativo
5. Discriminación y grupos vulnerables	2.31, 1.58	No significativo
6. Derechos civiles y políticos	1.81, 1.61	Significativo al 10%
7. Derechos económicos, sociales y culturales	1.83, 1.59	Significativo al 10%
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	2.00, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 470 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de los derechos humanos.



Es importante notar que debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales y principios y derechos fundamentales en el trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.3. Materia fundamental: Prácticas laborales

Las prácticas laborales son la tercera materia fundamental propuesta por ISO 26000 para atender la RSE.

Las prácticas laborales “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Estas prácticas laborales tienen un impacto social directo y atenderlas coadyuva a la justicia percibida por los trabajadores (Argandoña & Silva, 2011); de hecho estas prácticas provienen con frecuencia de la atención a los derechos fundamentales en el trabajo y a su seguimiento propuestos por la OIT.

El 29.52% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas laborales no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 55.96%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 74.10%.

La materia fundamental de las prácticas laborales de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

El asunto de trabajo y relaciones laborales se abordó con el ítem “los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS)”; el asunto de condiciones de trabajo y protección social se abordó con el ítem “las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo”; el asunto de diálogo social se abordó con el ítem “la empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo”; el asunto de salud y seguridad en el trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo”; el asunto de desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo se abordó con el ítem “tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional”.

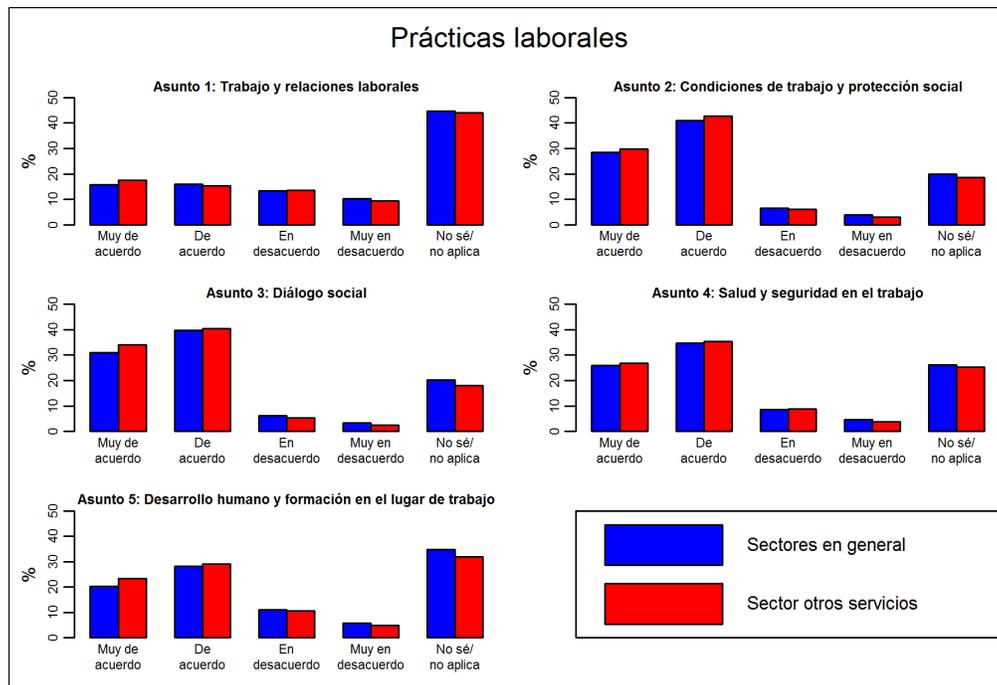
Tabla 257 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas laborales aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Trabajo y relaciones laborales	1.53, 1.58	Significativo al 10%
2. Condiciones de trabajo y protección social	2.62, 1.41	Significativo al 10%
3. Diálogo social	2.70, 1.42	Significativo al 10%
4. Salud y seguridad en el trabajo	2.35, 1.53	Significativo al 10%
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	2.07, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores.

Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 471 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas laborales.



Es importante notar que trabajo y relaciones laborales, condiciones de trabajo y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.4. Materia fundamental: Medio ambiente

Una de las materias por lo que la ISO 26000 es conocida es por la preocupación por el medio ambiente. El medio ambiente “son todas aquellas prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratados” y que afectan al medio ambiente (Argandoña & Silva, 2011, p. 20). Esta materia es importante desde el punto de vista social pero también desde la perspectiva del empresario ya que se sabe que “las empresas que tratan el ambiente natural con respeto usualmente reducen su producción de desperdicios, obtienen productos y servicios de mayor calidad y maximizan eficientemente sus recursos, incluyendo sus inversiones de capital” (Caravedo, 2011, p. 37).

El 25.18% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con el medio ambiente no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 66.55%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 84.73%.

La materia fundamental que se refiere al medio ambiente de ISO 26000 se compone de cuatro asuntos que una MyPE debiera abordar.

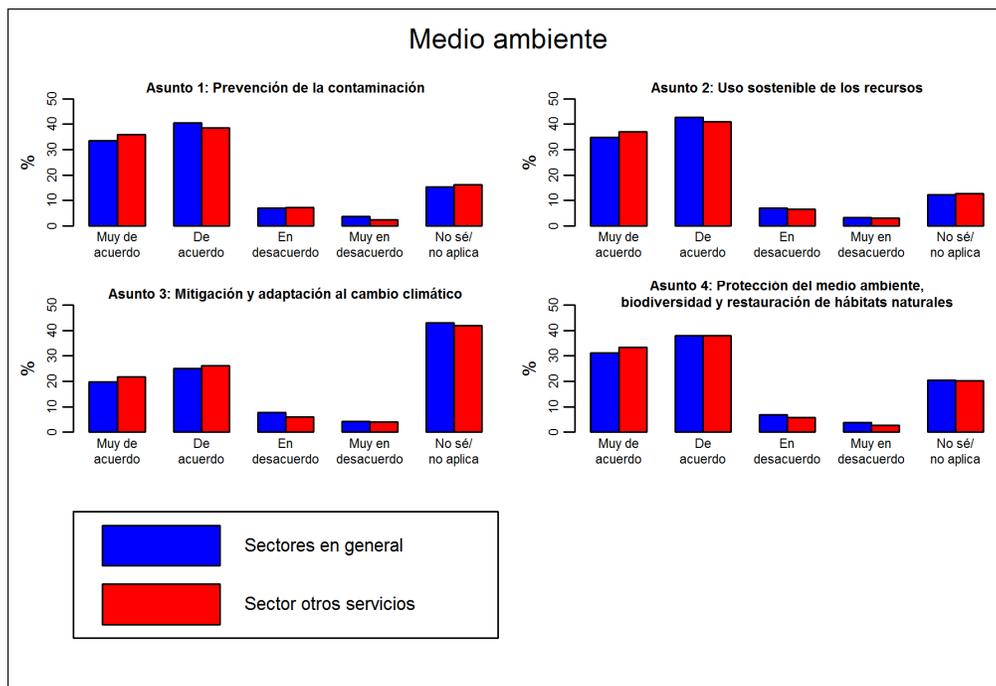
El asunto de prevención de la contaminación se abordó con el ítem “la empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente”; el asunto de uso sostenible de los recursos se abordó con el ítem “la empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible”; el asunto de mitigación y adaptación al cambio climático se abordó con el ítem “la empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce”; el asunto de Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales se abordó con el ítem “la empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza”.

Tabla 258 Estadística descriptiva de los asuntos de medio ambiente aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prevención de la contaminación	2.76, 1.39	No significativo
2. Uso sostenible de los recursos	2.87, 1.29	No significativo
3. Mitigación y adaptación al cambio climático	1.82, 1.68	Significativo al 10%
4. Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración...	2.07, 1.60	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del asunto correspondiente al sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 472 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos del medio ambiente.



Es importante notar que mitigación y adaptación al cambio climático y Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.5. Materia fundamental: Prácticas justas de operación

La siguiente materia fundamental es las prácticas justas de operación, que según Argandoña y Silva (2011, p. 20), “hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas”. Estas prácticas justas de operación se refieren a una forma de operar de la organización que evita actos de corrupción particularmente con interesados externos, como el gobierno, clientes o proveedores.

El 26.06% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 63.19%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 82.87%.

La materia fundamental de las prácticas justas de operación de ISO 26000 se compone de cinco asuntos que una MyPE debiera abordar.

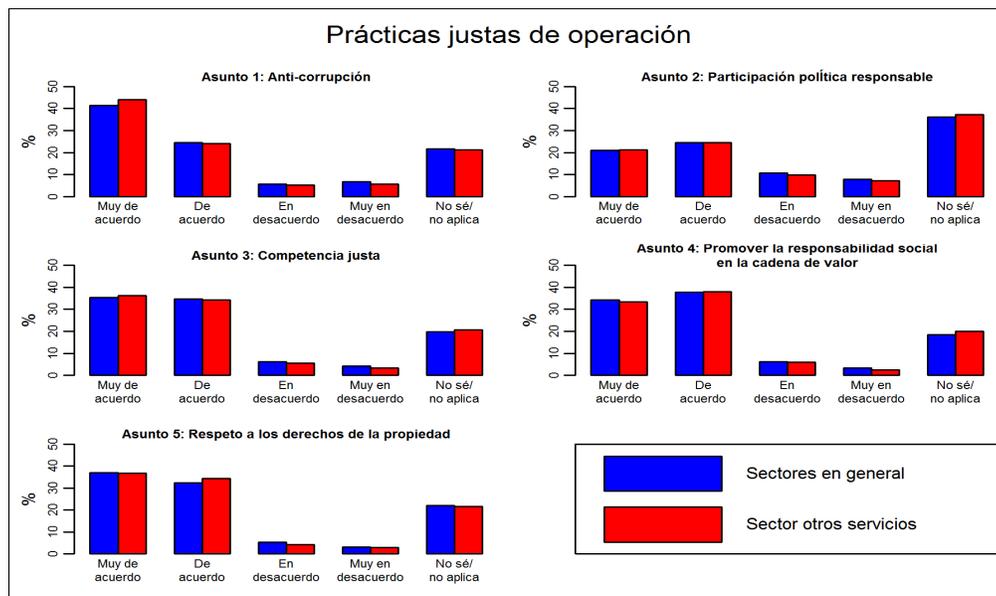
El asunto de anti-corrupción se abordó con el ítem “la empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel”; el asunto de participación política responsable se abordó con el ítem “la empresa promueve un involucramiento político responsable”; el asunto de competencia justa se abordó con el ítem “la empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal”; el asunto de promover la responsabilidad social en la cadena de valor se abordó con el ítem “la empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes”; el asunto de respeto a los derechos de la propiedad se abordó con el ítem “la empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería”.

Tabla 259 Estadística descriptiva de los asuntos de prácticas justas de operación aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Anti-corrupción	2.64, 1.58	Significativo al 10%
2. Participación política responsable	1.85, 1.62	No significativo
3. Competencia justa	2.62, 1.51	No significativo
4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	2.63, 1.47	No significativo
5. Respeto a los derechos de la propiedad	2.62, 1.53	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 473 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de las prácticas justas de operación.



Es importante notar que anti-corrupción tiene una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que es una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.6. Materia fundamental: Asuntos de consumidores

Los asuntos de consumidores son la siguiente materia fundamental que es considerada por ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 22), una organización responsable debe asumir “ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo las más vulnerables, entre otras posibles acciones que toda organización debería considerar”. Los clientes a los que se refieren estos asuntos son los clientes finales, o consumidores, ya que los asuntos relacionados con los clientes que adquieren bienes y servicios como parte de su negocio son abordados en la materia fundamental anterior (International Standard Office, 2010). El 17.78% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con los asuntos de consumidores no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron. Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 79.90%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 92.38%.

La materia fundamental de los asuntos de consumidores de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

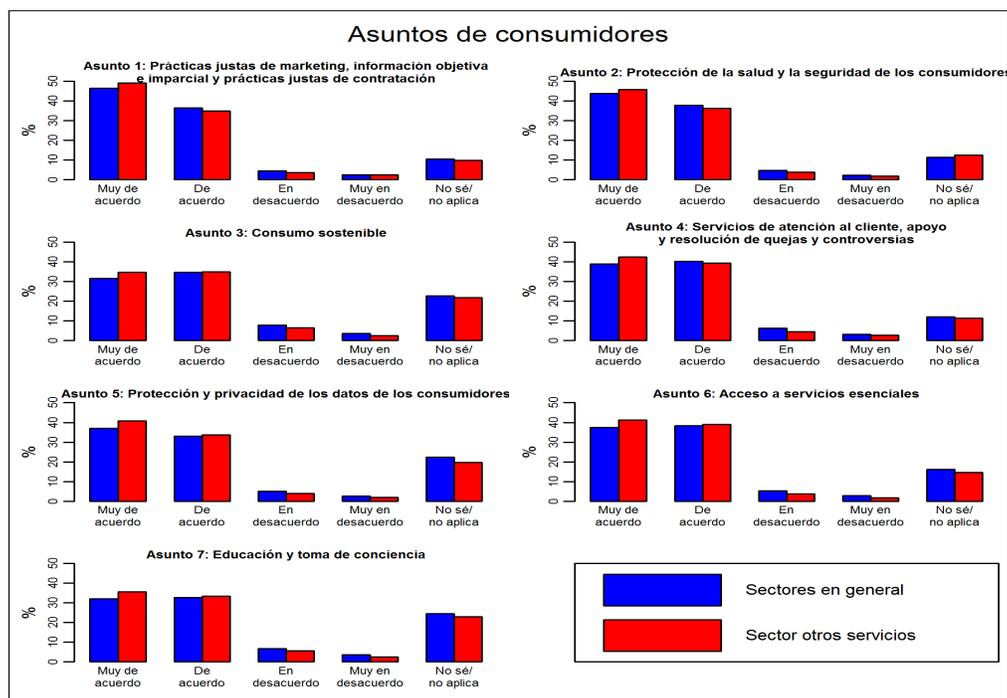
El asunto de prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación se abordó con el ítem “la empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos”; el asunto de protección de la salud y la seguridad de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios”; el asunto de consumo sostenible se abordó con el ítem “la empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores”; el asunto de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias se abordó con el ítem “la empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención”; el asunto de protección y privacidad de los datos de los consumidores se abordó con el ítem “la empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos”; el asunto de acceso a servicios esenciales se abordó con el ítem “la empresa procura proveer los servicios esenciales que promete”; el asunto de educación y toma de conciencia se abordó con el ítem “la empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto”.

Tabla 259 Estadística descriptiva de los asuntos de asuntos de consumidores aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial...	3.11, 1.23	Significativo al 10%
2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	3.01, 1.30	No significativo
3. Consumo sostenible	2.58, 1.51	Significativo al 10%
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas...	2.98, 1.26	Significativo al 10%
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	2.74, 1.49	Significativo al 10%
6. Acceso a servicios esenciales	2.90, 1.35	Significativo al 10%
7. Educación y toma de conciencia	2.56, 1.54	Significativo al 10%

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 474 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de consumidores.



Es importante notar que prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación, consumo sostenible, servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias, protección y privacidad de los datos de los consumidores, acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

39.7. Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa y desarrollo de la comunidad es la última materia fundamental que considerada la norma ISO 26000. De acuerdo con Argandoña y Silva (2011, p. 23), “Para que la responsabilidad social pueda ser desarrollada en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia”. Hoy en día se dice que una empresa debe preocuparse y ocuparse de su entorno como una *buena ciudadana*, de hecho con frecuencia a este constructo se le ha llamado ciudadanía empresarial o *corporate citizenship* en su acepción en inglés (Melé, 2007).

El 41.08% de los encuestados respondieron que los asuntos relacionados con la participación activa y desarrollo de la comunidad no aplicaban a sus empresas o simplemente no contestaron.

Entre los que consideraron que en el sector otros servicios sí debían considerar estos asuntos, el índice de cumplimiento obtenido fue del 36.47%, lo que es menor que en otros sectores económicos en los que el índice de cumplimiento para este asunto es de 58.97%.

La materia fundamental de la participación activa y desarrollo de la comunidad de ISO 26000 se compone de siete asuntos que una MyPE debiera abordar.

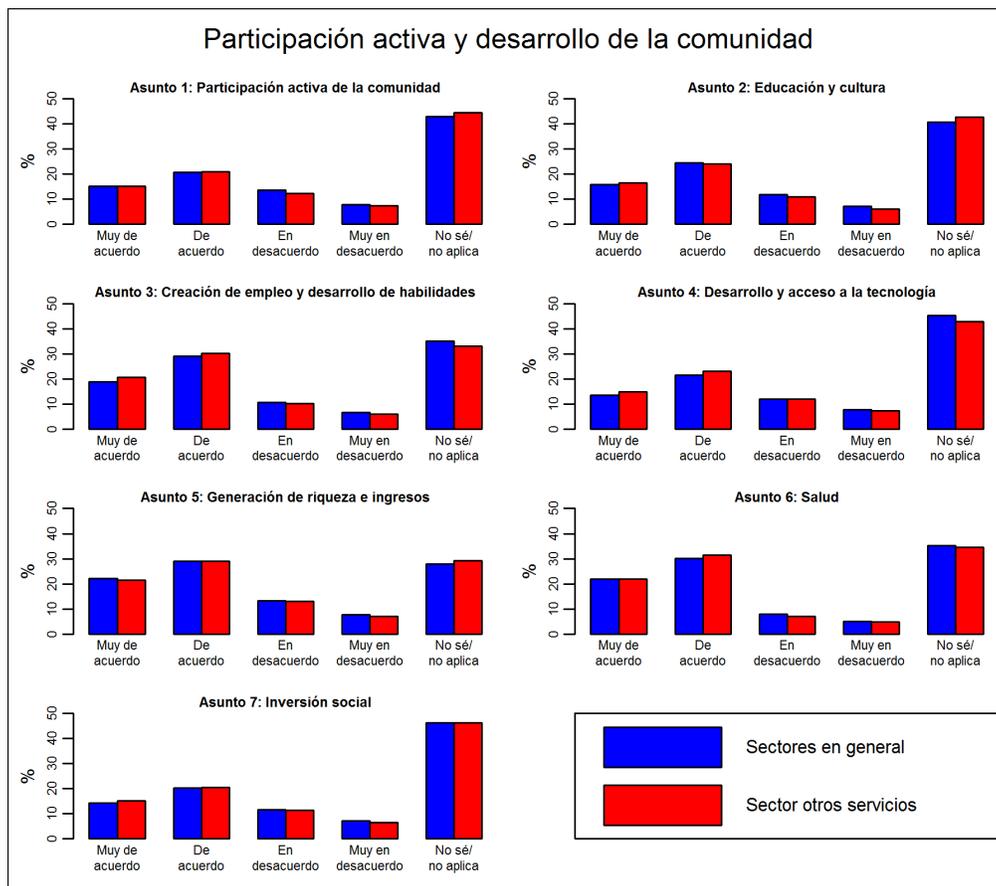
El asunto de participación activa de la comunidad se abordó con el ítem “la empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario”; el asunto de educación y cultura se abordó con el ítem “la empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible”; el asunto de creación de empleo y desarrollo de habilidades se abordó con el ítem “al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos”; el asunto de desarrollo y acceso a la tecnología se abordó con el ítem “la empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales”; el asunto de generación de riqueza e ingresos se abordó con el ítem “la empresa prefiere proveedores locales que foráneos”; el asunto de salud se abordó con el ítem “la empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios”; el asunto de inversión social se abordó con el ítem “la empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social”.

Tabla 260 Estadística descriptiva de los asuntos de participación activa y desarrollo de la comunidad aplicados en el sector otros servicios

Asunto	x [s]	Prueba de hipótesis
1. Participación activa de la comunidad	1.55, 1.57	No significativo
2. Educación y cultura	1.66, 1.60	No significativo
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	1.99, 1.58	Significativo al 10%
4. Desarrollo y acceso a la tecnología	1.60, 1.57	Significativo al 10%
5. Generación de riqueza e ingresos	2.06, 1.55	No significativo
6. Salud	2.01, 1.62	No significativo
7. Inversión social	1.52, 1.58	No significativo

En la tabla de estadística descriptiva del sector otros servicios podemos ver las pruebas de hipótesis de diferencia de medias entre los asuntos del sector otros servicios y la del resto de los sectores. Cabe mencionar que un nivel de significancia de 10% es bajo y sólo se puede aludir a las diferencias con cautela. Las pruebas de hipótesis en los que se reporta un nivel de significancia de 5% o menor permiten concluir que tal diferencia existe con relativa confianza.

Figura 475 Porcentaje de empresas del sector que aplican los asuntos de la participación activa y desarrollo de la comunidad.



Es importante notar que creación de empleo y desarrollo de habilidades y desarrollo y acceso a la tecnología tienen una diferencia significativa con al menos 10% de significancia con respecto a otros sectores, por lo que podemos decir que son una particularidad de la industria, más que de la cultura del mexicano.

40. Referencias

Aguilar-Rascón, O. C., Peña-Ahumada, N. B., & Posada-Velázquez, R. (2015). *MIPE'S una radiografía desde un enfoque sistémico*. (M. Ramos-Escamilla, O. Aguilar, N. Peña, & R. Posada, Eds.). San Juan del Río, Querétaro, México: Ecorfan.

Argandoña, A., & Silva, R. I. (2011). *ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.

Baden, D., Harwood, I. A., & Woodward, D. G. (2011). The effects of procurement policies on "downstream" corporate social responsibility activity: Content-analytic insights into the views and actions of SME owner-managers. *International Small Business Journal*, 29(3), 259–277. doi:10.1177/0266242610375770

Barnes, L. R., & Croker, N. (2013). The Relevance of the ISO26000 Social Responsibility Issues to the Hong Kong Construction Industry. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, 13(3), 37–50.

Bauman, C. W., & Skitka, L. J. (2012). Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction. *Research in Organizational Behavior*, 32, 63–86. doi:10.1016/j.riob.2012.11.002

Burton, B. K., & Goldsby, M. (2007). Corporate Social Responsibility Orientation, Goals, and Behavior: A Study of Small Business Owners. *Business & Society*, 48(1), 88–104. doi:10.1177/0007650307305367

Caravedo, B. (2011). Desarrollo sostenible, ética, filantropía y responsabilidad. In A. Vives & E. Peinado-Vara (Eds.), *La responsabilidad social de la empresa en América Latina* (pp. 29–44). Washington, EEUU: Banco Interamericano de Desarrollo.

Comunidades Europeas. (2006). *La nueva definición de PYME: Guía del usuario y ejemplo de declaración*.

CONEVAL. (2015). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social 2015: San Juan del Río, Querétaro*. México, D.F.

Contreras-Soto, R. (2006). *Una aproximación a los problemas de las microempresas en México . De acuerdo a los resultados Universidad de Guanajuato. Universidad de Guanajuato Facultad de Ciencias Administrativas*. Celaya, México: Eumed libros. Retrieved from www.eumed.net/libros/2007c/338/

Contreras-Soto, R. (2007). *Análisis de los sectores económicos en Comonfort*. Comonfort, México: eumed libros. Retrieved from www.eumed.net/libros/2007c/309/

Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1–13. doi:10.1002/csr.132

Del Baldo, M. (2010). Corporate social responsibility and corporate governance in Italian SMEs: the experience of some “spirited businesses.” *Journal of Management & Governance*. doi:10.1007/s10997-009-9127-4

Dhanesh, G. S. (2014). CSR as Organization-Employee Relationship Management Strategy: A Case Study of Socially Responsible Information Technology Companies in India. *Management Communication Quarterly*, 28(1), 130–149. doi:10.1177/0893318913517238

Echavarría, M. F. (2013). El modo de subsistir personal como reflexión sustancial según Tomás de Aquino. *Espíritu: Cuadernos Del Instituto Filosófico de Balmesiana*, 62(146), 277–310.

Edmans, A. (2012). The Link Between Job Satisfaction and Firm Value, With Implications for Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Perspectives*, 26(4), 1–19. doi:10.5465/amp.2012.0046

Eisingerich, A. B., Rubera, G., Seifert, M., & Bhardwaj, G. (2010). Doing Good and Doing Better despite Negative Information?: The Role of Corporate Social Responsibility in Consumer Resistance to Negative Information. *Journal of Service Research*, 14(1), 60–75. doi:10.1177/1094670510389164

Gallart, M. A. (2013). Una ley para los artesanos. In F. J. Sales (Ed.), *Las artesanías en México: Situación actual y retos* (pp. 105–110). México, D.F.: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Cámara de diputados / LXII legislatura. Retrieved from https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBwQFjAAahUKEwil8ev5_5PJAUMWh4KHdBAB-k&url=http%3A%2F%2Fwww5.diputados.gob.mx%2Findex.php%2Fesl%2Fcontent%2Fdownload%2F6520%2F33176%2Ffile%2F9-Las%2520artesan%25C3%25ADas%2520en%2520M%25C3%25A9xico.pdf&usg=AFQjCNExew_tRbPsCV20e-XkOE2dkRSJNA

González, M. (2005). Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES. *Ingenierías*, VIII(28), 25–31.

Gupta, S., & Kalra, N. (2012). Impact of Corporate Social Responsibility on SMEs in India. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(2), 133–143. doi:10.1177/2319510X1200800206

Husted, B. W., Allen, D. B., & Rivera, J. E. (2008). Governance Choice for Strategic Corporate Social Responsibility: Evidence From Central America. *Business & Society*, 49(2), 201–215. doi:10.1177/0007650308315504

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. Guía de responsabilidad social (2011). México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2013 (SCIAN 2013)*. Aguascalientes, México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Retrieved from <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/SCIAN/presentacion.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2009). *Censos económicos 2009, Comercio*. Aguascalientes, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2014). Censos Economicos 2014. Retrieved July 5, 2015, from <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015a). *Directorio estadístico de unidades económicas (DENUE)*. Aguascalientes, México. Retrieved from <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015b). *Producto interno bruto a precios corrientes*. Aguascalientes, México.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2015). *Panorama educativo de México: Indicadores del Sistema Educativo Nacional*. (H. V. Robles & M. G. Pérez, Eds.). México, D.F.: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.

International Standard Office. (2010). ISO 26000:10 Guidance on social responsibility. Geneva, Switzerland: ISO.

Jones, T. M. (1980). Corporate social responsibility revisited, redefined. *California Management Review*, 22(3), 59–67. doi:10.2307/41164877

Kapoor, S., & Sandhu, H. S. (2010). Does it Pay to be Socially Responsible? An Empirical Examination of Impact of Corporate Social Responsibility on Financial Performance. *Global Business Review*, 11(2), 185–208. doi:10.1177/097215091001100205

Lefort, F. (2003). Gobierno Corporativo: ¿Que Es? Y ¿Como Andamos Por Casa? *Cuadernos de Economía*, 40(120), 207–237. doi:10.4067/S0717-68212003012000002

López Prados, D. M. (2006). *Plan de negocios de exportación de accesorios típicos artesanales mexicanos a Italia*. Universidad de las Américas Puebla.

López Vázquez, L. P. (2011). *Visión paradigmática de la empresa mexicana en la conceptualización de la responsabilidad social corporativa*. Universidad de Celaya.

Mababu, R. (2010). Actitudes de los Empresarios y Directivos hacia la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 26(2), 101–114. doi:10.5093/tr2010v26n2a2

Melé, D. (2007). Responsabilidad social de la empresa : una revisión crítica a las principales teorías. *Ekonomiaz*, 65(2), 50–67.

Orlitzky, M., Siegel, D. S., & Waldman, D. A. (2011). Strategic Corporate Social Responsibility and Environmental Sustainability. *Business & Society*, 50(1), 6–27. doi:10.1177/0007650310394323

Otxoa-Errante, R., & Landa, J. P. (2012). PYME y cooperativas ante el reto de la RSE : la nueva ISO 26000. *Oñati Socio-Legal Serie*, 2(2), 57–79.

Panorama sociodemográfico de México. (2011). Aguascalientes, México.

Panorama sociodemográfico de Querétaro. (2011). Aguascalientes, México.

Perera, O. (2009). SMEs, ISO 26000 and social responsibility. *ISO Management Systems*, 9(5), 13–19.

Pérez, G. (2013). *Industria Farmacéutica.* México, D.F. Retrieved from http://mim.promexico.gob.mx/work/sites/mim/resources/LocalContent/368/2/130820_DS_Farmacautica_ESP.pdf

Posada-Velázquez, R., Aguilar-Rascón, O. C., & Peña-Ahumada, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México.* México, D.F.: Pearson Educación.

Prieto-Carrón, M., Lund-Thomsen, P., Chan, A., Muro, A., & Bhushan, C. (2006). Critical perspectives on CSR and development: what we know, what we don't know, and what we need to know. *International Affairs*, 82(5), 977–987. doi:10.1111/j.1468-2346.2006.00581.x

Saavedra, M. L. ., & Hernandez, Y. (2008). Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo. *Actualidad Contable Faces*, 11(17), 122–134.

Secretaría de Economía. (2009, June 30). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. *Diario Oficial de La Federación.*

Vives, A. (2008). El papel de la RSE en América Latina:¿ diferente al de Europa? *Documentos de Trabajo (Fundación Carolina)*, (21), 6.

von Weltzien Høivik, H. (2011). *Using ISO 26000 to implement a learning and knowledge creating process in two SMEs* (No. 26/11). Bergen, Norway.

Windell, K. (2007). The Commercialization of CSR: Consultants selling Responsibility. In F. den Hond, F. G. A. de Bakker, & P. Neergaard (Eds.), *Managing Corporate Social Responsibility in Action: Talking, Doing and Measuring* (pp. 33–51). Aldershot: Ashgate.

ANEXO 1. Ítems del instrumento.

El cuestionario contempla una parte sociodemográfica que aborda las características de la empresa, las del empresario y la infraestructura y TICs de la organización. Finalmente se evalúan la prevalencia de la ISO 26000 mediante siete series de ítems valorados mediante 44 ítems con escala de Likert.

Características de la empresa

- Año de inicio de operaciones
- Actualmente ¿Cuántos empleados trabajan permanentemente en la empresa?
- Selecciona del cuadro el sector económico que mejor describa tu actividad principal

Extracción y transformación	Servicios
a) Agricultura.	1) Transportes, correos y almacenaje.
b) Cría y explotación de animales.	2) Serv. financieros y de seguros
c) Aprovechamiento forestal.	3) Serv. inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles.
d) Pesca y raza.	4) Serv. profesionales y técnicos
e) Minería.	(Salón de belleza, reparación de vehículos, despachos de abogados o contadores).
f) Construcción.	5) Manejo de desechos.
g) Industrial Metalmecánica.	6) Serv. Educativos y capacitación.
h) Manufactura de plásticos y resinas.	7) Serv. de salud/ asistencia social.
i) Industria textil.	8) Serv. de esparcimiento cultural, deportivo y otros serv. recreativos.
j) Industria de alimentos y bebidas (embotelladoras, tortillerías, panaderías, etc.)	9) Serv. de alojamiento temp.
k) Fabricación de artesanía.	10) Restaurantes.
l) Carpintería.	11) Otros servicios.
m) Herrería.	
Comercio al menudeo de:	Comercio al mayoreo de:
n) Abarrotes y misceláneos.	t) Abarrotes y misceláneos.
o) Farmacia.	u) Farmacia.
p) Papelería.	v) Papelería.
q) Regalos.	w) Regalos.
r) Artículos para otras empresas.	x) Artículos para otras empresas
s) Otro comercio al menudeo.	y) Otro comercio al mayoreo.

Datos generales del director

- Edad del director(a)
- El director(a) es: a) Hombre b) Mujer
- Estado civil del director: a) Soltero. b) Casado. c) Divorciado/separado. d) Madre soltera. e) Unión libre. f) Viudo.
- Selecciona el último año de estudios terminado del director(a):

a) 1° Primaria.	g) 1° Secundaria.	m) Al menos 1 año de universidad sin título.
b) 2° Primaria.	h) 2° Secundaria.	n) Titulado de técnico superior universitario.
c) 3° Primaria.	i) 3° Secundaria.	o) Titulado de licenciatura o ingeniería.
d) 4° Primaria.	j) 1° Bachillerato técnico.	p) Al menos un año de maestría.
e) 5° Primaria.	k) 2° Bachillerato técnico.	q) Título de maestría.
f) 6° Primaria.	L) 3° Bachillerato técnico.	r) Título de doctorado.

Infraestructura y TICS de la organización

- Selecciona cuales de los siguientes servicios tiene la empresa marcando el recuadro.

- | | | | |
|------------------------|---|--------------------------------------|--|
| a. Servicio de agua: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | g. Correo electrónico: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |
| b. Drenaje: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | h. Página web (o en redes sociales): | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |
| c. Electricidad (luz): | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | i. Atención a clientes online: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |
| d. Teléfono fijo: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | j. Ventas Online: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |
| e. Acceso a internet: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | k. Acceso al banco por internet: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |
| f. Cuenta bancaria: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | l. Factura electrónica: | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No. |

De las siguientes funciones de la empresa elije la opción que describa mejor quién se encarga de llevarla a cabo. Si no tienes claro en qué consiste esa función selecciona no sé a qué se refiere”. *En caso de que creas que se debe llevar a cabo pero no se hace selecciona “nadie”, si crees que es una función que una empresa como la tuya no debe llevarla a cabo selecciona “no aplica”.*

	No sé a qué se refiere	No aplica esta función para mi empresa	Nadie lo está haciendo	Exclusivamente el director	El director con apoyo	Cualquiera que esté disponible en el momento	Una persona en especial con varias funciones	Una persona en especial dedicada sólo a esa función	Varias personas dedicadas sólo a esa función
26a. Planeación estratégica.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26b. Análisis del mercado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26c. Contabilidad y finanzas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26d. Compras.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26e. Pagos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26f. Ventas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26g. Operación: Producción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26h. Operación: Servicios.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26i. Logística (almacén, transportes).	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26j. TIC's e infraestructura.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26k. Recursos Humanos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26l. Comunicación.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26m. Promoción de productos y servicios.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26n. Planes para incrementar ventas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26o. Atención a clientes (no ventas).	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26p. Servicio Postventa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Responsabilidad social

Esta sección se estructuró con una escala de Likert de 4 niveles que iban de muy de acuerdo a muy en desacuerdo con un nivel neutro que fue eliminado del análisis.

Dirección general

- La empresa está dispuesta a responder ante la sociedad por el impacto que tienen sus actividades en la sociedad.
- Cuando se requiere, la empresa está dispuesta a dar a conocer sus actividades, particularmente las que pudieran impactar a la sociedad.
- La empresa tiene políticas que promueven comportamientos éticos.
- La empresa se interesa por quienes pueden ser afectados por sus operaciones.
- La empresa procura acatar todo lo que las normas y leyes le obligan.
- La empresa procura respetar las normas de comportamiento internacionales.
- La empresa promover en sus empleados un comportamiento socialmente responsable.
- La empresa ha integrado acciones concretas que son socialmente responsables.

Derechos humanos

- La empresa tiene políticas para asegurar el respeto a los derechos humanos.
- La empresa tiene procedimientos para evaluar y atender situaciones de riesgo respecto a los derechos humanos.
- La empresa tiene una política para evitar complicidad directa o por omisión de abusos a los derechos humanos.
- Cuando alguien reclama por un abuso a los derechos humanos, la empresa está dispuesta a aclarar y resolver los agravios.
- La empresa tiene políticas para asegurar que no se discrimine a nadie por sexo, clase social, raza, aspecto, preferencias sexuales o convicciones religiosas.
- La empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos civiles y políticos.
- La empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos económicos, sociales y culturales de sus empleados y de la población local.
- La empresa tiene procedimientos para asegurar los derechos laborales del trabajador.

Medio ambiente

- La empresa se preocupa por prevenir la contaminación y la producción de desechos que impacten el medio ambiente.
- La empresa trata de reducir la cantidad de desperdicios (basura) que produce y procura reciclar y reusar cuando es posible.
- La empresa procura reducir la cantidad de gases de efecto invernadero que produce
- La empresa procura proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la naturaleza.

Prácticas laborales

- Los empleados están registrados legalmente (por ejemplo, en el IMSS).
- Las condiciones laborales de los empleados de la empresa son decentes y permiten tener un balance entre vida personal y trabajo.
- La empresa está abierta al diálogo con los empleados en temas relacionados con sus condiciones de trabajo.
- Tiene políticas y prácticas que atiendan las cuestiones de seguridad e higiene de los empleados en el trabajo.
- Tiene políticas que promuevan la capacitación y el desarrollo de los empleados y otorga oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Prácticas de operación justas

- La empresa no se involucra en actos de corrupción y sobornos a ningún nivel.
- La empresa promueve un involucramiento político responsable.
- La empresa procura competir justamente y evitar comportamientos de competencia desleal.
- La empresa promueve prácticas responsables en sus proveedores y clientes.
- La empresa respeta la propiedad intelectual y evita los actos ilegales de plagio y la piratería.

Asuntos con los consumidores

- La empresa comunica sin engaños la información que interesa a los clientes respecto a precios, costos, términos de servicio y contratos.
- La empresa procura que sus productos sean seguros para sus clientes y evalúa los riesgos potenciales de sus productos o servicios.
- La empresa procura promover el uso de materiales sustentables entre sus clientes y consumidores.
- La empresa atiende las quejas y sugerencias de sus clientes y modifica sus procesos para mejorar la atención.
- La empresa cuida la confidencialidad de los datos personales que le dan sus clientes y aclara el uso que se les dará al solicitarlos.
- La empresa procura proveer los servicios esenciales que promete.
- La empresa explica y advierte al consumidor respecto a riesgos y efectos adversos del producto.

Involucramiento con la comunidad

- La empresa se comunica con la gente de la comunidad y promueve actividades de desarrollo comunitario.
- La empresa promueve y apoya el acceso a la educación en todos los niveles cuando es posible.
- Al tomar decisiones de inversión, la empresa analiza el impacto que tendrá en la creación de empleos.
- La empresa se preocupa de desarrollar nuevas tecnologías que ayuden a solucionar problemas sociales y ambientales locales.
- La empresa prefiere proveedores locales que foráneos.
- La empresa procura disminuir el efecto negativo en la salud de sus procesos, productos o servicios.
- La empresa procura invertir en proyectos de desarrollo social.

