

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ENTIDADES SIN
ÁNIMO DE LUCRO

Assessment of Corporate Social Responsibility in non-profit organizations

AUTORA: D^a. M^a Candelaria Gutiérrez Estévez

TUTOR: Dr. Francisco José Ledesma Rodríguez

Grado en ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

Curso académico 2019/2020

La Laguna, a 15 de septiembre de 2020

RESUMEN

Este Trabajo de Fin de Grado tiene como principal objetivo la evaluación de una entidad sin ánimo de lucro para conocer si se encuentra en consonancia con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La asociación analizada es ACUFADE, diseñándose un proceso de evaluación individual, a través de diferentes encuestas dirigidas a cada uno de los grupos de interés relacionados con la entidad. Para ello se ha revisado la literatura, concluyéndose la escasez de antecedentes que analicen las entidades no lucrativas en el marco de la RSC. Por esta razón, se toman los antecedentes más destacados en el ámbito de entidades lucrativas y se lleva a cabo una adaptación de los ítems evaluados para proponer un modelo de evaluación en el caso de entidades sin ánimo de lucro. Este TFG se vio condicionado por la pandemia del COVID19, lo que hizo que no pudiera realizarse completamente el trabajo empírico previsto inicialmente. Aun así, se propone un modelo de evaluación de la RSC para entidades sin fines de lucro y, en el caso de estudio de ACUFADE, se realiza un breve estudio de los proveedores y los empleados de la entidad, encontrándose resultados satisfactorios de la RSC en el caso de estos dos grupos de interés.

Palabras clave: entidad sin ánimo de lucro, RSC, grupos de interés.

ABSTRACT

The main objective of this Project is to evaluate a non-profit organization to know if it is in line with the principles of Corporate Social Responsibility (CSR). The organization analyzed is ACUFADE, designing an individual evaluation process, through different surveys addressed to each of the stakeholders related to the entity. To this end, the literature has been reviewed, concluding that there is a lack of antecedents for non-profit organizations within the framework of CSR. For this reason, the most outstanding background in the field of for-profit entities is taken and an adaptation of the evaluated items is carried out in order to propose an evaluation model in the case of non-profit entities. This TFG was conditioned by the COVID pandemic19, so that the empirical work initially planned could not be fully performed. Even so, a CSR evaluation model is proposed for non-profit entities and, in the case of ACUFADE's study, a brief study of the entity's suppliers and employees is carried out, finding satisfactory CSR results in the case of these two stakeholders.

Keywords: non-profit organization, CSR, stakeholders.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES.....	2
3. ACUFADE.....	5
4. ANÁLISIS EMPÍRICO.....	8
4.1 Metodología.....	9
4.2 Elección de los ítems.....	11
4.3 Análisis de los resultados.....	13
5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.....	16
ANEXO.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1. Encuesta usuarios.....	11
Figura 4.2. Propuesta ítems.....	13
Figura 4.3. Pregunta uno ACUFADE.....	14
Figura 4.4. Pregunta dos ACUFADE.....	15
Figura 4.5. Pregunta tres ACUFADE.....	15
Figura 4.6. Pregunta cuatro ACUFADE.....	15
Figura 4.7. Pregunta cinco ACUFADE.....	16
Figura 4.8. Pregunta seis ACUFADE.....	16
Figura 4.9. Pregunta adicional ACUFADE.....	16

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) no es sencillo de definir, pues como se irá observando a lo largo de todo este documento hay tantas definiciones como autores, ya que cada uno de ellos lo detalla desde su punto de vista. (Turker, 2009)

La RSC aparece por primera vez en la obra de Howard Bowen en el año 1953, en la que declaraba que las entidades debían de implantar unas normas que regularan los derechos de los humanos y del medio ambiente, para así erradicar los abusos llevados a cabo en épocas anteriores y poder alcanzar un mayor crecimiento en las empresas, tanto por el lado económico como por el social y ambiental. Más tarde, concretamente en el año 1999 empieza a impulsarse más este concepto, a través del llamado “Global Compact”, donde se enunciaban una serie de principios que las empresas debían llevar a cabo, de manera voluntaria, si querían implantar la RSC en su entidad. Actualmente el concepto de la RSC en las empresas cuenta con un reconocimiento legal recogido en la Ley 11/2018, donde se introduce la obligación a la transparencia de aquellas sociedades que presenten más de 500 trabajadores o bien tengan una cifra de negocio mayor a 40 millones de euros o activos superiores a los 20 millones, donde deberán informar a través de un documento, sobre la gestión, así como sobre el impacto de la organización en su entorno. Cabe destacar que la aplicación de la RSC a entidades sin ánimo de lucro resulta más compleja ya que, tanto la mayoría de los documentos encontrados, así como la ley anteriormente mencionada hacen referencia únicamente a entidades con ánimo de lucro.

Este Trabajo de Fin de Grado se encuentra inscrito en un proyecto de innovación educativa de la Universidad de La Laguna, que se sitúa en el ámbito del aprendizaje-servicio, donde se combina de manera conjunta el aprendizaje académico con la previsión de un servicio hacia la comunidad. Precisamente, la entidad colaboradora y beneficiaria de este servicio es una entidad sin ánimo de lucro, que ha solicitado la realización de un diagnóstico global de su actividad para conocer si se encuentra en consonancia o no con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, este estudio se centra en una entidad sin ánimo de lucro, concretamente en la asociación ACUFADE, en la que un conjunto de cuidadores y de cuidadoras trabajan con personas que padezcan alguna dependencia, Alzheimer u otro tipo de demencias.

Realizando búsquedas de información sobre la RSC y las entidades sin fin de lucro, se observa, como se ha mencionado, que ha sido un área menos explorada, tanto en el ámbito académico como en el de la evaluación práctica de la RSC. Por ello, se ha tomado como base un conjunto de artículos, hallados en WOS y Google Académico, y documentos utilizados por entidades que ofrecen certificación de RSC, como AENOR, en los que se realizan propuestas prácticas para la medición y evaluación de la RSC para entidades con fin de lucro. Ello ha exigido adaptar y suprimir ítems de evaluación e incorporar otros nuevos, dada la naturaleza no lucrativa de la entidad analizada. Asimismo, basándonos en la teoría de los stakeholders, que sugiere que la evaluación de la RSC debe realizarse reconociendo los grupos de interés con los que se relaciona la entidad, se adoptó una aproximación que se enriquece a través de la desagregación por los mencionados grupos. (Freeman, 1984). Una vez reconocidos los grupos de interés, se incorporaron paso a paso los ítems que debían incluirse en cada uno de ellos.

En la segunda sección de este trabajo, se presenta el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, y su evolución desde sus inicios hasta la actualidad. En la sección tercera se describe detalladamente la entidad de ACUFADE, su función, los proyectos que llevan a cabo, así como sus stakeholders. Seguidamente en la sección cuatro, se presenta la metodología, indicando el procedimiento que ha dado lugar a un conjunto de cuestionarios dirigidos a los distintos grupos de interés relacionados con la entidad, así como la exploración de los resultados alcanzados. En la quinta sección se presenta un conjunto de conclusiones y, por último, en la sección 6 se presentan algunas recomendaciones dirigidas a la entidad analizada.

2. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES

En esta sección se presenta el marco conceptual, así como los principales antecedentes que se toman como base para abordar el objetivo principal de este Trabajo de Fin de Grado.

Para la realización de esta sección, se han realizado búsquedas de artículos y de Trabajos de Fin de Grado relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, que a continuación se irán exponiendo.

En primer lugar, se ha explorado el concepto de la Responsabilidad Social Corporativa, observándose que no existe una definición general, puesto que cada autor la describe según su percepción, haciendo entender de esta manera que no se trata de un concepto fácil de desarrollar. Lizcano (2004), director gerente y coordinador de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA, enuncia tres puntos para definir este concepto: el primero señala que se trata de un concepto centrado en valores para generar valor, el segundo que es un sistema que recoge todas las áreas funcionales que posee la empresa y el tercero que es considerado una respuesta eficaz que ofrece soluciones a los fallos financieros que pueda padecer la empresa. Por su parte, Mulugeta y Endale (2020) definen la RSC recurriendo al Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sostenible, que enuncian lo siguiente: “la RSC se define como el compromiso continuo de empresas para que se comporten de manera ética y contribuyan al desarrollo económico, mejorando al mismo tiempo la calidad de vida de la fuerza de trabajo y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general.”¹ De forma similar, la Comisión Europea (2001) señala que: “la RSC es la integración voluntaria de las empresas y las preocupaciones ambientales en sus operaciones comerciales y sus interacciones con sus interesados de manera voluntaria.”²

Con todo ello se observa que el concepto de la Responsabilidad Social Corporativa viene determinado por todo aquello que ayude a las empresas a mejorar no solo económicamente, sino también en los ámbitos social y ambiental.

¹ <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1720945?needAccess=true>

² https://www.researchgate.net/profile/Jose-Luis-Fernandez-Fernandez/publication/297757785_De_la_RSC_a_la_sostenibilidad_corporativa_una_evolucion_necesaria_para_la_creacion_de_valor/links/57fbc21508ae51472e7e7e5c/De-la-RSC-a-la-sostenibilidad-corporativa-una-evolucion-necesaria-para-la-creacion-de-valor.pdf

En un artículo sobre la evolución de la RSC, Pinillos y Fernández (2011), señalan que este concepto empieza con el “Global Compact”, promovido por el antiguo secretario general de las Naciones Unidas, Koffi Annan, en el año 1999. El objetivo de este era enunciar 9 principios universales, que posteriormente pasarían a ser 10, que debían ser llevados a cabo de manera voluntaria por las empresas. Dentro de estos se recogían los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

Para identificar las aportaciones más relevantes en la literatura, de cara a la definición de la RSC, se ha llevado a cabo una búsqueda bibliográfica a través de dos canales principales: Google Scholar y Web of Science (WOS). En particular, en WOS, cuando se introduce el término “Corporate Social Responsibility” en el campo “Título”, se obtienen 7195 salidas. Ello da una idea del interés creciente en el mundo académico por analizar la RSC desde vertientes diversas, como la jurídica, la económica, la social y la medio ambiental.

Un artículo que llama la atención especialmente es el de Turker (2009), cuya relevancia es constatada por el hecho de que este artículo, ha sido citado hasta día de hoy 428 veces en WOS (febrero, 2020). Según Turker (2009), el concepto de RSC, no encuentra una definición que sea aceptada comúnmente por todos. Dentro de este artículo, se cita a Votaw (1972) señalando que la RSC “significa algo, pero no siempre lo mismo, para todo el mundo”. Asimismo, destaca que Bowen (1953), uno de los primeros académicos en definir el concepto, aportaba lo siguiente: “La RSC es la obligación de los empresarios de seguir esas políticas, tomar esas decisiones o seguir esas líneas de acción que son deseables en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad”.³

Finalmente se ha tomado como referencia adicional un Trabajo de Fin de Grado sobre la transparencia informativa en materia de RSC, donde su autor, Carmona (2019), señala para conceptualizar RSC referencia a Satorras (2008), quien afirma que: “La RSC no es más que una manifestación del gran tema de la función social de la propiedad; esta doctrina había sido largamente formulada por la Iglesia Católica a lo largo de su magisterio, en el sentido de que la propiedad debe tener una doble legitimidad: la llamada legitimidad de origen y la legitimidad de ejercicio, que solo se justifica por el cumplimiento de una función social”.

En cuanto a la evolución de la RSC en el tiempo, Kong (2019) confirma que el concepto de la RSC aparece por primera vez en la obra de Howard Bowen, titulada *Responsibilities of the Businessman* en el año 1953. En ella, Bowen señala que las empresas deben establecer una serie de políticas que se encuentren acordes con los valores y los objetivos que aborda la sociedad. Señala que, a lo largo de los años, los abusos relacionados con los derechos humanos, el medio ambiente y con los trabajadores han sido significativos, debido a la explotación a la que estaban estos sometidos.

Kong (2019) destaca la preocupación que existía por parte de los empresarios de Estados Unidos por la educación, pues varias universidades privadas como Harvard, Yale, etc, fueron emprendidas gracias a las aportaciones económicas de los empresarios más destacados de la época. A su vez, muchos de ellos participaron en la formación de importantes centros culturales, pero muchas de estas colaboraciones pertenecían a donaciones económicas que les hacía obtener una buena imagen, pero que suponía un perjuicio para los locales que requerían de ayuda.

³ <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-008-9780-6.pdf>

A mediados de los años cincuenta en Estados Unidos el concepto de la RSC deja de ser considerado como un principio de caridad pasando a ser un principio de administración, integrando las acciones sociales en las empresas. Davis (1960) en *Can Business Afford to Ignore Social*, plantea que la sociedad y el entorno de las empresas tienen que estar en relación con el peso y el poder que tengan sobre la sociedad en donde realizan su ejercicio. Una postura radicalmente opuesta a la RSC es la de Milton Friedman, ganador del Premio Nobel de Economía en el año 1976, que expone que las empresas no tienen por qué ser socialmente responsables con el entorno, ya que la única responsabilidad que presentan los directivos es el objetivo de generar riqueza y beneficios. Friedman, en el año 1970 acusaba de irresponsables a todas aquellas empresas que donaban una parte de sus ganancias a actividades que no se encontraban ligadas al ejercicio empresarial, llevando esto a que la RSC se identificara con un acto de donación.

En definitiva, se observa que se encuentran dos posturas completamente distintas, primero una en la que existe la preocupación por la responsabilidad y segundo aparece una visión contraria en la que las empresas solo se deben centrar en lo económico, creando así un debate.

La perspectiva de García (2016) es la de que la RSC no es un concepto nuevo, aunque solo se le ha otorgado la importancia que tiene en los últimos tiempos. En los años 50, cuando surge la RSC, la sociedad empieza a darse cuenta de que este concepto no se trata de una mera moda, sino que lo ven como algo necesario para sus empresas. Se encuentra la "Teoría de la Pirámide", elaborada por Carroll (1991), donde se menciona cuatro clases de responsabilidades sociales que tienen que ver con las empresas, siendo estas: la responsabilidad filantrópica, la ética, la legal y por último la económica. A lo largo de la siguiente época, se integra el discurso responsable a la dirección estratégica a través de la conocida "Teoría de los Stakeholders" de Freeman (1984), quien exponía que se debía tener en cuenta a todos aquellos grupos que estuvieran afectados en la empresa, siendo estos los que contribuyen a los logros de esta, como son los trabajadores, los consumidores y la sociedad en general.

No es hasta los años noventa cuando se le concedió mayor importancia a la RSC, cuando Drucker (1996) señalaba lo siguiente: "cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social".⁴

Por medio del Libro Verde (2001), documento que fomenta un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, se expone que hasta ese momento solo algunas grandes empresas o sociedades multinacionales eran las que cumplían con ser socialmente responsables, hasta que de forma progresiva se fueron uniendo las pequeñas y medianas empresas, invirtiendo así más en el capital humano, el entorno y en las relaciones con los interlocutores. Muchas empresas que atienden de manera adecuada a los aspectos medioambientales y sociales aseguraban que dichas acciones podían ayudar a obtener tanto mejoras en los resultados como en los beneficios económicos de las entidades, dando lugar a un mayor crecimiento de estas. En este sentido, la responsabilidad por parte de las empresas se lleva a cabo a través de dos dimensiones, una interna y otra externa. La primera se realiza dentro de la entidad, afectando de esta manera a la gestión de los recursos humanos, la salud y la seguridad, la adaptación al cambio

⁴ <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc>

y, por último, la gestión del impacto ambiental, así como de los recursos naturales. Por parte de la externa, la responsabilidad social incorpora no solo a los trabajadores y accionistas, sino que además introduce a las comunidades locales, a proveedores, consumidores, a las autoridades públicas y también a aquellas ONGs que sean defensoras de las comunidades locales y del medio ambiente.

Cabe destacar, que a pesar de que cada vez son más las empresas que empiezan a incorporar la responsabilidad social en sus sociedades, muchas de ellas no toman las prácticas de gestión adecuadas, pues no facilitan los medios necesarios para que los trabajadores obtengan la formación oportuna para que puedan poner en marcha las medidas correctas para un buen crecimiento.

Finalmente, resulta interesante destacar el reconocimiento legal de la importancia de la RSC y la transparencia empresarial respecto al cumplimiento de los principios básicos de la RSC. En este sentido, el pasado 29 de diciembre de 2018, se publicó en el BOE la Ley 11/2018, por la que se modificaba el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. En ella se introduce la obligación a la transparencia de las empresas con más de 500 empleados o de aquellas que tengan una cifra de negocio mayor de 40 millones de euros o activos mayores de los 20 millones, donde tendrán que recoger en un documento la información de la gestión, así como el impacto de la organización en su entorno. Se incluirá la información sobre las cuestiones medioambientales, enumerando unas medidas de cómo generar menos contaminación, el no despilfarro de los recursos sostenibles, etc. En cuanto al personal, informar sobre la cantidad de empleados que presentan y su modalidad de contrato, la organización que llevan a cabo en el trabajo, entre otras. También deberá haber una información referida al respeto de los derechos humanos, a la corrupción y por último a la sociedad, donde se incluye el compromiso por parte de la entidad con el desarrollo sostenible, a los proveedores, consumidores, etc.

3. ACUFADE

En esta sección se expone de forma detallada la entidad sobre la que se centra este Trabajo de Fin de Grado, siendo esta la asociación ACUFADE. Como se ha mencionado en la introducción, este Trabajo de Fin de Grado se inscribe en el ámbito del aprendizaje-servicio, de modo que se combina el aprendizaje académico con la previsión de un servicio hacia la comunidad. En particular, el estudio, solicitado por ACUFADE, se basa en conocer si dicha entidad, en el desempeño de sus actividades, se encuentra en consonancia con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, lo cual será analizado en la sección 4. En este sentido, basándonos en la "Teoría de los Stakeholders" (Freeman, 1984), un primer paso en la evaluación es el de identificar todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la entidad. En la asociación objeto de estudio, una vez analizado a fondo la naturaleza y fines de la misma, así como sus actividades, los grupos identificados han sido: proveedores, usuarios, socios, becarios, empleados y la administración pública. Esta diferenciación constituye la base en la que se asienta la evaluación de la RSC realizada en este Trabajo de Fin de Grado para ACUFADE.

ACUFADE es una Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias sin ánimo de lucro que tuvo sus inicios en el año 2001 gracias a un proceso de intervención comunitaria y coordinación sociosanitaria, pero no es hasta el año 2005, tras varios años de trabajo creciendo de forma gradual, cuando se constituye formalmente como asociación. Tiempo después, en el año 2011, ACUFADE consigue ser declarada entidad de Utilidad Pública, reconociéndose legalmente el beneficio para la sociedad de su actuación. A día de hoy es la primera entidad en Canarias acreditada para ofrecer unos Servicios de Promoción de la Autonomías Personal, en los diversos centros y servicios que presentan, pudiendo ser financiada en parte a través de las prestaciones de la Ley de Dependencia.

ACUFADE se encuentra constituida por un grupo de mujeres y hombres, cuidadoras/es, amigos/as, profesionales y familiares, que se unen con el objetivo de poder realizar mejoras en la vida de las personas mayores, las personas dependientes y al mismo tiempo a la de sus familiares y cuidadores/as, con el objetivo principal de que puedan tener una condición de vida de calidad y dar el mejor cuidado posible.

Actualmente la entidad cuenta con una plantilla de 80 trabajadores, 15 profesionales externos, 21 becarios y 72 personas que forman parte del voluntariado, junto además con un total de 1664 socios.

Presentan diversos proyectos y servicios entre los cuales se encuentra el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal, en el cual las personas mayores que tienen alguna demencia o sean dependientes pueden tener un espacio de socialización y, así, la oportunidad de potenciar sus capacidades cognitivas, funcionales, sociales y emocionales. Este servicio se realiza en el norte de la isla de Tenerife, concretamente en el municipio de La Matanza de Acentejo, y en la zona sur, en el municipio de Granadilla de Abona, donde tienen el objetivo de empoderar a cada una de las personas potenciando, conservando o ralentizando la pérdida de las capacidades de las personas en sus actividades diarias, trabajando en sus capacidades intelectuales, optimizando su independencia funcional, entre otros. Por su parte, el servicio de Unidades de Estimulación Cognitiva, creado para las personas que conviven con algún tipo de demencia, se desarrolla en distintos puntos de la isla, concretamente en La Orotava, Tegueste, La Matanza, Granadilla, Güímar y Vilaflor, llevándose a cabo durante 6 horas semanales distribuidas en horario de mañana y tarde dirigidas a personas mayores dependientes, y 2 horas mensuales para atender el asesoramiento de sus cuidadoras/es y familias.

Otro de los servicios que ofrecen es el Servicio de Centro de Día para personas mayores y personas dependientes, donde se les proporciona un conjunto de cuidados personales. Así, se ofrece el Servicio de Manutención, en el que se encargan de que estas personas tengan asegurado un almuerzo y una merienda diarias, el Servicio de Atención Sanitaria, incluyendo en éste sesiones de fisioterapia, de psicología, entre otras, y, por último, se encuentra el Servicio de Atención Social, en el que asesoran e informan en materia social para ayudar a que participen y se integren, ayudando a promover la autonomía personal.

ACUFADE no solo se encarga de cuidar a personas con alguna demencia o dependencia, sino que también ofrece un espacio para las personas que cuidan de otras, creando así, en el año

2014, el proyecto “Tren de la Felicidad”. En este proyecto las cuidadoras/es pueden compartir entre ellas fortalezas y sabidurías, poniendo en común experiencias que facilitan las labores de cuidados en el día a día. Este proyecto, desde su comienzo, lleva realizándose todos los meses del año, y, el Tren de la Felicidad ha ido “parando” en distintos municipios de la Isla de Tenerife, concretamente en Icod de los Vinos, La Orotava, Santa Úrsula, La Matanza, Tegueste, Taco, Güímar, Granadilla de Abona y Vilaflor. En estos encuentros, un grupo de cuidadores y familiares se reúnen durante dos horas para realizar talleres conjuntamente, donde además comparten y exponen sus problemas y vivencias. A partir de la elevada participación en estos encuentros y del grado de satisfacción manifestado por las cuidadoras, ACUFADE se plantea ampliar su ámbito de actuación al archipiélago canario. En este sentido, se crea “Un Archipiélago de Sueños”, llevando al Tren de la Felicidad superar la insularidad y darles la oportunidad de poder realizar paradas en diferentes zonas del archipiélago canario, para de esta manera seguir con su labor de prestar un servicio de calidad a las personas mayores y, por supuesto, a sus cuidadores.

Otro proyecto para destacar es el de “Guata Santa Úrsula” creado en el año 2017, en el que un grupo de personas, de manera voluntaria, se encargan de estar con personas que se encuentran solas o no tienen la oportunidad de poder salir del municipio de Santa Úrsula, para hacerles más llevadero su día. Los voluntarios, se encargan de acudir a su lugar de residencia y pasan con ellos de una a dos horas unos determinados días de la semana, donde comparten historias, vivencias, realizan manualidades y pasean. Debido al éxito que obtuvo este proyecto, deciden expandir el proyecto y desarrollar “Guata para Todxs”, con el objetivo de lograr llegar a más municipios de la isla.

La asociación cuenta con un sitio web, <https://www.acufade.org/>, en el que se presenta información detallada de los servicios que ofrecen, las personas que forman parte de ACUFADE, entre otras. Asimismo, es de resaltar que la entidad dedica un apartado a mostrar su evolución, llamado el Portal de Transparencia, donde presentan la memoria de la entidad, las subvenciones que han recibido en cada año, los diferentes convenios que han establecido, etc. Observando concretamente la memoria del ejercicio 2019, destacamos entre sus logros que se agranda el recorrido del Tren de la Felicidad, con un total de 597 pasajeras y pasajeros, sumándose a éste la demarcación de Taco, así como que las islas de El Hierro y Fuerteventura siguen constituyéndose cada vez con más fuerza para seguir formando parte del Archipiélago de Sueños. En relación con el proyecto de Guata Santa Úrsula y Guata para Todxs, consiguen 27 personas mayores que han solicitado formar parte de Guata y expandirse de 9 municipios participantes a 14. Se destaca también la creación en junio de “La Unidad de Estimulación Cognitiva de Taco”, destinada para aquellas personas que presenten algún tipo de deterioro cognitivo o algún tipo de demencia.

En referencia a la situación económico-financiera de la entidad ACUFADE, se analiza en detalle en el Trabajo de Fin de Grado sobre el “Análisis económico, financiero y social de una entidad no lucrativa: el caso de estudio de ACUFADE” Lienres Martínez (2019)⁵. Su autor lleva a cabo el estudio individual de diversas ratios entre los años 2015 y 2018, siendo los siguientes: ratio de solvencia, tesorería, fondo de maniobra, endeudamiento, autonomía financiera, rentabilidad

⁵ Lienres Martínez, J.F. (2019) *Análisis económico, financiero y social de una entidad no lucrativa: el caso de estudio de Acufade*. (Memoria del Trabajo de Fin de Grado) Universidad de La Laguna.

económica y financiera, relación de ingresos-costes por persona atendida, tipología de ingresos y gastos y, por último, el salario medio bruto de los empleados.

En primer lugar, al analizar el ratio de solvencia, encontró que la entidad presentaba un porcentaje muy por encima del 1,5, siendo este valor lo recomendado para poder hacer frente a las deudas. Esto daba lugar a preguntarse cuál podría ser la causa de este hecho, bien por poseer un valor muy alto de alguna partida del activo de ACUFADE, o bien porque la entidad no presentara a penas deudas. En segundo lugar, presenta el nivel de tesorería, donde destaca que para que una entidad posea un nivel óptimo, ésta debe encontrarse alrededor de 1. Analizando la evolución de ACUFADE, Liencres (2019) observa que la entidad presenta, entre 2016 y 2017, un remanente económico muy superior a lo que se considera óptimo en una entidad, indicando que ACUFADE puede utilizar sus recursos disponibles de manera más eficiente. Este hecho se confirma cuando se hace el análisis del fondo de maniobra, pues la evolución que presenta es bastante similar al nivel de tesorería. En tercer lugar, se atiende al nivel de endeudamiento, que como bien se sospechaba, es muy bajo, lo que lleva a confirmar que liquidan todas sus deudas en el corto plazo. Observando los resultados de la autonomía financiera, se confirma lo comentado respecto al endeudamiento de la entidad, ya que poseen unos niveles muy por encima de lo apropiado, corroborando la existencia del excedente económico que presenta la entidad. En cuarto lugar, estudia la rentabilidad económica y financiera de la entidad, destacando que la segunda es superior a la primera en los años analizados, lo que lleva a conocer un apalancamiento positivo por parte de la entidad, así como que su nivel de endeudamiento es el adecuado. En quinto lugar, analiza la relación ingresos-costes por persona atendida, observando que a medida que uno aumenta o disminuye resulta el aumento o disminución del otro. En sexto lugar, examinan los ingresos y gastos que posee ACUFADE. Respecto a los ingresos, destaca que su principal fuente proviene del desarrollo de la actividad y de las subvenciones, dejando poca representación a los ingresos generados por las cuotas de los socios, ya que en 2018 tan solo fueron el 0,5% del total. En cuanto a los gastos, distingue entre gastos de actividad y gastos de personal, siendo estos últimos los más elevados, suponiendo en el 2018 casi un 30% más que los gastos de actividad debido a un aumento de los salarios de los empleados de la entidad. En séptimo y último lugar, se hace el análisis del salario medio bruto de los trabajadores, destacando el año 2015 por su mayor registro anual, el cual se vio reducido a lo largo de los años siguientes debido a su aumento de personal. No es hasta el año 2018 cuando se produce un incremento del salario medio de los empleados, aunque aún por debajo de los niveles de 2015.

4. ANÁLISIS EMPÍRICO

En esta sección se aborda el análisis que se ha llevado a cabo para el estudio de la RSC en la asociación de ACUFADE, donde se detalla el estudio abordado a lo largo de todo el proyecto a través de una serie de cuestionarios que han sido elaborados, para su posterior explotación. Debe señalarse que las circunstancias en las que se ha desarrollado este TFG han condicionado el análisis empírico. El confinamiento derivado de la crisis del COVID19, el cierre temporal de ACUFADE desde el 12 de marzo hasta el 23 de abril, el ERTE que a partir del 23 de abril afectó a 48 trabajadores de ACUFADE, han limitado especialmente las posibilidades de cumplimentación de las encuestas diseñadas y, por tanto, su explotación y la evaluación de la RSC.

4.1 Metodología

Para el estudio de si ACUFADE cumple o no con los principios básicos de la RSC, se ha adoptado un enfoque basado en la teoría de los stakeholders⁶, es decir, el análisis y evaluación por separado de los grupos de interés ligados a la entidad. En este sentido, se han diseñado un total de siete encuestas para cada grupo de interés, siendo estos proveedores, usuarios, socios, trabajadores por cuenta ajena, autónomos, becarios y la administración pública.

En primer lugar, se ha realizado la búsqueda de artículos y trabajos que fueran útiles para conocer los principios básicos que debe cumplir una entidad sin fin de lucro para que pueda ser reconocida como una entidad que respeta y promueve la RSC. Al realizar la búsqueda, utilizando principalmente las bases de datos WOS y Google Académico, se observa que no se encuentran artículos concretos que traten sobre la medición de la RSC para entidades sin fines de lucro. Por esta razón, se hizo una segunda búsqueda sin el término “sin fin de lucro”, encontrándose algunos artículos en la evaluación de la RSC en entidades con ánimos de lucro.

Entre los artículos encontrados, se seleccionaron especialmente dos artículos a través de WOS y un documento encontrado en Google, que describen cómo debe medirse la RSC en entidades con ánimo de lucro. Los artículos, citados en la sección 2, son los de Turker (2009) y Mulugeta y Endale (2020), proponiendo ambos, una serie de ítems que deben ser analizados con el objetivo de evaluar la RSC de una entidad con ánimo de lucro. En relación con el documento encontrado en Google, se referencia en el sitio web de AENOR, la Asociación Española de Normalización y Certificación. AENOR presenta unos criterios para la certificación de la Responsabilidad Social Corporativa, basándose en la certificación IQNet SR10. La IQNet es una entidad certificadora a nivel internacional orientada a la evaluación y acreditación en diferentes normas y, concretamente la IQNet SR10, certifica que la empresa cumple con los requisitos que considera exigibles en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa. En el documento titulado “IQNet SR10: Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social” IQNet Association (2015), presenta un listado con los requisitos para certificar la RSC, identificando todos los grupos de interés que se encuentran afectados por sus actividades y decisiones.⁷

En segundo lugar, se procedió a seleccionar los ítems que deberían ser evaluados en el caso de ACUFADE, considerando su carácter no lucrativo. Así, después de extraer los criterios propuestos en los tres documentos señalados anteriormente, y que se presentan en el ANEXO de este Trabajo de Fin de Grado, se analizó de forma cuidadosa cada ítem, puesto que como se ha mencionado, los antecedentes que se toman como referencia están diseñados para entidades con ánimo de lucro. Posteriormente, después de eliminar los ítems que no correspondían a una entidad sin fin de lucro de cada una de las listas, se elaboró una lista única en la que abordan los ítems que se consideran más relevantes a la hora de llevar a cabo el estudio de la RSC para una entidad sin ánimo de lucro.

En tercer lugar, una vez elaborada la elección de los ítems relevantes para el análisis empírico, se acometió el diseño de las encuestas. Dichas encuestas fueron elaboradas individualmente para

⁶ <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc>

⁷ https://www.iqnet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0

cada grupo de interés, incorporando en cada una de ellas los ítems que se consideraron relevantes para cada uno de ellos. Para su elaboración se ha recurrido a la aplicación de Google Formulario, realizándose un total de siete cuestionarios, uno para cada uno de los siguientes grupos de interés: proveedores, usuarios, socios, trabajadores por cuenta ajena, autónomos, becarios y la administración pública, compuesta por el IASS y el Ayuntamiento de La Matanza entre otros. En cuanto a los trabajadores, se han desarrollado dos encuestas diferenciadas, por un lado, una encuesta a los autónomos, y por otro lado una encuesta a los trabajadores por cuenta ajena.

Asimismo, cabe destacar que todo el proceso de elaboración de las encuestas estuvo supervisado por la subdirectora de la entidad de ACUFADE, Natalia García, quien facilitó la difusión de las encuestas y contribuyó ocasionalmente al diseño de las mismas. Así, tan pronto como se finalizaba el diseño de una encuesta, se enviaban a la subdirectora de ACUFADE para que las hiciera llegar a sus destinatarios. Para una mayor comodidad, se decidió desde un principio que las encuestas fueran enviadas de forma telemática, bien a través de un email o de WhatsApp, incorporando el enlace correspondiente acompañado de un breve texto introductorio.

Respecto a la elaboración de las encuestas, se optó por un formulario sencillo y rápido, con la finalidad de favorecer una participación mayor. En primer lugar, una vez recopilados todos los ítems por cada grupo de interés, se realizaron un total de siete borradores a través de Word colocando al principio de cada uno de ellos un breve texto informando sobre el estudio que iba a llevarse a cabo, indicando además que se trataba de una encuesta totalmente anónima y con una duración para su cumplimentación de aproximadamente tres minutos. Seguidamente se presentaban cada una de las preguntas, variando la cantidad entre cada una de las encuestas, entre las cinco preguntas a los proveedores y las once formuladas a los trabajadores por cuenta ajena. El tipo de pregunta elegida fue el de la escala de Likert para conocer el grado de satisfacción que tenía cada grupo de interés con la entidad de ACUFADE en cuanto a cada ítems de la RSC. La escala comprendía un total de cinco puntos, comenzando desde el número uno, para representar la valoración “muy insatisfactoria” hasta el número cinco para recoger una evaluación “muy satisfactoria” del ítem. Además, se añadió como es común, la opción “Ns/Nc” para aquellas personas que no sabían o que no contestaban. A continuación, en la Figura 4.1 puede observarse un ejemplo de encuesta, concretamente la que va dirigida hacia los usuarios de la entidad, con alguna de las preguntas realizadas.

RSC - ACUFADE

Mi nombre es Candela Gutiérrez, y soy una alumna del Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE), en la Universidad de La Laguna.

Estoy elaborando mi Trabajo de Fin de Carrera, inscrito en un proyecto de innovación educativa de la ULL centrado en el aprendizaje-servicio. En mi trabajo colaboro con la entidad ACUFADE, de la que usted es usuario/a.

El objetivo del trabajo es hacer una valoración sobre si la entidad ACUFADE, se encuentra en consonancia con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), queriendo decir esto que la entidad presenta un comportamiento ético en cuanto a su gobernanza, su relación con la sociedad y el medioambiente. Para ello se hace necesario encuestar a los distintos grupos de interés con los que la entidad ACUFADE mantiene algún tipo de relación sobre algunos aspectos relacionados con la RSC.

Se trata de una encuesta anónima, cuya cumplimentación le llevará unos tres minutos. Su colaboración nos sería de gran ayuda.

*Obligatorio

A continuación, responda las siguientes preguntas asignando una valoración de 1 a 5 según su grado de satisfacción, de modo que:

1: Muy insatisfactoria	4: Satisfactoria
2: Insatisfactoria	5: Muy satisfactoria
3: Algo satisfactoria	Ns/Nc: NO SABE / NO CONTESTA

¿En qué grado cree usted que le garantiza ACUFADE la confidencialidad de sus datos? *

Opción 1

Opción 2

Opción 3

Opción 4

Opción 5

Ns/Nc

¿Le proporciona ACUFADE la correcta información de los servicios que ofrece la entidad? *

Opción 1

Opción 2

Opción 3

Opción 4

Opción 5

Ns/Nc

Figura 4.1. Encuesta usuarios

En cuarto y último lugar, se extraerían los resultados obtenidos de cada una de las encuestas desarrolladas para posteriormente poder evaluar si ACUFADE se encuentra en consonancia o no con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

4.2 Elección de los ítems

En esta sección se presenta el conjunto de ítems que se incorporan en las encuestas de valoración de la RSC de ACUFADE. Para ello se tomó como referencia los ítems propuestos en la literatura previa, especialmente los ítems empleados en la práctica por Turker (2009), Mulugeta y Endale (2020) y AENOR, que se recogen en el Anexo del TFG.

En primer lugar, se destacan los ítems seleccionados para las encuestas de los socios, los cuales son: una buena gestión y rendimiento, queriendo decir que debe existir una gestión eficaz y eficiente por parte de la dirección; la transparencia, en relación a la información que ofrecen al público, ya que debe ser fiable y relevante; el trabajo en la RSC, pues la organización deberá, en la medida de lo posible, trabajar para tener una visión y una misión enfocada a la RSC, así como controlar que se cumple la RSC en la entidad; y por último, la ejecución ética, es decir, asegurar que se realice la actividad laboral de forma ética.

En segundo lugar, se enuncian los ítems seleccionados para las encuestas de los empleados siendo los siguientes: un salario justo que se encuentre equilibrado con el número de horas trabajadas; igualdad para todos los empleados; seguridad y salud que garantice a cada uno de los trabajadores como por ejemplo en caso de despidos; la satisfacción de los trabajadores en la entidad; la formación que les facilitan para apoyarles en su futuro profesional; el equilibrio de la vida laboral con la vida personal; la oportunidad de crecer, donde la entidad deja que el empleado muestre sus habilidades; un horario y un trabajo justo, pues la entidad debe regirse al tiempo laboral establecido por las normas nacionales así como ofrecer unas condiciones de trabajo decentes; y por último controlar en la entidad la no existencia de trabajo infantil.

En tercer lugar, se detallan los ítems seleccionados de los usuarios: la protección de datos, la entidad debe asegurar al usuario que los datos proporcionados serán confidenciales; informar

detalladamente de los bienes y servicios que desempeñan en la entidad; asegurar la satisfacción de los clientes a través del trato dado y concediendo un buen servicio; establecer unos precios adecuados con el servicio que se ofrece; y disponer de un servicio de atención al cliente, en el que los usuarios puedan plantear sugerencias, así como presentar sus quejas.

En cuarto lugar, se presentan los ítems recogidos en la encuesta hacia los proveedores de la entidad: el buen cumplimiento del contrato por ambas partes, ejecutando de manera correcta todo lo expuesto en el mismo; la entidad deberá asegurar la honestidad a sus proveedores garantizando la no existencia de corrupción y el respeto hacia los derechos de propiedad; asegurar la confidencialidad de los datos de los proveedores; y el fomento de la RSC por parte de la entidad hacia sus proveedores.

En quinto lugar, se recogen los ítems relacionados con el medioambiente, la comunidad, la administración y la RSC, los cuales se fueron repartiendo por cada una de las encuestas: la transparencia y la honestidad por parte de la entidad hacia la sociedad; la puntualidad del pago de los impuestos que presenten; el apoyo de la entidad a la educación y a la salud pública; el buen mantenimiento de las instalaciones de la entidad; la contribución a la creación de puestos de trabajo; mostrar la preocupación por el medioambiente; supervisión para controlar que se está cumpliendo, de manera correcta, con los principios de la RSC; y dar seguridad a los empleados para que participen voluntariamente en actividades que presente la entidad.

Por último, se muestra a continuación en la Figura 4.2 la propuesta de los ítems de cada uno de los grupos de interés detallados anteriormente.

PROPUESTA	
Propietarios	
1. Buena gestión y rendimiento	
2. Transparencia	
3. Trabajo en la RSC	
4. Ejecución ética	
Empleados	
1. Salario justo	9. Trabajo infantil
2. Igualdad	
3. Seguridad y salud	
4. Satisfacción	
5. Formación	
6. Equilibrio trabajo/vida	
7. Oportunidad de crecer	
8. Horas y trabajo justos	
	Cientes
	1. Protección de datos
	2. Información de bs y ss que proporcionan
	3. Satisfacción
	4. Precios adecuados
	5. Atención al cliente
	Proveedores y Colaboradores
	1. Cumplimiento contrato
	2. Honestidad
	3. Confidencialidad
	4. Promover la RSC por parte de la organización

Medioambiente, Comunidad y Administración

1. Transparencia y honestidad a la sociedad - TODOS

2. Puntualidad del pago de impuestos -
PROPIETARIOS

3. Apoyo a la educación y la salud – PROPIETARIOS
Y EMPLEADOS

4. Mantenimiento de instalaciones (huerto, piscina, etc)
- PROPIETARIOS

5. Creación de empleo - PROPIETARIOS

6. Protección del medioambiente

RSC

1. Supervisión para el correcto cumplimiento de la RSC
- PROPIETARIOS

2. Seguridad a los empleados - EMPLEADOS Y
PROPIETARIOS

3. ¿Preocupación por el medioambiente?

Figura 4.2. Propuesta ítems

4.3 Análisis de los resultados

En esta subsección se realiza el análisis de las respuestas de cada una de las encuestas que se han mencionado en apartados anteriores. Como se señaló en el comienzo de la sección anterior, cabe destacar que debido a la pandemia del COVID19 no ha sido posible llevar a cabo el estudio empírico previsto inicialmente por motivos ajenos a la autora de este Trabajo de Fin Grado. ACUFADE nos notificó que no han tenido el tiempo ni la capacidad necesaria para poder realizar el envío de cada una de las encuestas. Esta entidad permaneció cerrada entre el 12 de marzo y el 23 de abril, sin posibilidad de ofrecer sus servicios y, dificultando también su relación con proveedores, administración pública y en general con todos sus stakeholders. Cabe destacar que 48 de sus trabajadores han estado sujetos a ERTE. Por estas razones, la fase empírica del TFG se ha visto mermada notablemente. A continuación, se exponen brevemente algunas notas acerca de las encuestas cumplimentadas que ocasionalmente se recibieron.

La encuesta hacia los proveedores fue la única que la subdirectora Natalia García pudo enviar. Antes de realizar dicho envío, Natalia informó de que no mantenían relación regular y continua con todos sus 109 proveedores, pues en la mayoría de los casos proveían bienes y servicios de forma ocasional. En el momento en el que descartó a los proveedores con los que no tenían contacto alguno, la lista pasó de 109 a 20 proveedores. Finalmente, las encuestas a estos proveedores pudo enviarlas el día 4 de junio.

Pasados tres días, se observó en el apartado de respuestas de dicha encuesta que había cinco proveedores que la habían cumplimentado. Dos semanas después del envío, la cantidad de respuestas no se vio aumentada, lo que llevó a contactar con ACUFADE para que remitiese un mensaje de recordatorio hacia los proveedores. Días después, a pesar de realizar dicho recordatorio, la cifra de respuestas seguía siendo cinco, por lo que se entendió que el estudio a través de los proveedores no iba a llevarse a cabo, ya que el número de encuestas respondidas era escaso. Aun así, se detalla a continuación un resumen de las respuestas de los proveedores a las diferentes preguntas. Cabe destacar que, en la encuesta de los proveedores, además de las preguntas planteadas, se les pedía que colocaran el municipio en el que se encontraba su empresa.

La respuesta predominante de las preguntas formuladas fue la opción cinco, que como bien se mencionó en otros apartados, quería decir muy satisfactorio. En general, el grado de satisfacción por parte de los proveedores hacia ACUFADE es bueno, pues 4 de 5 proveedores marcaron la opción más alta en cada una de las preguntas y tan solo un proveedor señaló la opción cuatro en tres de las preguntas significando que su grado de satisfacción era satisfactorio, a excepción de otras tres preguntas en las que uno de los proveedores respondió no sabe/no contesta.

En segundo lugar, se habla con Natalia sobre las encuestas hacia los usuarios de ACUFADE, e informa que debido a las personas con las que tratan, lo más adecuado sería realizar dichas encuestas a los familiares de los mismos, pero que debido a la situación en la que se encuentran actualmente no consideran conveniente el envío de las mismas.

En tercer lugar, se propone el envío de las encuestas a la Administración Pública con la que ellos mantienen contacto, y de igual manera informa que en estos momentos los técnicos de dependencia con los que ACUFADE trabaja a diario son todos nuevos y no mantienen relación alguna con ellos para poder realizar el envío de las encuestas.

En cuarto lugar, se habla con Natalia para estudiar el envío de la encuesta hacia los socios que pagan la cuota mensual en la asociación, y confirma que no mantienen ningún tipo de relación con los mismos, además no tienen manera de contactar con ellos y afirma que es una tarea que tienen pendiente de trabajar, pues ni siquiera controlan si realizan el pago o no de las cuotas.

En quinto y último lugar, respecto a las encuestas de los trabajadores por cuenta ajena, autónomos, y becarios no se enviaron a estos grupos de interés. Como se ha indicado, ACUFADE informó que ante la situación que estaban viviendo en la asociación, no veían conveniente realizar el envío de sus correspondientes encuestas, ya que muchos de sus trabajadores se encontraban en un ERTE. Como solución a ello, desde la Subdirección se propuso explotar el estudio sobre el grado de satisfacción de los trabajadores, realizado por la propia asociación a través de encuestas a 75 empleados en el mes de febrero, pues abordaba alguna de las preguntas que iban a analizarse en el trabajo. En las siguientes figuras se analizan algunas de las preguntas proporcionadas por la subdirectora de ACUFADE, coincidiendo estas con las que iban a estudiarse en este Trabajo de Fin de Grado.

La primera pregunta interpelaba a los trabajadores sobre si se sentían cómodos/as con las funciones y las personas con las que se relacionaban día a día en la asociación. Destaca que el 46,7% de los encuestados afirmaba que estaban bastantes satisfechos con lo planteado, frente a un 5,3% de los trabajadores que manifestaban estar poco satisfechos.

4.1 Con el tipo de trabajo que haces en Acufade (¿en qué medida te sientes cómoda/o con las funciones y personas con las que te relacionas en tu día a día?)
75 respuestas

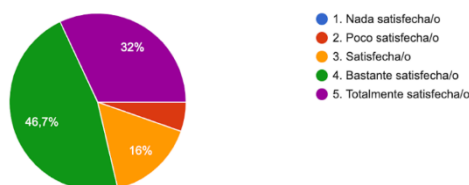


Figura 4.3. Pregunta uno ACUFADE

La segunda pregunta abordaba el grado de satisfacción que presentaban respecto a la participación que les permitía ACUFADE en la decisiones que afectan a su trabajo. En este caso nuevamente el 46,7% de los trabajadores se manifestaban bastante satisfechos con la participación que les permitían, y destacando el 12% de los empleados que estaban poco satisfechos, correspondiendo este último porcentaje a 9 empleados de los 75 totales.

4.2 Con el grado de participación que te permite Acufade en las decisiones que afectan a tu trabajo.
75 respuestas

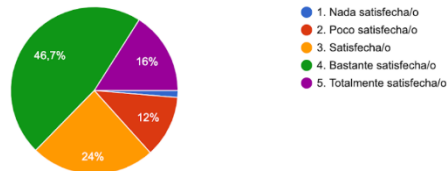


Figura 4.4. Pregunta dos ACUFADE

La tercera pregunta planteaba a los trabajadores si creían que existía un buen clima laboral entre compañeros, destacando el 34,2% estando bastante satisfechos y el 31,6% de totalmente satisfechos. Asimismo, únicamente un 8% se mostraban poco satisfechos con el ambiente de la asociación.

4.4 Con el clima laboral entre compañeros y compañeras.
76 respuestas

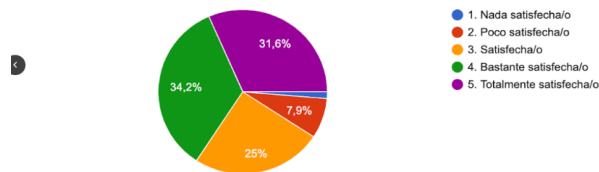


Figura 4.5. Pregunta tres ACUFADE

La pregunta cuatro trataba sobre las condiciones laborales que existen en la asociación, como son los días de vacaciones, las oportunidades que tienen de formación, entre otras. Puede observarse que el 38,2% de los trabajadores manifestaban estar bastante satisfechos, siendo estos 29 trabajadores de 75. Tan solo el 7,9% se encontraba poco o nada satisfecho con las condiciones.

4.10 Con las condiciones laborales que tienes en Acufade (días de vacaciones, permisos, oportunidades de formación...etc.)
76 respuestas

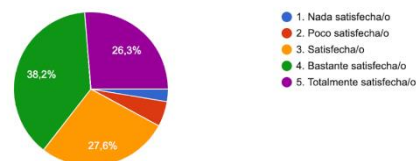


Figura 4.6. Pregunta cuatro ACUFADE

La quinta pregunta hacía alusión al grado con el que los empleados podían conciliar su vida laboral con la personal. Al igual que en las anteriores, la opción con mayor frecuencia fue la de bastante satisfactorio, en este caso con un 34,2%, y se destaca el 10,5% de los que no se encuentran satisfechos con lo enunciado correspondiendo a 8 empleados de los 75.

4.9 Con las posibilidades que ofrece Acufade para la conciliación laboral con la vida personal.
76 respuestas

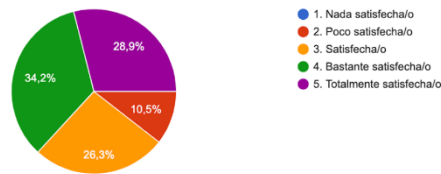


Figura 4.7. Pregunta cinco ACUFADE

La sexta y última pregunta, se refería al salario que reciben los trabajadores, si sentían que su sueldo se correspondía con su trabajo. Además, se añadía una pregunta adicional para los que contestaban que estaban nada o poco satisfechos, para que seleccionaran el motivo de su respuesta. Como puede observarse, en la Figura 4.9 solo se mostraba satisfecho el 48% y casi el 15% se encontraba poco satisfecho con lo que recibía. En relación con el 15%, se analizó la pregunta adicional, a la que respondieron 16 empleados, para conocer el por qué no estaban satisfechos con lo que cobraban en la asociación, y la mitad de ellos declaró que era debido a su nivel de implicación. El 31,3% afirmaba que no sabe o no contesta, correspondiendo a 5 empleados de los 16 que la realizaron, y tan solo un empleado marcaba que era por causa de la cantidad monetaria.

4.11 Con el sueldo que recibes en Acufade (¿te sientes bien pagada/o?)
75 respuestas

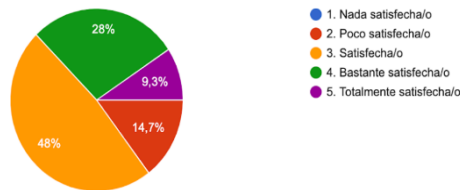


Figura 4.8. Pregunta seis ACUFADE

4.11.1 En caso de que sientas POCO o NADA satisfecho/a con tu sueldo, selecciona la opción/opciones por las que lo consideras.
16 respuestas

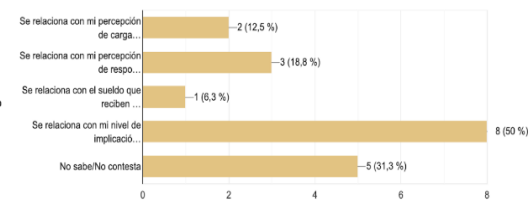


Figura 4.9. Pregunta adicional ACUFADE

Analizando lo expuesto anteriormente respecto a los trabajadores de ACUFADE, en general, casi el 50% de los empleados se encuentran bastante satisfechos y alrededor del 30% está totalmente satisfecho con el trabajo que hacen en la asociación y con la participación que les proporcionan, además alrededor del 40% están bastante satisfechos con el clima laboral, las condiciones laborales y con la conciliación de la vida laboral con la personal. Cabe destacar la opinión que tienen en relación al salario que reciben, pues prácticamente el 50% de los empleados solo está satisfecho con lo que reciben, señalando además que es debido al grado de implicación que ponen en su trabajo.

5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado era conocer si una entidad sin ánimo de lucro se encontraba en consonancia con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, concretamente la asociación ACUFADE. Cabe destacar la dificultad del estudio, pues toda la información encontrada sobre la RSC trataba sobre entidades con ánimo de lucro, lo que llevó a realizar una selección de la información para adaptarla a una entidad no lucrativa. Asimismo, a

partir de la Teoría de los Stakeholders que sugiere realizar el análisis de cada grupo de interés asociado a la entidad evaluada, en este TFG se diseñó un modelo evaluativo de la RSC a través de encuestas dirigidas a los distintos grupos de interés de la entidad sin ánimo de lucro.

El objetivo empírico de este TFG se centraba, por tanto, en la explotación de las encuestas cumplimentadas por los diferentes agentes relacionados con la entidad ACUFADE. Dicha explotación no pudo llevarse a cabo, ya que debido a la pandemia del COVID19 la asociación no pudo hacer llegar las encuestas diseñadas en este TFG a los diferentes grupos de interés.

Por esta razón, la aportación principal de este TFG ha sido más metodológica, proporcionando un marco de evaluación de la RSC en entidades sin ánimo de lucro, consistente en un conjunto de ítems de valoración, así como en un conjunto de encuestas diferenciadas dirigidas a cada uno de los grupos de interés de la entidad analizada. Asimismo, en el caso de estudio de ACUFADE únicamente se pudo realizar un breve estudio de los proveedores de la entidad, obteniéndose que los proveedores que respondieron a la encuesta se encontraban satisfechos en general con la asociación ACUFADE. Además, a pesar de que la Subdirección de la entidad no pudo realizar el envío de las encuestas a los empleados, se analizó el grado de satisfacción de 75 de ellos a través de unas encuestas realizadas y facilitadas a la autora por ACUFADE en el mes de febrero. En general, analizando los resultados de dichas encuestas, el grado de satisfacción de los empleados es alto, pues alrededor del 80% se encontraba bastante satisfecho o totalmente satisfecho con la entidad. Destacaba también el alto porcentaje de empleados que tan solo estaban satisfechos con el salario que reciben, siendo este del 50%, a consecuencia de que su grado de implicación en el trabajo es mayor en relación a lo que reciben salarialmente.

Otro aspecto a destacar son los socios de ACUFADE, pues la Subdirección confirma que prácticamente no mantiene relación directa con ellos, lo que lleva a considerar que es un aspecto a mejorar. Una sugerencia para ello es que deben tener a una persona encargada de mantener actualizada la información en el censo de socios, que realice las comunicaciones oportunas a los socios acerca del desempeño de la entidad, y que controle si los socios están realizando las mensualidades pactadas. De esta manera, a través de una relación más estrecha, los socios seguirán aportando a la asociación, promoviéndose, además la ampliación del número de miembros.

ANEXO. Criterios para la evaluación de la RSC

AENOR – IQNet SR10

Organismo legalmente responsable del desarrollo y difusión de las normas éticas en España, la cual ofrece la certificación IQNet SR10 tratándose de una normal que certifica internacionalmente los Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social en las empresas.

Propietarios

1. Buena gestión: en la entidad debe existir por parte de la dirección una gestión tanto eficaz como eficiente, al igual que sus beneficios deberán encontrarse comprometidos con la responsabilidad social de la empresa.

2. Transparencia: se debe mostrar una información clara y accesible al público que sea fiable y relevante, donde deberá aparecer todo lo relacionado a la política de responsabilidad social que presenta la entidad, los objetivos que tienen y mostrar el cumplimiento de ello.

Empleados

1. No discriminación: debe existir en todo momento en la empresa un trato de igualdad entre mujeres y hombres, sin ninguna distinción de raza, creencias, orientación sexual, etc

2. Derecho a la Intimidad: la organización deberá garantizar la confidencialidad de los datos proporcionados por parte de los consumidores.

3. Trabajo forzoso: la entidad está obligada a asegurarse de que no existe trabajo forzoso a sus empleados en ninguno de sus centros de trabajo.

4. Trabajo infantil: debe haber un control para asegurarse de que no existe trabajo infantil en la organización.

5. Salud y seguridad: se deberán realizar una serie de prevenciones en la entidad en relación a la salud y la seguridad de sus empleados, como es la identificación de requisitos, evaluar los riesgos que puedan existir, así como la elaboración de un plan de emergencia.

6. Entornos accesibles: debe haber unos entornos laborales considerándose los criterios de accesibilidad universal, con el objetivo de poder evitar la discriminación por razón de discapacidad.

7. Asociación y negociación: debe asegurarse el respeto a la representación colectiva de los empleados.

8. Trabajo y salarios: la organización debe ofrecer unas condiciones de trabajo decentes y satisfacer un nivel de vida digno al trabajador.

9. Formación: la entidad deberá facilitar una actualización de conocimientos a los empleados para el apoyo al futuro profesional de cada uno de ellos.

10. Dignidad del trabajador: debe existir unas determinadas actuaciones ante comportamientos que impliquen un ataque a la dignidad del trabajador.

Usuarios

1. *Publicidad*: las promociones que ofrezca la entidad deberán ser respetuosas, no ser engañosas y que no den incitaciones a conductas peligrosas.

2. *Contratos*: los contratos tendrán que reflejar una información clara, veraz y completa para los clientes, donde aparecerán detalladamente las características de los servicios, así como los precios, plazos, y demás.

3. *Confidencialidad*: deberá existir un respeto y la verificabilidad de que se mantienen los datos de los clientes.

4. *Honestidad*: la honestidad por parte de la organización es importante para que se garantice una buena relación con el cliente.

5. *Atención al cliente*: se debe establecer una sección en la que los clientes puedan plantear posibles sugerencias, así como presentar sus quejas a la organización, y posteriormente poder resolverlas.

6. *Bienes y Servicios*: deben ofrecer unos servicios que se encuentren dentro de los requisitos legales, que sean de calidad y respeten el medio ambiente.

Proveedores y colaboradores

1. *Fomentar la RSC*: la entidad deberá promover la responsabilidad social en su cadena de valores.

2. *Cumplimiento contrato*: debe haber un buen cumplimiento por ambas partes del contrato, en el que deberán aparecer todos los acuerdos acordados.

3. *Confidencialidad*: deben asegurar que exista la privacidad de los datos de los proveedores.

4. *Honestidad*: la entidad debe garantizar a los proveedores la no existencia de la corrupción y asegurar que respetan los derechos de propiedad.

Alianzas

1. *Con otra entidad*: se debe promover los principios de responsabilidad social a sus aliados y colaboradores.

Competidores

1. *Tengan misma función*: respeto de los competidores.

Medioambiente, Comunidad y Administración

1. *Transparencia*: debe existir transparencia con los órganos de Administración Pública.

2. *No injerencia*: deberán abstenerse de injerencias en el ámbito político.

3. *Obligaciones fiscales*: deben cumplir con todas aquellas obligaciones fiscales que presenten.

4. *Honestidad*: evitar prácticas de corrupción en las relaciones con la administración.

5.*Compromiso*: debe existir la contribución por parte de la entidad, al desarrollo sostenible de la comunidad, así como al entorno donde realiza todas sus actividades.

6.*Inversión*: debe existir el respeto del patrimonio y de la cultura de la comunidad donde realicen sus proyectos.

7.*Preservar*: se debe realizar la evaluación de todos aquellos aspectos ambientales de su actividad para que puedan gestionarse de la mejor manera posible y que afecte lo menos posible los efectos que pueda generar hacia el cambio climático.

MULUGETA Y ENDALE (2020)

Propietarios

1. *Buen rendimiento*: debe existir por parte de la dirección una correcta ejecución de sus labores en la entidad.
2. *Transparencia*: la entidad deberá facilitar una transparencia en los informes financieros, y de manera periódica.
3. *Visión/Misión en RSC*: la organización deberá tener una visión y una misión enfocadas hacia la Responsabilidad Social Corporativa.
4. *Presupuesto de RSC*: la organización deberá realizar un presupuesto independiente para todas aquellas actividades relacionadas con la RSC.
5. *Control de la RSC*: la entidad deberá realizar un control para verificar el cumplimiento de la RSC.
6. *Ejecución ética*: realizar la actividad laboral de manera ética.

Empleados

1. *Salarios justos*: la organización deberá conceder unos salarios justos a las horas trabajadas de sus empleados.
2. *Seguridad*: deberá garantizar la seguridad al trabajador en caso de despidos, el manejo de las reclamaciones, la discriminación laboral, entre otras.
3. *Representación en la toma de decisiones*: la entidad deberá dar importancia a la opinión del trabajador y poder participar en la toma de decisiones.
4. *Ascenso personal*: deberá la organización apoyar a sus empleados en el progreso personal.
5. *Promedio horas*: la entidad no podrá exceder el tiempo laboral de los empleados al establecido por las normas nacionales.
6. *Trabajo infantil*: se deberá verificar la edad de cada uno de los trabajadores para así evitar en la entidad el trabajo infantil.

Clientes

1. *Precios bajos*: deberán ofrecer unos precios que sean adecuados a la entidad y accesibles para el cliente.
2. *Bienes y Servicios adecuados*: deberán ofrecer a los clientes unos servicios adecuados y de calidad.
3. *Información de servicios*: la organización se encuentra obligada a dar una correcta información sobre los servicios que ofrece de manera honesta.
4. *Derecho de los clientes*: se debe respetar los derechos de los clientes.
5. *Satisfacción*: la entidad tendrá, en la mayor medida posible, la obligación de satisfacer a los consumidores.

6. *Atención al cliente*: la entidad deberá administrar las quejas de los consumidores para así poder responderlas lo más rápido posible.

Medioambiente, Comunidad y Gobierno

1. *Protección del medioambiente*: la entidad deberá mostrar y reflejar su preocupación por el medioambiente.

2. *Apoyo a la educación y la salud*: la organización deberá de estar ligada al apoyo de la educación y en la salud pública.

3. *Creación de empleo*: deberá ayudar a la creación de puestos de trabajo.

4. *Mantenimiento del huerto y piscina*: la entidad debe de cuidar el entorno donde realiza sus actividades.

5. *Regularidad del pago de impuestos*: la entidad debe de realizar el pago de sus impuestos a tiempo y de manera correcta.

RSC

1. *Supervisión para cumplir la RSC*: se deberá realizar un control interno por parte de la dirección de la entidad, para su correcto funcionamiento.

2. *Seguridad a los empleados*: deberán dar seguridad a los empleados y ayudarles a que estos participen en actividades voluntarias de le entidad.

3. *Preocupación del medioambiente*: se deberá tener una política ambiental que regule la preocupación por el medioambiente.

4. *Informa sobre los servicios*: la entidad deberá de informar de manera correcta sobre los servicios que oferta.

TURKER (2009)

Empleados

1. *Amplios beneficios*: la empresa debe ofrecer una amplia gama de beneficios para poder así dar una calidad de vida a los empleados.
2. *Salario justo*: la organización deberá prestar un salario razonable a sus empleados.
3. *Seguridad y salud*: la entidad deberá establecer un entorno de trabajo seguro y saludable a cada uno de sus empleados.
4. *Formación*: la organización deberá apoyar a sus empleados en la adquisición de una educación adicional.
5. *Oportunidad de desarrollo*: la entidad debe establecer un entorno donde sus trabajadores puedan desarrollar sus habilidades.
6. *Equilibrio trabajo/vida*: deben asegurar al trabajador la existencia de unas políticas flexibles para proporcionar así un buen equilibrio entre el trabajo y la vida de estos.
7. *Satisfacción*: la dirección debe preocuparse por las necesidades y los deseos de los empleados.
8. *Igualdad*: la entidad debe ofrecer la igualdad de oportunidades a todos sus empleados.
9. *Motivación*: la entidad deberá generar en sus empleados la motivación en el trabajo que cada uno realiza.

Competidores

1. *¿Existe cooperación con otra entidad?*

Clientes

1. *Información de servicios*: la entidad debe proporcionar a sus clientes la información completa y precisa sobre los servicios que desarrolla.
2. *Respeto de los derechos*: la organización debe respetar los derechos de los consumidores.
3. *Satisfacción*: la satisfacción de los clientes debe ser de gran importancia para la entidad.
4. *Atención al cliente*: la entidad debe ofrecer un espacio de quejas de los clientes, y responderlas.

Medioambiente, Comunidad y Administración

1. *Promueven el bienestar de la sociedad*: la entidad debe contribuir a la realización de campañas y proyectos que promuevan el bienestar de la sociedad.
2. *Creación de empleo*: deben esforzarse por la creación de nuevos empleos.
3. *Regularidad del pago de impuestos*: deben realizar el pago de sus impuestos de manera regular y continua.
4. *Cumplimiento de normas*: la organización debe cumplir con las normas legales completas y puntualmente.

5.*Honestidad*: uno de los principios fundamentales de la entidad debe ser la honestidad.

6.*Protección del medioambiente*: la entidad debe trabajar en la implementación de programas y actividades que minimicen y protejan la calidad del medioambiente.

7.*Apoyo a las generaciones futuras*: la organización deberá establecer como uno de sus objetivos, el crecimiento de las generaciones futuras.

RSC

1.*La compañía enfatiza con la RSC*: la entidad debe darle importancia a sus responsabilidades sociales con la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carmona Barreto, A. (2019) *Un análisis empírico sobre la transparencia informativa en materia de Responsabilidad Social Corporativa*. (Memoria de Trabajo de Fin de Grado) Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de La Laguna.

España, Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 2018, núm. 314, pp. 129833 a 129854. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-17989>

García, Q. *Los orígenes de la RSE, desde los años 50 hasta ahora*. (2016) Mans Unides. Consultado el 7 de marzo de 2020. Recuperado de: <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc>

IQNet Association (2015) *IQNet SR10: Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social*. Consultado el 30 de marzo de 2020. Recuperado de: https://www.ignet-ltd.com/bausteine.net/f/8259/SR10_IQNet_2015_ES.pdf?fd=0

Kong, R. *Historia y evolución de la Responsabilidad Social Corporativa*. (2019) ENEB. Consultado el 7 de marzo de 2020. Recopilado de: <https://clastroeneb.es/2019/05/24/historia-y-evolucion-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>

Libro Verde. (2001) Comisión de las Comunidades Europeas. Consultado el 11 de marzo de 2020. Recuperado de: [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)

Lienres Martínez, J.F. (2019) *Análisis económico, financiero y social de una entidad no lucrativa: el caso de estudio de Acufade*. (Memoria del Trabajo de Fin de Grado) Universidad de La Laguna.

Lizcano, J.L. *¿Qué es Responsabilidad Social Corporativa?* (2004) UNIDEP. Consultado el 29 de febrero de 2020. Recuperado de: https://selinea.unidep.edu.mx/files/152to549_r108201512220910362291383.pdf

Mulugeta, A. & Endale, M. *Corporate social responsibility in agro-processing and garment industry: Evidence from Ethiopia*. (2020) Taylor & Francis Online. Consultado el 29 de febrero de 2020. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1720945?needAccess=true>

Pinillos, A.A. & Fernández, J.L.F. *De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor*. (2011) Research Gate. Consultado el 29 de febrero de 2020. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Luis_Fernandez-Fernandez/publication/297757785_De_la_RSC_a_la_sostenibilidad_corporativa_una_evolucion_necesaria_para_la_creacion_de_valor/links/57fbc21508ae51472e7e7e5c/De-la-RSC-a-la-sostenibilidad-corporativa-una-evolucion-necesaria-para-la-creacion-de-valor.pdf

Turker, D. *Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study*. (2009) Springer Link. Consultado el 19 de febrero de 2020. Recuperado de: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10551-008-9780-6.pdf>