

RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL. ESTUDIO DE CASO DEL COLEGIO SANTA ISABEL DE HUNGRÍA, SANTIAGO DE CHILE¹

*Organizational Social Responsibility. Case study
of the Santa Isabel de Hungria school,
Santiago of Chile*

Jaime Caiceo Escudero

Guillermo Huala Ruiz

Javiera Zúñiga Cayuqueo

RESUMEN: *El desempeño de las empresas y organizaciones a nivel global ha dejado de ser en la actualidad solo un actor encargado de entregar bienes y servicios, puesto que ellas deben interactuar y relacionarse con requisitos creados 'por' y 'para' la sociedad, es decir, deben responder más allá de sus propias operaciones y obligaciones. En ese contexto, este artículo muestra los resultados de una investigación realizada en el Colegio Santa Isabel de Hungría, subrayando con un criterio de realidad, la organización de la institución educacional, para la cual se efectúa un análisis y estudio de las políticas, medidas y hechos con el propósito de determinar la existencia o no de responsabilidad social organizacional en su gobernanza, es decir, si en ella se dimensiona la implicancia de su rol social y la consideración de*

¹ Este artículo se basa en una investigación realizada en la Universidad de Santiago de Chile en el período 2021-2022, dirigida por el Dr. Jaime Caiceo Escudero y como ayudantes de la misma actuaron Guillermo Huala Ruiz y Javiera Zúñiga Cayuqueo.

tópicos sostenibles en la ejecución de sus labores; al final, se determinan los resultados pertinentes a la pregunta de investigación y sugerencias de mejora.

Palabras clave: *Responsabilidad Social, organización, prácticas, medidas, entorno.*

ABSTRACT: *The performance of companies and organizations at a global level has now caused to be only an actor in charge of delivering goods and services, since they must interact and relate to requirements created 'by' and 'for' society, that is, they must respond beyond their own operations and obligations. In this context, this article shows the results of an investigation carried out at the St. Elizabeth of Hungary School, emphasizing of reality criteria, the organization of the educational institution, for which an analysis and study of the policies, measures and facts is carried out with the purpose of determining the existence or not of organizational social responsibility in its governance, that is, if it measures the implication of its social role and the consideration of sustainable topics in the execution of its work; at the end, the relevant results for the research question and suggestions for improvement are determined.*

Keywords: *Social Responsibility, organization, practices, measures, environment.*

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente el desempeño de una organización se mide y se relaciona a varios factores como sociales, ambientales, etc., donde su impacto hacia estos puede ser crucial para medir la eficacia de su funcionamiento, por ello es vital estar alineados en cuanto al aseguramiento ambiental, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones (ISO, 2010).

Con el transcurso del tiempo, el mundo, junto con las costumbres y forma de vivir ha ido experimentando alteraciones, tras cambios climáticos y ambientales, sociales, culturales, etc., cambios que, en décadas anteriores, eran acontecimientos que, de cierta manera, pasaban desapercibidos debido a la poca información. Los avances tecnológicos que trajo consigo la globalización, la conciencia social que se ha ido presenciando en distintas zonas del mundo, logran exponer nuevos desafíos para los miembros de una comunidad, sean empresas, instituciones de servicio o personas naturales. Estos desafíos están ligados a la transparencia. En este punto la generación de la información que trabajan las organizaciones, obviamente va en fun-

ción de satisfacer necesidades de sus accionistas, colaboradores propios de la entidad, etc., pero en la actualidad no lo es todo. Debido a lo anterior, y respecto al concepto que surge en base a la Responsabilidad Social Empresarial -RSE- toda empresa o institución es y debe considerarse como un miembro más de la sociedad, estableciendo tanto sus objetivos y operaciones considerando a sus colaboradores, por ello, debe estar en completa sintonía con los miembros de su entorno, y a su vez, estar en constante monitoreo de este, ayudando a ser proactivos en relación con las exigencias de la sociedad (Berbel *et al.*, 2007). Existen miembros importantes para el financiamiento de las empresas, los cuales son pilar relevante en la consecución y desarrollo de las actividades, pero hoy, ha nacido otro pilar igual de importante, los stakeholders². Bajo dicho contexto, la globalización, y el nacimiento de nuevos usuarios de la información requiere que las organizaciones sean consecuentes con estos cambios, ya que son estos conceptos en los que deben ver una oportunidad, de la que se destaca la imagen y percepción que tiene el entorno hacia estas, factor que, en esta época, sin duda es una ventaja competitiva, tanto para empresas públicas como privadas (Arredondo *et al.*, 2014):

La relación de la empresa con los stakeholders y con la sociedad en general, ha pasado a ser uno de los componentes fundamentales de los activos intangibles de las organizaciones, en tanto que las prácticas de responsabilidad social son vistas como una forma de acumulación de capital intelectual para las empresas (Solís, 2008, p. 231).

A través de esas consignas que denotan una importancia de los factores socialmente responsables en las empresas, personas y organizaciones, es que este artículo, basado en una investigación desde la perspectiva de los contadores públicos y auditores, aborda el ámbito de la Responsabilidad Social Organizacional -RSO- y, alineando

2 Corresponde al público de interés para una empresa, el cual permite su completo funcionamiento; el público son todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de una empresa, tales como: empleados, proveedores, clientes, gobierno, entre otros. “La matriz de Stakeholders es un modelo que se utiliza para identificar e investigar el campo de poder conformado por cualquier grupo o individuo que pueden afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de una organización” (Tristán, 2008, p. 191).

directamente este factor empresarial con el perfil profesional que se le otorga al auditor, ya que, como miembros colaboradores en cuanto a la toma de decisiones de cualquier organización, la consideración de aspectos ambientales, sociales, etc., se convierten en una herramienta importante a la hora de hablar de ventajas competitivas. En ese sentido, el papel del auditor, en relación con la mejora en la calidad de la información es algo nuevo en los últimos treinta años, la cantidad de información y calidad de los estados financieros que hoy se presentan en la mayoría de las organizaciones no se veía comúnmente hace cincuenta años y todo esto es acción de los auditores, quienes cada vez crean más leyes y normativas al respecto. A esto se le debe agregar el interés social que ha surgido sobre la transparencia en los negocios, ya sean privados y principalmente públicos, los derechos de los trabajadores entre otros, lo que hace el trabajo del contador público y auditor en estos tiempos sea de gran importancia para la sociedad (Tua & Gonzalo, 1989).

Por ello, esta labor convierte a los contadores públicos y auditores en agentes de cambio y, por la característica integral que debe tener este profesional, de acuerdo a su perfil, el tema de la responsabilidad social debe ser vital para cualquier miembro de la sociedad, sobre todo por todos los contextos sociales y ambientales que se viven hoy. Ese es el principal hecho y motivante para realizar esta investigación, el evaluar si las empresas, de la índole que sea, aplican esta cultura tan importante en la actualidad.

En vista de lo anterior, y del avance que está surgiendo por el desarrollo en los países, acompañado de una rápida globalización, es que temas que antes eran poco relevantes, hoy en día son de extrema importancia, tanto para el mundo empresarial como para su entorno y la sociedad, ese es el caso de la RSO, donde, debido a la contingencia y preocupación que tienen las personas respecto a factores que nacen de una empresa, como clima laboral, seguridad, infraestructura, etc., son más tomados en cuenta. Estas son las principales detonantes e iniciativa de llevar a cabo esta investigación, ya que se cree que las organizaciones, al ser un pilar fundamental para el desa-

rrollo económico y social de un territorio, sería relevante o importante investigar si existe o no consideración de aspectos ligados a la RSO, y de ser así cómo afecta en su aplicación, ya sea en percepción, imagen y procesos. Por lo anterior, y como ejercicio de aplicación teórica y, tomando como caso de estudio al Colegio Santa Isabel de Hungría, entidad en la cual se realizan los respectivos análisis y evaluaciones empíricas, a fin de determinar si existe o se ejecutan sus tareas en vista de la RSO, y con ello, realizar conclusiones que serán compartidas y servirán como herramienta de retroalimentación, para que, con ello se puedan llevar a cabo nuevas implementaciones si así lo estimen conveniente, como, a su vez, servir de base para otras investigaciones. Se tomó esta institución educacional que cuenta con solo 92 funcionarios, principalmente por el hecho de que para las grandes empresas, en su mayoría se están aplicando medidas que van en favor de fortalecer las medidas socialmente responsables, debido a su poder adquisitivo, mejores herramientas y mayor conocimiento de su entorno, mientras que en las organizaciones como la evaluada e incluso pymes nacionales, resulta un poco más complicada o irrelevante para su funcionamiento, por lo que el objetivo de esta es conocer la situación de la organización estudiada respecto a la responsabilidad social. En ese contexto, de existir una cultura socialmente responsable en cuanto a la organización, se debería considerar el que todo miembro de esta entidad debe estar al tanto de sus obligaciones y deberes dentro de la misma, es decir de sus funciones, las cuales, deben llevarse a cabo bajo conciencia de sus acciones u omisiones de la RSO, para así valorar su aporte y contribuir de mejor manera respecto a los avances de la organización (Gorrochategui & Martins, 2011).

Con esto, en un marco de responsabilidad social, donde la perspectiva a satisfacer y proteger son los grupos de interés, pues, a través de estos, la organización maximiza su legitimidad social, su aceptación y su prestigio social, implementando medidas que aporten a su desarrollo a través de decisiones que no afecten su bienestar y que ofrezcan las respuestas adecuadas a sus necesidades (García *et al.*, 2014).

2. METODOLOGÍA

Respecto a lo anterior, en donde se hace énfasis principalmente en la relevancia de la responsabilidad social en la actualidad como tema, no solo para las empresas sino que para la sociedad en general, y, considerando la problemática que para algunas organizaciones resulta ser algo complicada su implementación principalmente por aspectos de recursos, especialmente en las pymes, se aborda el siguiente problema de investigación: ¿Existe o no una cultura de RSO en las medidas y operaciones ejecutadas por el Colegio Santa Isabel de Hungría? Para responder este problema se responderán siguientes interrogantes: (i) ¿Cuáles son y cómo se llevan a cabo los procesos dentro de la organización? (ii) Según los procesos, ¿está arraigado el concepto de RSO en su ejecución? (iii) De ser organizacionalmente responsables, ¿cuáles son los aportes de su implementación al funcionamiento e imagen de la organización?

El paradigma de esta investigación es mixto, es decir, cualitativa y cuantitativa, donde, el tema principal, la RSO, es una perspectiva que es originada por la ciencia social, donde se evaluará e interpretará el comportamiento de miembros insertos en la sociedad, desarrollo que permite identificar este paradigma, puesto que es propio de las ciencias sociales (Caiceo, 2018) y, cuantitativo, en cuanto a que se considerarán datos en una representación estadística, los cuales fueron obtenidos mediante herramientas como formulario de sostenibilidad y entrevistas, los cuales fueron aplicados a un recurso importante de la organización como son los funcionarios, donde para establecer representatividad, se eligió una muestra de 30% es decir, 27 de un total de 92 trabajadores, a los cuales se les aplicó el formulario de sostenibilidad, mientras que para la entrevista se trabajó con 4 representantes. De esta forma, este estudio se realizó mediante métodos exploratorio, descriptivo y explicativo, puesto que, a través de esta investigación, la cual no ha sido abordada en la organización, se busca describir con hechos concretos la realidad de esta organización educacional respecto a la RSO, y con los resultados poder enriquecer esta teoría (Abreu, 2012).

3. MARCOS DE REFERENCIA

3.1. Marco Teórico

Según el Director de Relaciones de CSR Europe, con los Stakeholders de la organización “*la RSE avanzará hacia la Responsabilidad Social de las Organizaciones -RSO- ya que todo el universo de grupos de interés deberá comenzar a introducir criterios responsables en su accionar*” (Noterdaeme, 2011, s/p). Por ello, obviamente considerando la teoría de la RSE como punto de partida, no es posible obviar aspectos sociales o bien, que estén fuera del control de la organización; por lo tanto, también hay que considerar la teoría de los stakeholders, la teoría institucional y la teoría organizacional.

El capitalismo está bajo asedio. La pérdida de la confianza en las empresas está haciendo que los líderes políticos tomen medidas que socavan el crecimiento económico. Las empresas están atrapadas en un círculo vicioso. El propósito de una corporación debe ser redefinido en torno a la creación de valor compartido. (Porter & Kramer, 2011, p.3).

Este contexto implica que todos, como miembros del entorno, deben estar dispuestos o ser capaces de responder ante los hechos que acontecen en la sociedad y que están a la vista de todos, y que se encuentran en relación de diversos factores como sociales, económicos, ambientales, etc. Por ende, para las empresas principalmente, resulta vital hacerse cargo de acciones y decisiones que se tomen por el hecho de que estas son las que repercutirán de forma interna como externa de las mismas; ello es lo que plantea la teoría de la RSE, otorgando mayor responsabilidad de compromiso y obligaciones de interacción entre las organizaciones y el entorno.

Esta teoría, pone a la RSE como trabajo conjunto, es decir, las medidas, prácticas, políticas, etc., deben ser conocidas y ejecutadas por todos los miembros, ya sean organizaciones o stakeholders, lo que implica considerar la teoría organizacional, pues, del concepto de organización, se refiere a entidades y actividades, que corresponde a un conjunto de elementos compuesto principalmente por

personas que interactúan entre sí bajo una estructura en la cual los recursos humanos, financieros, físicos y materiales actuarán en base a un conjunto de normas los cuales les permitan cumplir determinados fines (Thompson, 2007).

La teoría organizacional estudia la dinámica y el funcionamiento, las organizaciones se caracterizan por tener un diseño estructural, mientras que por el lado de los colaboradores, existe la teoría de los stakeholders, donde, con el establecimiento de estos grupos nace el interés por parte de las empresas para incorporar una relación mucho más cercana con estos; es una interacción virtuosa que incluye a estos miembros como parte esencial y fundamento para la incorporación de objetivos corporativos y estrategias, considerando y tomando todas las precauciones que esto involucra, relacionadas a los intereses y decisiones de la sociedad (Mora *et al.*, 2018). Es a través de esa relación, la cual favorece a todos los miembros de la organización, en cuanto a imagen y percepción de la misma, resulta muy favorable, pues fortalece la calidad y prestigio de la institución, de lo cual, se podría decir que la teoría institucional presupone que la eficiencia económica dependería de la calidad de las instituciones.

En conclusión, todo depende de involucrar una estrecha relación entre la organización y la sociedad, las cuales interactúan y, por ende, satisfacen sus mutuas necesidades, ya que, las empresas o entidades satisfacen de bienes o servicios a la comunidad y como contraparte, los usuarios son los que aprueban, escogen y se fidelizan a estas. Esto implica que, bajo la teoría de la legitimidad, si la entidad justifica sus acciones y procesos, como también sus pares y superiores, esta tiene derecho a seguir desarrollándose, en busca de ser juzgada y catalogada como justa y merecedora de soporte por su entorno; para ello, es importante que la organización tenga pleno y amplio conocimiento respecto a sus colaboradores o stakeholders y cómo estos influyen en su flujo de recursos, que son necesarios para la creación de valor en sus procesos, para su establecimiento, crecimiento y sobrevivencia (Herz, 2018).

3.2. Marco Conceptual

La Responsabilidad Social consiste en “(...) *escuchar, atender, comprender y satisfacer las expectativas legítimas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo*” (Rubio & Fierro, 2016, s/p). Pero, además, hay que considerar una definición en cuatro dimensiones de la responsabilidad social: filantropía, ética, legal y economía (Carroll en Mozas & Puentes, 2010).

Considerando la ética de las organizaciones, las otras tres dimensiones de la RSE ya no son solo elementos indispensables para el desarrollo de la sociedad, sino que en la actualidad son parte de estas y tienen la misma posición y rol que las personas naturales; por ello, las organizaciones deben actuar con justicia, y mediante sus decisiones y prácticas, considerar a su entorno para evitar causar daño (Navarro, 2008). En esta investigación se considera la perspectiva filantrópica, en donde se deja de manifiesto la conexión y relación entre una organización y su funcionamiento en base al interés general, contribuyendo a través de sus decisiones, al desarrollo de la comunidad (Embid & Del Val Talens, 2016). De esta forma, esta relación se liga directamente con los stakeholders y el entorno, el cual implica un cuidado ambiental, laboral, social, etc., por ello, todos los sujetos de interés y que poseen alguna relación con la entidad en cuanto a interacción con los procesos desarrollados por la organización, es decir, todos los grupos y organizaciones pertenecientes a la sociedad, denominados como interlocutores, los cuales, están directamente vinculados por las actividades desempeñadas por una organización, es decir: Proveedores, empleados, distribuidores, clientes, inversionistas, comunidad, medio ambiente, accionistas y público en general; en el caso a investigar no existe inversionistas ni accionistas, pues la dueña es una congregación religiosa financiada por el estado.

3.3. Marco Normativo

Al indagar leyes, decretos, resoluciones, etc., relacionados al tema de estudio, se encuentran la norma ISO 26000 como norma general, el decreto N°60 a nivel más centralizado, la social accountability

8000 y los principios del pacto global, los cuales entregan los lineamientos que comparten y tienen en común y en función del sujeto de estudio lograr proponer los tópicos y medidas que se consideran como importantes para determinar la existencia o no de la responsabilidad social organizacional en el colegio Santa Isabel de Hungría.

En lo que respecta a la **ISO 26000** (ISO, 2010), ha sido preparada por el ISO/TMB, grupo de trabajo sobre responsabilidad social. Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social en que se involucran, tanto las partes interesadas, como las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

El **Decreto N°60** (República de Chile, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo & Subsecretaría de Economía, 2013), o Consejo sobre Responsabilidad Social es a nivel más centralizado, en cuanto a Chile, el 23 de abril del 2013, se creó oficialmente el primer Consejo de Responsabilidad Social a través del Decreto mencionado, para el avance del desarrollo sostenible, una medida destacable, que denota la importancia de incentivar y fomentar que el crecimiento económico de las organizaciones, vaya de la mano con la protección al medio ambiente y también que se ejecute en vista de un desarrollo social. Este consejo nace en vista de que en el mundo en general y en Chile en particular, se ha ido asentando firmemente, al paradigma actual, denominado desarrollo sostenible. La ONU (2002, s/p) define “el desarrollo sostenible como la satisfacción de necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Así, destaca este desarrollo como el objetivo y tarea de todos los miembros activos de la sociedad y, por ello, se hace fundamental el comportamiento que tome cada uno y el rol que pueden asumir las organizaciones; por ello, este consejo se crea con el objeto de cumplir un rol de asesor respecto a la elaboración de políticas públicas relacionadas con la

responsabilidad social, cumplimiento que se llevará a cabo mediante la coordinación de los distintos órganos y miembros de la sociedad frente a los temas vinculados a las políticas establecidas para la responsabilidad social, e investigar y observar el entorno con el fin de generar y proponer buenas prácticas e iniciativas en este campo (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo & Subsecretaría de Economía, 2013). Son cuatro las mesas de trabajo que este consejo integra y lleva a cabo iniciativas y propuestas para las políticas públicas, estas son social, ambiental, económico y gobiernos corporativos; los miembros de las cuatro mesas, según sus criterios, temas y objetivos, traspasan estas propuestas a construcción de políticas nacionales y planes de acción, teniendo en el horizonte y como rúbrica, el desarrollo social de la comunidad, el medio ambiente, y optimizar la cadena de valor respecto a los distintos stakeholders con los que trabajan las organizaciones.

La norma **SA8000** (Grupo Cavala, 2018) es una normativa de carácter internacional, obviamente relacionada a la Responsabilidad Social, la cual fue establecida con el objetivo de mejorar los derechos, principalmente de los trabajadores. Esta, fue creada en el año 1989 por SAI (Responsabilidad Social Internacional), miembro del Consejo de Prioridades Económicas, y es considerada como un marco ligado al ámbito laboral más relevante y reconocido a nivel mundial, debido a su alcance, ya que puede ser aplicada a cualquier tipo de organización. La última revisión y actualización de esta es del año 2014, donde hasta la fecha, su aplicación es completamente voluntaria, no obstante, existen excepciones a lo anterior, principalmente a que existen ciertas limitaciones para poder cumplir con todos los requerimientos establecidos y solicitados por la norma debido a la existencia de normas industriales. Debido a esto, es que estas actividades no pueden certificarse bajo el estándar SA8000, como es el caso de los trabajos en alta mar. “El Sistema SA8000 se basa en la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las leyes nacionales del trabajo y las normas internacionales sobre derechos humanos.” según establece el (Grupo Cavala, 2018, s/p). Esta normativa, debido al alcance mencionado, es

una de las principales certificaciones sociales contempladas para empresas y organizaciones, las cuales, a través de esta pueden demostrar su compromiso y dedicación en relación al trato y desarrollo del ámbito laboral en su estructura.

Finalmente, los **principios del pacto global** (2015), es una normativa dictaminada por principios establecidos y trabajados por el pacto mundial, iniciativa promovida por Naciones Unidas, donde las organizaciones se comprometen y dictaminan en base al alineamiento de sus estrategias y operaciones con estos principios relacionados a derechos humanos, relaciones laborales, medioambiente y anticorrupción. Este pacto, mediante los mencionados principios establecidos, busca crear una economía global sostenible, promoviendo hacer que los negocios, empresas y organizaciones dispongan de una fuerte relación y consideración entre sus estrategias y operaciones con cada principio de los que se mencionan más adelante, estableciendo mayor énfasis y cuidado a las relaciones con los stakeholders y su entorno; con ello, se alienta a todas las organizaciones a operar con respeto y responsabilidad a la hora de desempeñar sus funciones y acciones estratégicas, las cuales deben contribuir con la sociedad, asegurando que se agregue valor no solo a ámbitos propios de la empresa, sino que también a las personas, comunidades y el entorno en general, por lo que se insta y entusiasma a actuar operando de manera responsable, tomar acciones estratégicas que sustenten a su entorno y tengan un compromiso con la sociedad. El pacto, también considera la importancia de todos los miembros de la sociedad, por lo que establece que el desarrollo, no va solo por parte de las organizaciones, sino que también de la sociedad civil, inversores y consumidores.

La identificación de las normas establecidas anteriormente, permite evaluar los distintos elementos que se consideran que guardan relación y relevancia respecto al tipo de resultados que se buscan obtener de acuerdo con los criterios y principios relacionados a cada norma. Lo anterior es muy importante considerar, pues servirá de lineamiento y estructura para lograr tener una opinión factible, objetiva y realista en función de los resultados obtenidos sobre la pregunta de investigación.

En vista del contexto establecido anteriormente y considerando los principios, materias y tópicos que cada uno de estos mencionan, a continuación, se proponen los siguientes 7 criterios a evaluar:

1. Gobernanza
2. Derecho laboral
3. Derechos humanos
4. Medio ambiente
5. Desarrollo comunitario
6. Prácticas de operación
7. Consumidores

3.4. Marco Contextual

Este marco corresponde al caso a estudiar, es decir, el Colegio Santa Isabel de Hungría, quien es un organismo educacional particular subvencionado gratuito, cuya entidad sostenedora es la Congregación Religiosa Hermanas Franciscanas Cooperadoras Parroquiales, financiado por el Ministerio de Educación por tratarse de una institución cooperadora de la función educativa del estado. Este colegio, mediante sus propios valores emanados de su Proyecto Educativo Institucional -PEI-, busca entregar a sus alumnos y alumnas las herramientas efectivas para un desarrollo integral, todo esto mediante una educación inclusiva, innovación constante, excelencia pedagógica y un ambiente educativo óptimo, lo cual, le da valor organizacional y, a la vez, apoyar el desarrollo sostenible en el tiempo tal como tiene establecido en su visión. Este establecimiento fue fundado en el año 1961 con el reconocimiento del estado a través del Decreto N°17.493 del Ministerio de Educación.

A continuación, se enuncian su visión y su misión, pues son los elementos claves con los cuales la organización trabajará objetivos y medidas según sus necesidades y metas a futuro; ello facilitará los resultados del estudio. La visión es:

La Comunidad Educativa Santa Isabel de Hungría, fiel a la espiritualidad franciscana, propone transformar al Colegio, mediante un estilo de gestión - animación, en un espacio abierto a todos, inclusivo-participativo, con una propuesta de calidad educativa y pastoral progresiva, a la luz de los principios evangélicos y carismáticos, con claro desarrollo sostenible en el tiempo. Ello persigue formar a la persona del alumno y de la alumna para ser libres y sociables, que buscan el bien común, que tienen derechos y deberes para con sus semejantes, que están en constante búsqueda de la perfección a través del servicio al prójimo y el amor a Dios (PEI, 2022, p. 25).

La misión, por su parte, es:

El Colegio Santa Isabel de Hungría, fiel a la misión evangelizadora de la Iglesia y al carisma de San Francisco de Asís, está comprometido en proveer de herramientas efectivas para la formación integral de los alumnos y alumnas, mediante una sólida educación fundamentada en valores cristianos, en su expresión franciscana que promuevan el desarrollo equilibrado de su afectividad, espiritualidad-trascendencia y el crecimiento social, artístico, afectivo, cognitivo Intelectual, físico y su sensibilidad ecológica (PEI, 2022, p. 25).

4. TRABAJO DE CAMPO

4.1. Participantes

La población del colegio Santa Isabel de Hungría está constituida por 90 funcionarios, 58 de los cuales son docentes y 32 asistentes de la educación³. La muestra corresponde al 30% de la población, quedando, por lo tanto, en 27 encuestados a los cuales se les aplica el cuestionario; de ellos, 17 son docentes y 10 asistentes de la educación. La edad de los participantes oscila entre los 30 y los 55 años, teniendo la mayoría entre 30 y 40 años con más de 5 años de permanencia en la institución. El 80% de los encuestados son mujeres y solo el 20% hombres. La muestra fue elegida aleatoriamente entre las personas que tenían 5 años de antigüedad y guardando la proporcionalidad en

³ En Chile se denominan asistentes de la educación a todos los funcionarios que no son docentes, es decir, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares de aseo.

cuanto al sexo. La entrevista, a su vez, se aplica solo a 4 personas diferentes a las anteriores y que participan como miembros del consejo escolar⁴ y el comité de bienestar⁵; en el consejo participan 2 personas elegidas por sus pares (un docente y un asistente de la educación) y también en el comité hay 2 representantes: un docente y un asistente; de las 4 personas, 3 son mujeres y solo un hombre; el objetivo de la misma es apoyar las respuestas del cuestionario; los funcionarios entrevistados están en la organización desde hace varios años.

4.2. Instrumentos para la recogida de datos

Considerando todas las variables establecidas en la metodología y marcos de referencia, con el objeto de determinar si el Colegio Santa Isabel de Hungría es socialmente responsable, se recopiló información bajo tres herramientas o técnicas: (i) el cuestionario de sostenibilidad, el cual bajo la perspectiva filantrópica se propusieron distintas medidas que son evaluadas por los funcionarios encuestados según su apreciación, (ii) la entrevista a algunos de los funcionarios y (iii) observación in situ. El cuestionario fue elaborado en conjunto con 2 directivos de la institución y los 3 investigadores, considerando los 7 criterios de responsabilidad social establecidas en el marco teórico, agregando diferentes tópicos en cada uno de ellos, los cuales fueron evaluados mediante una escala de calificación, de 0 a 4; ello permitió obtener una visión objetiva respecto de la ejecución de los mismos, por lo que, al finalizar dicha evaluación, como equipo de investigación se procedió a entregar a la institución las

4 El Consejo Escolar, siguiendo el modelo español, se creó a través de la ley N° 19.979 en sus art. 7 y fijando sus funciones y procedimientos en los arts. 8 y 9 (2004). Está presidido por el director de cada establecimiento y compuesto por 6 miembros: un representante de la entidad sostenedora del mismo, el propio director, un representante de los docentes elegido por sus pares, un representante de los asistentes de la educación también elegido, el presidente del centro de padres y apoderados y el presidente del centro de estudiantes.

5 El Colegio Santa Isabel de Hungría cuenta con un comité de bienestar para sus trabajadores, el cual está compuesto por 4 representantes: dos designados por el representante legal de la institución y dos representantes de los funcionarios, elegidos por los mismos: un docente y un asistente de la educación.

respectivas conclusiones y observaciones según los resultados obtenidos. En la elaboración de la entrevista participaron los tres investigadores, teniendo como criterio preguntas que complementarían la información que se buscaba con el instrumento anterior. La visita in situ fue realizada por los 3 investigadores.

4.3. Procedimiento

A partir de la muestra elegida para el cuestionario los dos ayudantes de investigación procedieron a aplicarlo el 15 de junio de 2022 en el mismo establecimiento, en que cada encuestado contó con un sistema tecnológico para responderlo. La entrevista, por su parte, se aplicó el 22 de junio de 2022 por las mismas personas y en el mismo lugar; cada persona respondía también en forma electrónica.

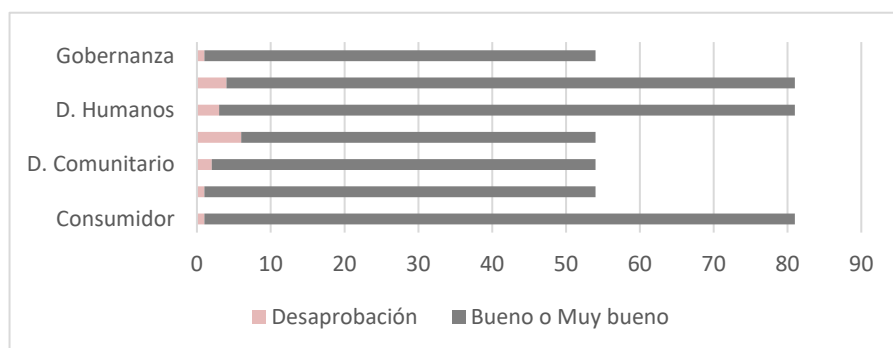
4.4. Resultados

Considerando las 7 materias de responsabilidad social que se establecieron, se procedió a utilizar las 3 técnicas mencionadas. Con varias visitas en terreno por parte de los investigadores y la lectura del libro que describe la historia de la institución de sus 60 años (Caiceo, 2021), se logró identificar importantes avances en cuanto a recursos e infraestructura, donde a contar del año 2004, cuando se termina el proceso de reconstrucción del establecimiento hasta la actualidad, se puede apreciar una evolución considerable, ya que se cuenta con espacios y equipamientos óptimos para el buen desarrollo de las actividades, teniendo hoy salas con equipamiento tecnológico de última generación, espacios de recreación, y medios pedagógicos que permiten hacer llegar el servicio de forma integral. A su vez, según lo establecido en su PEI, haciendo una revisión de medidas, políticas y hechos, se observa que varias de estas concuerdan y forman parte de los tópicos que se evalúan, donde en términos generales, la gobernanza es activa en el control, monitoreo, toma de decisiones y difusión de la información, poniendo como eje a los miem-

bros tanto funcionarios, alumnos y comunidad en general, a los cuales se les comunica, mantiene informados y por sobre todo, se les otorga y respeta sus respectivos derechos, todo esto acompañado también de lo antes señalado, una infraestructura óptima, la cual les brinde seguridad física, mental y de vida, a toda la comunidad.

Con estos hallazgos, es que mediante el cuestionario y la entrevista, se busca complementar e indagar el cumplimiento de estas medidas a través de la percepción de sus propios miembros, quienes bajo su experiencia y observación, a nivel del cuestionario, evalúan las distintas medidas de manera satisfactoria, donde como resultado general, se aprecia que 16 de las 17 medidas dispuestas, en promedio el 90% de los 27 encuestados evaluó como buena y muy buena, obteniendo un porcentaje de percepción bastante positiva en relación a las medidas propuestas respectivamente, tal como se aprecia en el gráfico N°1, el cual hace un pequeño resumen de dicha herramienta, y donde se logra apreciar que en cada uno de los 7 tópicos a evaluar son calificados por sobre un 90% de los encuestados como buena o muy buena, lo que deja y permite concluir que por parte de la institución se están implementando las medidas y políticas necesarias para determinar que bajo estos factores, el colegio Santa Isabel de Hungría es socialmente responsable. Cada encuestado podía evaluar varias preguntas referidas a cada tópico; por ello, el resultado es superior a 27 en cada uno de los 7 aspectos estudiados.

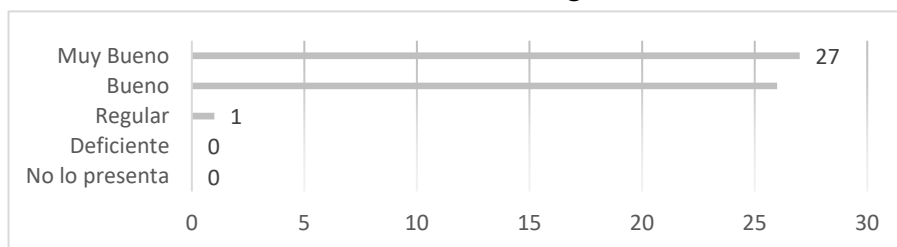
Gráfico N°1: Tabulación de Datos



Fuente: Elaboración Propia

Posterior a estos resultados, se realiza un análisis de carácter mucho más específico considerando cada tópico. En este contexto, a nivel general, a través de la aplicación del formulario, luego del análisis de los respectivos resultados, la tabulación de estos expresa lo siguiente: Respecto a la **gobernanza** se evaluó en general la comunicación y la transparencia de la información, identificando desde la perspectiva de la comunidad, las acciones de la administración. El nivel de satisfacción es sobre el 90%, según los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, considerando que existe constante difusión de la información por parte de la administración; además, se identifica un constante monitoreo del entorno, a fin de establecer y tomar decisiones que acompañen un desarrollo continuo de todas las partes interesadas, lo cual, fue calificado como muy eficiente, pues como se destaca en el gráfico N°2, este tópico es uno de los mejores evaluados y más reconocidos por la comunidad. Aquí también cada encuestado evaluaba 2 preguntas referidas al aspecto gobernanza.

Gráfico N°2: Calificación de gobernanza



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al **derecho laboral**, se evaluó el nivel de compromiso por parte de la administración con este grupo de interés tan importante.

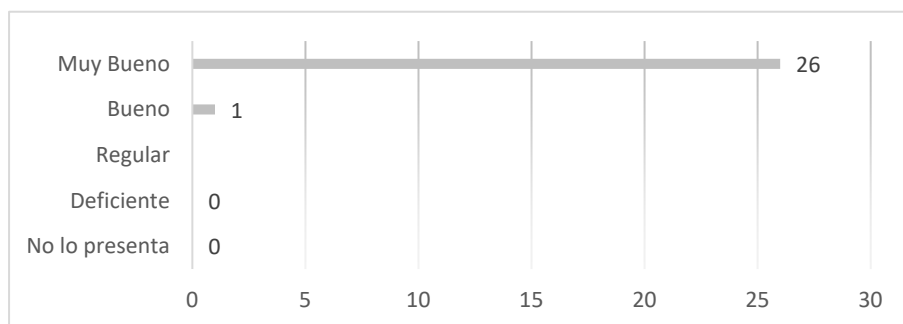
Gráfico N°3: Encuestados respecto a medidas laborales

Comentarios/Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> • <i>No ve transgredido sus derechos laborales, se siente cómodo realizando sus deberes cotidianos.</i> • <i>Crecimiento profesional es más recatado, falta de impulso, se hace, pero puede ser mejor.</i> • <i>Más capacitaciones según el área o especialidad del trabajador.</i> • <i>Ausencia de cursos y/o capacitación para todos los sectores.</i>

Fuente: Elaboración Propia

Los comentarios asociados a esta categoría son buenos considerando el efectivo cumplimiento de las normas laborales, principalmente hablando de las obligaciones básicas de la organización, como realización de pagos, derecho de asociación y oportunidad de crecimiento personal y laboral, aspectos muy bien evaluados según el gráfico N°4.

Gráfico N°4: Calificación respecto al cumplimiento de obligaciones laborales por parte de la organización



Fuente: Elaboración Propia

Las medidas evaluadas en materia de **derechos humanos** se centraron en la protección de estos mediante la creación de protocolos. Se menciona el correcto manejo de políticas por parte de la organización en favor de resguardar y cumplir con la protección de estos derechos, según los resultados de la encuesta, y los comentarios observados, se aprecia un notorio aporte de la organización en esta índole, pues a la fecha, no se registran hechos de trasgresión a los derechos humanos, tal como evalúan los encuestados y se establece en el gráfico N°5 según sus propios comentarios.

Gráfico N°5: Encuestados respecto a actuación de la organización frente a los DDHH

Comentarios/Observaciones
<ul style="list-style-type: none">• <i>Existen algunas diferencias entre trabajadores o pares, pero se llega a soluciones efectivas</i>• <i>Aún no se ven casos de violación a los derechos humanos, pero si así fuese, el colegio está preparado para afrontar esa situación el caso de que ocurra</i>• <i>Hay y se comunican los protocolos por las distintas plataformas del colegio</i>• <i>Existe mucha inclusión en la institución</i>• <i>Se fomenta el respeto a los compañeros, profesores, etc.</i>

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a **factores ambientales**, se centró en evaluar la difusión respecto al cuidado de los recursos naturales como también las posibles políticas y proyectos. Se menciona el conocimiento de la importancia del cuidado del medio ambiente, principalmente por aspectos de equipamiento e infraestructura, pues existen zonas de reciclaje, contenedores y medidas para funcionarios y estudiantes; sin embargo, falta mayor difusión según los comentarios observados en el gráfico N°6.

Gráfico N°6: Encuestados respecto a medidas medioambientales

Comentarios/Observaciones
<ul style="list-style-type: none">• <i>Es reciente, y aún complicado, ya que es una labor compartida no solo responsabilidad del colegio Falta concientización a los niños.</i>• <i>No existe promoción de plan de mejoramiento que se mantenga en el tiempo, este no se ha masificado o mantenido en el tiempo.</i>• <i>Recién implementando.</i>• <i>Labor compartida con hogares.</i>• <i>Falta monitoreo constante el cual permita un análisis para dar seguimiento a las acciones que se toman en cuestión de medio ambiente.</i>• <i>Existen las herramientas, pero en ocasiones falta controlar que estas sean utilizadas.</i>

Fuente: Elaboración Propia

Respecto al **desarrollo comunitario**, en esta categoría se evaluó la relación que existe con la comunidad, las actividades extracurriculares dentro de la organización que permitan una relación entre todos los actores de la comunidad. Se menciona un uso correcto de medidas para relacionarse con el entorno, no obstante, el contexto actual (covid-19) dificulta la relación con la comunidad, según se explicita en Gráfico N° 7.

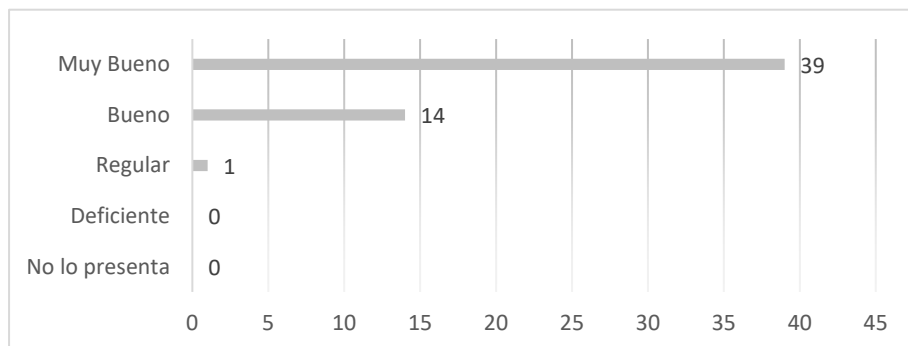
Gráfico N°7: Prácticas ejecutadas por el colegio para el desarrollo comunitario

Desarrollo de la Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Fomenta la participación de reuniones entre apoderados u entrevistas con algún profesor o miembro directivo.• Se promueve la participación de toda la comunidad escolar en actividades solidarias, de servicio y acción social.• Cuenta con un programa de voluntariado, el cual es un espacio de ayuda solidaria en las calles e instituciones de la ciudad, donde puede participar cualquier miembro de la organización.• La subvención escolar preferencial dispone que cualquier niño o adolescente, en situación de desventaja ante factores sociales, pueda incluirse a la organización.
----------------------------	---

Fuente: Elaboración Propia

Prácticas de operación: en esta materia se evaluó el compromiso de la administración con la aplicación de buenas prácticas y la transparencia de la información. En esta categoría se enfatiza la transferencia de la información donde más del 90% de la respuesta al instrumento son positivas, ya que los encuestados aseguran que los canales de información son utilizados de manera eficiente, lo cual se representa en el gráfico N°8 respecto a la percepción sobre dichas medidas. En este rubro el encuestado tenía 2 preguntas que responder.

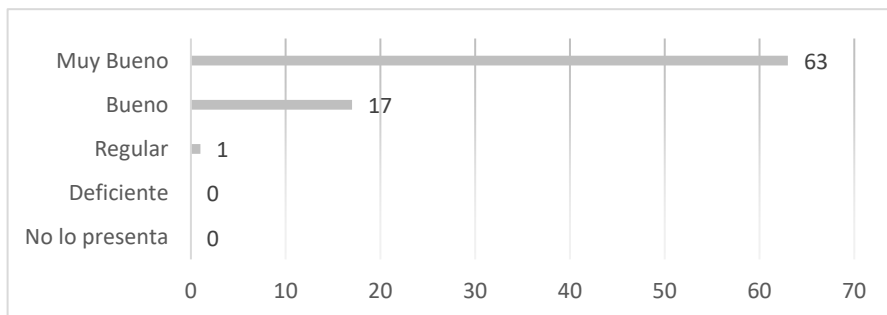
Gráfico N°8: Calificación de medidas aplicadas respecto a prácticas de operación



Fuente: Elaboración Propia

Por último, en cuanto a los **consumidores**, el enfoque estuvo en la consideración e importancia hacia los estudiantes y apoderados. Según los resultados obtenidos, alumnos y apoderados tienen la posibilidad de organizarse y forman parte del proceso educativo; además, se comenta la existencia de distintas instancias de reunión, así como también talleres que favorecen y aportan al desarrollo de habilidades extracurriculares. Por estas razones principales, en conjunto con distintas opiniones fundamentadas con la experiencia y convivencia con la organización, este tópico es evaluado por sobre un 90% de los encuestados como buena y muy buena, tal como se aprecia en el siguiente gráfico. En relación a los consumidores el evaluador tenía 3 preguntas que responder, según está contemplado en el instrumento.

Gráfico N°10: Calificación de medidas aplicadas respecto a consumidores



Fuente: Elaboración Propia

Lo anterior, como se señala, es resultado de la tabulación y análisis de cada medida evaluada en la encuesta, tipo cuestionario, para fortalecer y dar sustento a esto y al análisis bibliográfico principalmente del proyecto educativo, es que se realizó una pequeña entrevista a 4 funcionarios, donde, a través de 8 preguntas, se busca conocer de primera fuente los antecedentes que a los tópicos evaluados respectan.

Con estos resultados, en el gráfico N°11 recalcamos el nivel de aprobación que tienen los distintos tópicos evaluados y la respectiva descripción que posee cada una en la actualidad.

Gráfico N°11: Centralización de datos

Tópico	Satisfacción	Visión general
Gobernanza	98%	Gobernanza activa en monitoreo de decisiones, entorno, objetivos, etc., contempla a todos los miembros de la organización para la planificación. Proactiva en cuanto a las exigencias actuales.
Laboral	95%	Se respeta el acuerdo entre la organización y funcionarios, así también se brindan beneficios a estos mismos, los empleados se sienten cómodos en la institución.
DDHH	96%	No hay hechos que violen este derecho. Se concientiza e informa permanentemente respecto a este bajo las distintas plataformas o medios de difusión. Gran trabajo de inclusión.
Ambiental	89%	Es un tema nuevo para todos, la organización lo ha sabido afrontar, a través de la concientización y adaptación estructural mediante equipos y herramientas.
Comunidad	96%	La organización tiene mucho potencial en este factor, pues trata de involucrar a muchos actores a su sistema, lo cual permite generar un servicio mucho mas integro, llamativo y eficaz.
Operaciones	98%	Es una organización transparente, aprovecha muy bien sus medios de difusión y profesionales para entregar información clara, objetiva y oportuna.
Consumidor	98%	Son parte vital para su servicio, por ende, le entrega muchas facultades a fin de fidelizar a estos mismos. Abanico de herramientas, equipos y actividades son ofrecidos a estos.

Fuente: Elaboración propia

4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

En función de los antecedentes recopilados en las visitas en terreno, donde se observaron las medidas, el equipamiento y la infraestructura, el análisis documental del proyecto educativo e historia de la organización y la evaluación de los funcionarios a través de los instrumentos aplicados, encuesta y entrevista, se concluye la concordancia que existe entre las 7 materias de responsabilidad social y la realidad institucional, lo que permite generar un resultado mucho más fidedigno y objetivo en cuanto a la situación actual de la organización. Los autores de este artículo piensan que el punto de partida y la base para establecer si el Colegio Santa Isabel de Hungría es socialmente responsable es la gobernanza, pues a través de esta es que se despliegan las decisiones y medidas que se van a llevar a cabo bajo los distintos factores evaluados en este estudio, en esa lógica, y por los resultados obtenidos, al problema de investigación, se responde que la institución tiene inserta la responsabilidad social organizacional, principalmente porque integran el desarrollo sostenible a sus decisiones y medidas, lo cual es reconocido por los distintos miembros de esta, otorgándole prestigio, y valor añadido a su servicio.

Cabe recalcar que, si bien al inicio se planteó y mencionó la reciente inserción de la responsabilidad social en Chile, la organización estudiada viene hace muchos años llevando este tipo de medidas, y ello se debe a que los propios valores del colegio favorecen la contribución a la comunidad y el respeto hacia los intereses y derechos de estos. Sin embargo, considerando las respuestas otorgadas a través de los instrumentos utilizados, y, los comentarios obtenidos por los distintos encuestados y entrevistados, también es posible señalar las falencias que se observaron en este proceso de evaluación, por lo que se sugiere implementar medidas para fortalecer y potenciar aún más el correcto desempeño de la institución, y con el fin de apoyar y complementar una cultura socialmente responsable. Al respecto, es posible sugerir:

- En el ámbito laboral, mejorar o implementar nuevos sistemas de capacitación para los trabajadores, el cual les permitirá un desarrollo tanto profesional como personal; que el sistema que se implemente abarque a muchos más funcionarios y que estos de vean beneficiados en conjunto.
- En cuanto a medio ambiente, crear actividades y proyectos que apoyen el reciclaje y el cuidado de los recursos naturales, aprovechando los buenos canales de difusión para disponer de mayor información respecto al tema.
- Aprovechar los canales de información para transmitir coordinar e informar sobre sostenibilidad el cual ayudará a crear una educación sostenible y responsable

Por otro lado, a nivel de investigación, los autores del artículo piensan que ejecutar este tipo de estudio, ya sea para organizaciones similares, e incluso pequeñas y medianas empresas del país, sería interesante y de mucha utilidad, ya que como se indicó anteriormente, la responsabilidad social es un tema relevante y, el cual, en la actualidad no solo de carácter empresarial, sino que involucra a todos los miembros de la sociedad, por lo que su implementación indudablemente favorece a la calidad de la organización, así como también del bien o servicio que esta disponga.

Otro aspecto que se considera importante para incentivar llevar a cabo este estudio, es integrar a todas las organizaciones a estos aspectos tan relevantes, sin importar el tamaño o recursos que esta tenga, lo cual, tal como se aprecia en este artículo, para alcanzar la responsabilidad social organizacional basta con implementar políticas y medidas que apoyen la creación de paradigmas y pensamientos útiles para el cuidado de aspectos tan influyentes como la gobernanza, los derechos laborales, los derechos humanos, el medio ambiente, el desarrollo comunitario, las prácticas operativas y los consumidores.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (Hypothesis, Method & Research Design). *Daena* 7(2), 187-197.
- ARREDONDO, F. G., DE LA GARZA, J., & VÁSQUEZ J. C. (2014). Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. *Estudios Gerenciales*, 30, tema 133, 408-418. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.007>.
- BERBEL, G.; REYES, J.D. & GÓMEZ, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), 27-47.
- CAICEO, J. (2018). El porqué del desarrollo insuficiente de la filosofía de las ciencias sociales. *El Futuro del Pasado*, 9, 393-418.
- CAICEO, J. (2021). *Colegio Santa Isabel de Hungría: 60 años al Servicio de la Educación Chilena con carisma Franciscano*. Santiago de Chile: Ediciones Colegio Santa Isabel de Hungría de la Congregación Religiosa Hermanas Franciscanas Cooperadoras Parroquiales, Talleres Innovación Gráfica Ltda., ISBN 978-956-9423-12-3, 302 pp.
- COLEGIO SANTA ISABEL DE HUNGRÍA (2022). *Proyecto Educativo Institucional* (actualización). Santiago de Chile: Congregación Religiosa Hermanas Franciscanas Cooperadoras Parroquiales.
- EMBID IRUJO, J. M. & DEL VAL TALENS, P. (2016). *La responsabilidad social corporativa y el derecho de sociedades de capital: entre la regulación legislativa y el soft law*. Madrid: Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado.
- GARCÍA, J.; PALACIOS, B. & ESPASANDÍN, F. (2014). *Manual de Responsabilidad Social Corporativa*. Sevilla: Pirámide.
- GORROCHATEGUI, N. & MARTINS DE OLIVEIRA, V. (Eds.). (2011). *Responsabilidad social de las organizaciones: Perspectivas de nuevos marcos institucionales en América Latina*. Buenos Aires: Ediciones Cooperativas.
- GRUPO CAVALA. (2018, February 13). SISTEMA SA 8000. *Responsabilidad Social Corporativa*. Disponible en: <https://responsabilidad-social-corporativa.com/sistema-sa-8000/>. Consultado el 15 de enero de 2022.
- HERZ, J. (2018). Reportes integrados y teoría de la legitimidad. *Review of Global Management*, 4(2), 18-19.

- ISO (2010). ISO 26.000. Guía de Responsabilidad Social. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>. Consultado el 20 de octubre de 2021.
- MORA, A., LÓPEZ, C. & HILLIARD, I. (2018). Evaluando los stakeholders de la Economía del Bien Común. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 94, 251-283. DOI: <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.94.10458>.
- MOZAS, A. & PUENTES, R. (2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 103, 75- 100.
- NAVARRO, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- NOTERDAEME, J. (2011). ¿RSE o RSO? *ComunicarSe*. Disponible en: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/rse-o-rso>. Consultada el 10 de enero de 2022.
- ONU. (2002). Cumbre de Johannesburgo 2002. Naciones Unidas. Disponible en: <https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm>. Consultado el 15 de enero de 2022.
- PACTO GLOBAL DE RED CHILE (2015). Hacer de los Objetivos Globales, Negocios Locales. Disponible en: <https://pactoglobal.cl/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods/>. Consultado el 30 de mayo de 2022.
- PORTER, M., & KRAMER, M. (2011, enero). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review*. Disponible en: <https://www.iarse.org/uploads/Shared%20Value%20in%20Spanish.pdf>. Consultado el 3 de febrero de 2022.
- REPÚBLICA DE CHILE. Ministerio de Educación Pública (1961). Decreto N° 17.493: Créase la Escuela Particular N° 447 Santa Isabel de Hungría, con fecha 13 de noviembre.
- REPÚBLICA DE CHILE. Ministerio de Educación (2004). Ley 19.979: Modifica el régimen de jornada escolar completa diurna y otros cuerpos legales. Publicada en el *Diario Oficial* el 6 de noviembre. Disponible en: <https://bcn.cl/3ccb1>. Consultado el 18 de marzo de 2023.
- REPÚBLICA DE CHILE. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2013). Decreto 60: Crea Consejo de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible. Publicado en el *Diario Oficial* el 3 de junio. Disponible en: <https://bcn.cl/2wl8w>. Consultado el 15 de enero de 2022.
- RUBIO GUERRERO, G., & FIERRO CELIS, F. A. (2016). La RSE: Una teoría, diferentes visiones aplicadas. *Revista de Administración & Desarrollo*, 46 (2), 160-174.

- SOLÍS, J. L. (2008). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, 23(53), 227-252.
- THOMPSON, I. (2007). Concepto de organización. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>. Consultado el 12 de enero de 2022.
- TRISTÁN, M. A. (2008). Análisis de los Stakeholders (actores) como instrumento potencial en los procesos de participación de las agendas 21 local. El caso de Soná (Panamá). *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales*, 22, 181-202.
- TUA PEREDA, J., & GONZALO ANGULO, J. A. (2015). La responsabilidad social del auditor. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (15), 9-44. Disponible en <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25001>. Consultado el 3 de febrero de 2022.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de sostenibilidad

Gobernanza	0	1	2	3	4	Observaciones
Comunica y transparente estrategias corporativas, así como objetivos propios de la organización, con el propósito de informar y que su comunidad esté al tanto, por ello, la entidad y sus colaboradores conocen el impacto de las decisiones y acciones sobre su entorno, factores organizacionales que son planteados en función del bienestar de la entidad y su alrededor						
Evalúa constantemente su posición y rol en la sociedad a fin de obtener antecedente que hagan alusión a sus fortalezas y debilidades, así como también de sus potenciales amenazas y oportunidades, De tal forma propone objetivos y						

toma de decisiones en función del bienestar propio y de su entorno, asegurando el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y naturales dispuestos en la organización						
Prácticas laborales	0	1	2	3	4	Observaciones
Las obligaciones de la organización con el empleado se cumplen en fondo y forma, respetando acuerdos y normativa vigente, por ejemplo, el pago de remuneraciones y cotizaciones en el plazo adecuado o proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales						
La organización apoya la libertad de afiliación, permitiendo que						

Responsabilidad Social Organizacional

<p>los trabajadores se puedan asociar en vista de facilitar las negociaciones colectivas, permitiendo a través de canales efectivos la correcta comunicación y la libertad de expresión y opinión, las cuales son consideradas para el mutuo acuerdo y para futuras decisiones</p>						
<p>Proporciona a los trabajadores acceso al desarrollo de sus habilidades, formación o aprendizaje y oportunidades de promoción profesional, permitiendo el crecimiento personal y profesional de cada uno de estos, asegurando una estable y eficiente oportunidad laboral, acompañado de valores de respeto, ética y conciencia de la importancia de su labor para el desarrollo de la organización y su entorno</p>						

Derechos humanos	0	1	2	3	4	Observaciones
<p>Promueve una política de derechos humanos la cual es conocida por distintos actores de la organización y a su vez se mide el cumplimiento de esta, asegurando que se beneficie las relaciones humanas y el bienestar de la comunidad, esto acompañado de examinar sus operaciones para determinar si existe algún tipo de discriminación o trasgresión de los derechos humanos</p>						
<p>Realiza declaraciones públicas o comparte instrumentos informativos donde indiquen que no se consentirá abusos de derechos humanos y en caso de ser así serán sancionados, así también facilita y dispone de canales o medios de comunicación en caso de que algún miembro</p>						

Responsabilidad Social Organizacional

vea transgredidos alguno de sus derechos						
Considera al momento de tomar medidas o decisiones, que estas puedan afectar los derechos de los demás, tomando en consideración aspectos de inclusión, dignidad y respeto con los demás, asumiendo que el entorno actual ha cambiado en aspectos culturales, sociales, religiosos, entre otros, cambios que la organización vela sean respetados						
Medio ambiente	0	1	2	3	4	Observaciones
Se concientiza, y es tema de discusión el problema medioambiental presente actualmente a nivel global, estudiando nuevas alternativas que aporten al cuidado del medio ambiente promoviendo a su comunidad						

<p>la relevancia de este factor como problema social y la importancia de actuar de manera preventiva ante el desarrollo de dicha amenaza, tomando acciones que se opongan al deterioro ambiental como el uso excesivo de la energía, el agua, etc.</p>					
<p>La organización se ha acondicionado en función de los cambios que trae consigo un mejoramiento ambiental, sea a través de cambios en la estructura del establecimiento, equipos, herramientas de reciclaje, etc., esto también acompañado de normativa y reglamentos internos que vayan en dirección a respetar el entorno y a su vez concientizar respecto a factores ambientales</p>					

Desarrollo de la comunidad	0	1	2	3	4	Observaciones
<p>La organización se considera un ente importante para el desarrollo de la comunidad, por ende, actúa como tal, con los principios y medidas que esto implica, en ese sentido crea canales y circunstancias de comunicación con el entorno, se llevan a cabo actividades que permitan estimular y fortalecer las capacidades de los distintos miembros que se relacionan con la entidad, promoviendo el beneficio personal y la protección del entorno y patrimonio cultural</p>						
<p>Ante cualquier proyecto planificado, el desarrollo comunitario es un factor a considerar para su ejecución, en ese sentido, la organización trabaja en razón de favorecer el</p>						

<p>avance de la comunidad en general, otorgando a través de su servicio, la tecnología, equipos e infraestructura un aporte no solo a la organización, sino que acompañe el mejoramiento de la imagen de todo el entorno</p>						
<p>Prácticas de operación</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>Observaciones</p>
<p>La prevención es fundamental para la organización, por lo que existe un análisis de riesgo, al nivel que le permita identificar un correcto funcionamiento de los procesos y que estos no sean interrumpidos por aspectos externos o bien internos, por ello, a nivel interno, todos los procesos de la organización, el actuar ético es un valor fundamental. Transmitiendo este mensaje desde la dirección a los niveles</p>						

Responsabilidad Social Organizacional

operativos a través de un reglamento interno.						
<p>Es una organización transparente en el uso correcto de la información tanto propia como la de sus colaboradores, por ejemplo, es cuidadosa y responsable con los recursos públicos otorgados por el Estado, creando controles para mantener monitoreado el traspaso de fondos y subvención por parte del ministerio de educación y, a nivel de sus colaboradores, la organización cuenta con un correcto manejo de la información, ya sea de usuarios o transacciones, con fines de transparencia, privacidad y sustento de sus operaciones</p>						
Consumidores	0	1	2	3	4	Observaciones

<p>Los miembros de la comunidad educativa poseen la potestad de asociación y organización entre ellos, a fin de representarse de manera independiente en contextos de acuerdos o mencionar sus propias necesidades, facilitando canales de comunicación eficientes que permitan la interacción entre la organización y estudiantes y/o apoderados, logrando en contexto de diferencia o acuerdos un desarrollo oportuno</p>						
<p>Por aspectos de transparencia, la organización comunica y pone a disposición de la comunidad todo tipo de información relevante al desarrollo de la entidad, como antecedentes normativos, éticos, u otros hechos en los que la organización se vea involucrada y sea importante dar a conocer</p>						

<p>El servicio otorgado va de la mano con los requerimientos que la sociedad hoy enfrenta, debido a avances ya sea tecnológicos, ambientales, entre otros, por lo que se trabaja de manera constante en mejorar el servicio otorgado, así como también generar acuerdos con otras entidades para agregar valor al servicio y satisfacer en mayor grado a los consumidores</p>						

Anexo 2: Pauta de Entrevista

¿Existen canales de comunicación donde se difunda las decisiones tomadas por la organización?

¿Cómo ha visualizado la evolución del colegio a través de los años?

¿Cómo se desarrolla el ambiente laboral en la institución?

A lo largo del tiempo que llevan desarrollando sus labores en la organización ¿ha evidenciado o sido testigo de alguna violación a los derechos humanos?

¿Crees que los estudiantes están bien informados y entienden la relevancia del cambio climático y la importancia que es cuidar los recursos naturales?

Existen instancias que permitan vinculación de los estudiantes con los padres, apoderados y educadores que no se relacionen con actividades académicas

¿La institución es transparente y confiable en cuanto al uso correcto de la información, ya sean personal y/o información pública que se debe entregar al Ministerio de educación?

¿Cómo se considera el servicio otorgado considerando que el entorno está cada vez más exigente?