



ORGANIZACIONES NO COMERCIALES: UN MODELO SOCIAL

**PATRICIA CRUZAT CONTARDO
BORIS EUGENIO HERNÁNDEZ DURAN**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La empresa debe asumir una responsabilidad social, tanto satisfaciendo demandas sociales como internalizando los efectos de su accionar, y no olvidando que el desarrollo integral del hombre es el factor clave de creciente beneficio para ella y la sociedad.

Lo anterior nos motivó a crear un Modelo de Gestión Social, el cual está medido por un Índice de Bienestar Social (IBS), basado en Grupos de Variables, Variables e Indicadores que se relacionan con la gestión de una empresa en diferentes ámbitos. Estos fueron identificados a partir de teoría pertinente tales como textos, revistas, seminarios; y de la medición de la responsabilidad empresarial a través de balances sociales utilizados en distintos países tanto europeos como americanos, lo cual otorga confiabilidad de que las variables e Indicadores sean los requeridos para lograr llevar a buen término el estudio.

Las variables en estudio fueron sometidas a evaluación por parte de la sociedad formalmente organizada, ya que las demandas sociales se expresan a través de estos canales, y los resultados de ella fueron obtenidos a través del análisis estadístico pertinente, utilizando el método de estandarización de las variables en estudio y su porcentualización dentro del total.

Del IBS estructurado (modelo) se desprendió la Importancia de los distintos Grupos de Variables analizados, donde se destacan en la importancia de su presencia

en la gestión, los grupos denominados de primera prioridad, como lo son: Servicio al Cliente, Satisfacción Laboral, Condiciones de Trabajo, Personal y Gestión Empresarial; y también las variables de primera prioridad relacionadas con los conceptos de Calidad, Servicio, Satisfacción, Cumplimiento, Ecología e Imagen de la empresa tanto interna como externamente.

Además se realizó la aplicación del modelo a una empresa en particular, obteniéndose los resultados de su contribución real hacia la sociedad en términos de unidades de bienestar social.

Es nuestro anhelo que el presente estudio sea catalogado como una herramienta útil para la valoración de la responsabilidad empresarial-social, por las distintas empresas regionales, sirviendo además como base para estudios posteriores.