



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ESCUELA DE INGENIERÍAS
INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MASTER UNIVERSITARIO EN
GESTION DE LA PRL, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad social en la dinámica preventiva

Autora:

Liz Luciano, Laura

Tutor Externo:

Clavero, Roberto

Tutor Académico:

Rodríguez Rojo, Soraya

**Departamento de Ingeniería
Química y Tecnología del Medio
Ambiente**

Valladolid, a 11 de julio, 2024.

Abreviaturas

ISO – *International Organization for Standardization*

OIT – Organización Internacional del Trabajo

PRL – Prevención de Riesgos Laborales

RD – Real Decreto

RS – Responsabilidad Social

SAI – *Social Accountability International*

SST – Seguridad y Salud en el Trabajo

UE – Unión Europea

Resumen

El presente Trabajo Fin de Máster analiza la integración de la responsabilidad social en las dinámicas preventivas de las organizaciones, a través de un enfoque interdisciplinario: prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente. Se analiza cómo la responsabilidad social fortalece el desempeño de las organizaciones, orientándolas hacia la mejora continua de los procesos y contribuyendo al desarrollo sostenible.

Dentro de los aspectos claves de la implantación de la responsabilidad social, se identifica el compromiso de la alta dirección, la identificación e involucramiento de las partes interesadas y la aplicación de sistemas de gestión que sean coherentes con las normas internacionales de trabajo decente y sostenible.

Igualmente, se ha incluido el diseño de una herramienta de diagnóstico que servirá de base para que las organizaciones puedan autoevaluar el desarrollo de la responsabilidad social dentro de su organización.

Palabras claves: responsabilidad social, sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, calidad, medio ambiente.

Abstract

The present Master's final assignment analyzes the integration of social responsibility into organizations' preventive dynamics, through an interdisciplinary approach: occupational risk prevention, quality, and the environment. It examines how social responsibility strengthens organizations by guiding them towards continuous process improvement and contributing to sustainable development.

Into the key aspects of social responsibility implementation, identify the commitment of top management, the identification and engagement of the involved parties, and the

application of management systems that are consistent with international standards of decent and sustainable work.

Additionally, a diagnostic tool has been designed to serve as a basis for organizations to self-assess the development of social responsibility within their organization.

Keywords: social responsibility, sustainability, occupational health and safety, quality, environment.

Índice

CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO GENERAL	1
1.1 Introducción	2
1.2 Antecedentes	4
1.2.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social	4
1.2.2 Antecedentes normativos responsabilidad social	5
1.2.3 Antecedentes investigativos	6
1.3 Alcance de la investigación	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Metodologías	10
CAPÍTULO II	11
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: VISIÓN GENERAL.....	11
2. La responsabilidad social: visión general	12
2. 1 Marco conceptual.....	12
2.1.1 Responsabilidad Social	12
2.1.2 Partes interesadas	12
2.1.3 Seguridad en el trabajo	13
2.1.4 Calidad	13
2.1.5 Medio ambiente	14
2.1.6 Desarrollo Sostenible	14
2.2 Normativas e instrumentos internacionales sobre la Responsabilidad Social.....	14
2.3 Sistemas de gestión de responsabilidad social normalizados.....	17
2.3.1 Norma Internacional SA8000 de Responsabilidad Social.....	18
2.3.2 Norma Internacional ISO 26000:2010 – Guía de Responsabilidad Social	20
2.3.3 Sistema de gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10.....	20
2.3.4 Norma SGE 21: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.	21
2.3.5 Certificación B Corp	22
2.4 Cuadro comparativo entre las normas.....	23
2.5 Modelo Retenido: ISO 26000:2010	24
2.5.1 Datos generales de la norma.....	24
2.5.2 Objeto, campo de aplicación y estructura de la ISO 26000:2010	25

2.5.3 La responsabilidad social a la luz de la ISO 26000:2010	25
2.5.4 Principios de la Responsabilidad Social	26
2.5.5 Prácticas fundamentales de la RS.	28
2.5.6 Materias fundamentales de la norma	30
2.5.6.1 Gobernanza	30
2.5.6.2 Derechos humanos.....	31
2.5.6.3 Prácticas laborales.....	32
2.5.6.4 Medio ambiente	32
2.5.6.5 Prácticas justas de operación	33
2.5.6.6 Asuntos de consumidores	34
2.5.6.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad.....	34
CAPÍTULO III	36
Buenas prácticas actuales en las dinámicas preventivas	36
3. Buenas prácticas actuales en las dinámicas preventivas	37
3.1 Buenas prácticas en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: ISO 45001:2018	37
3.2 Buenas prácticas en el sistema de gestión de la calidad: ISO 9000:2015	40
3.3 Buenas prácticas en el sistema de gestión ambiental, ISO 14001:2015	43
CAPÍTULO IV	46
NUEVOS RETOS QUE PLANTEA LA RS EN LAS DINÁMICAS PREVENTIVAS.....	46
4. Nuevos retos que plantea la RS en las dinámicas preventivas	47
4.1 Retos de la seguridad y salud en el trabajo asociados con la RS	47
4.2 Nuevos retos en los procesos de calidad asociados a la responsabilidad social	53
4.3 Nuevos retos que plantea la responsabilidad social en el sistema de gestión de medio ambiente	56
CAPÍTULO V	60
HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	60
5.1 Herramienta de diagnóstico: metodología para el desarrollo de un autodiagnóstico.....	61
5.2 Caso simulado: aplicación a una empresa del sector textil	64
Conclusión	66
ANEXOS	68
1.1 Ejemplo de aplicación de la herramienta de autodiagnóstico de responsabilidad social	69
1.2 Aplicación de la herramienta de autodiagnóstico de responsabilidad social.....	73
Referencias bibliográficas	81

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO GENERAL

1.1 Introducción

El presente Trabajo de Fin de Máster tiene como objetivo identificar el impacto potencial que tiene la asunción de la responsabilidad social de las organizaciones en la dinámica preventiva, así como identificar el modelo que cumpla con los mejores estándares de sostenibilidad y eficiencia.

La dinámica preventiva constituye el conjunto de acciones tendentes a evitar o mitigar los riesgos que puedan derivarse de la actividad productiva de la organización, estando involucradas, entre otras, las materias de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente, siendo estas las tratadas en el desarrollo de este Máster.

Hoy día las organizaciones se desarrollan en un mundo globalizado en el que la Responsabilidad Social es un eje esencial para el buen desarrollo y crecimiento de las organizaciones, ya sean públicas, privadas o no gubernamentales. La protección del medio ambiente, la correcta gestión de la calidad y brindar espacios de trabajo seguros para los trabajadores, no solo demuestran el compromiso social de la organización, sino que también garantiza su sostenibilidad en el mercado a largo plazo.

Es por esto que nos parece oportuno la integración de los distintos sistemas en un único sistema de gestión que incluya las dinámicas preventivas, para que todos los procesos de la organización vayan encaminados en la misma dirección.

Si bien es cierto que el buen funcionamiento de una organización depende de la aplicación de las buenas prácticas que constituyen el mero cumplimiento de los preceptos legales, no menos cierto es que para generar un impacto mayor en la sociedad y el desarrollo sostenible, estas prácticas deben estar asociadas a la RS, es decir, que exista por parte de la alta dirección un compromiso que vaya más allá de las buenas prácticas. Tomando estas consideraciones, estimamos que la gestión preventiva de las organizaciones puede y debe mejorarse a través de la identificación de nuevos retos que se plantean en el marco de las nuevas orientaciones que nos propone la responsabilidad social.

En ese sentido, este trabajo de investigación está desarrollado en cuatro capítulos:

- En el primer capítulo se establece un planteamiento general de la responsabilidad social, donde se incluye los antecedentes, los objetivos y el alcance.

- En el segundo capítulo se trata la responsabilidad social desde una visión global, es decir, sus generalidades, así como los sistemas de gestión de RS vigentes que pueden ser implementados por una organización. Igualmente, se realiza una comparación entre los sistemas y se plantea la elección del que se ha considerado más consolidado.
- En un tercer capítulo se desarrollan las buenas prácticas actuales de las dinámicas preventivas.
- En el cuarto capítulo se señalan las nuevas oportunidades de las mismas, asociadas a la asunción de la responsabilidad social.
- Se incluye un quinto capítulo en el que se proporciona una herramienta de diagnóstico que permite a las organizaciones interesadas, autoevaluarse e identificar cuáles son las oportunidades de mejora alineadas a la RS.
- Por último, se establecen las conclusiones a las que se ha arribado con la presente investigación.

En otro orden, mi motivación personal para realizar este Trabajo Fin de Máster, radica en que en mi país de origen, República Dominicana, me desempeñé como inspectora de trabajo, verificando el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad y salud en el trabajo, lo que me ha permitido percatarme que si bien es cierto que muchas organizaciones cumplen con las disposiciones legales, como mero requisito documental para no ser sancionados por la autoridad estatal, no menos cierto es que este cumplimiento no se realiza desde el convencimiento del beneficio de la sociedad, es decir, desde una perspectiva de la responsabilidad social.

Esto conlleva a que sus acciones solo quedan plasmadas en papel, no observándose aplicación la práctica; de ahí que con este trabajo busco que la dirección de cualquier organización, tanto en España como en República Dominicana, comprenda la importancia de actuar con responsabilidad social, pues esta resulta impactando de forma positiva en el desempeño sostenible y la reputación de toda organización.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social

Las sociedades evolucionan conforme pasan los años, debido a que las necesidades del ser humano experimentan cambios constantes, lo que provoca que los productos y servicios que son demandados a gran escala en un momento determinado, dejan de serlo en el futuro. A esto se le suman la exigencia de la sociedad a las instituciones, tanto públicas como privadas, que procura que estos productos y servicios colocados en el mercado cumplan con una serie de requisitos que sean sostenibles en el tiempo.

De ahí que los dueños de organizaciones y responsables de los distintos organismos, han tenido que reinventarse conforme surgen las nuevas tendencias. A principios de siglo XX Frederick Taylor implementó un modelo de producción llamado Taylorismo, que luego fue sustituido por el Fordismo, y posteriormente por el Toyotismo, lo que es una clara manifestación de que cada cierto tiempo hay nuevos requerimientos y más retos.

Con la implementación de los modelos de producción mencionados, se pretendía impulsar la producción masiva, pero no se tomaba en consideración el impacto social y medio ambiental como un daño directo como consecuencia de la producción de productos y servicios. La focalización en el corto plazo, genera situaciones en las que las organizaciones tienen prácticas irresponsables, que destruyen los ecosistemas con los que interactúan y afectan de forma negativa los empleados, los clientes y la sociedad en general.

Es por esto, que desde 1930 se ha estado hablando de que las organizaciones deben contraer un compromiso social con respecto a su medio circundante, es decir, que no solo se trate de generar intereses individuales, sino que también se tome en consideración el impacto que provoca al producir un producto, desde la obtención de la materia prima hasta su desecho, así como la importancia del mismo en la sociedad, que contribuya con las buenas prácticas

Sin embargo, no fue hasta principios de la década de los años cincuenta que se establece el concepto de “Responsabilidad Social”, por el investigador y economista estadounidense Howard Rothmann Bowen, quien estableció la responsabilidad moral y ética que tiene el empresario frente a la sociedad y al medio ambiente. De ahí que se empezó a implementar políticas de responsabilidad social en las organizaciones, en

procura de tener un buen impacto en la sociedad en todas las actividades realizadas por las organizaciones.

1.2.2 Antecedentes normativos responsabilidad social

La responsabilidad social se ha solidificado como un pilar esencial para la estructura de las organizaciones, es por esto, que el presente trabajo de investigación tiene como fin analizar refuerzo que la responsabilidad social puede aportar a la dinámica preventiva de la organización. Para esto, es preciso que se establezca su evolución normativa, así como también presentar otros estudios realizados al objeto de investigación de este trabajo.

El marco jurídico de cualquier nación soberana se desprende de lo establecido en su Carta Magna y, aunque en el caso particular de España la Constitución Española de 1978 no subsume la RS de forma expresa, sí lo indica de manera tácita en su preámbulo al destacar que el Estado Español tiene voluntad de “Promover el progreso de la cultura y de la economía para asegurar a todos una digna calidad de vida”.

Por su parte la Unión Europea, como entidad geopolítica protectora de los derechos humanos y cuyos reglamentos legislativos son vinculantes, ha establecido una serie de reglamentos y disposiciones tendentes a regular las negociaciones comerciales dentro de la UE, pero también con terceros países.

En el año 2001 publicó el Libro verde sobre Responsabilidad Social de las Empresas. Pero también se han emitido varias resoluciones con respecto a este tema, tal como la Resolución del Parlamento Europeo, sobre la responsabilidad social de las empresas en los acuerdos de comercio internacional, d/f de 25 de noviembre de 2010 y la Resolución del Parlamento Europeo, sobre la responsabilidad social de las empresas de subcontratación en las cadenas de producción d/f de 26 de marzo de 2009.

Asimismo, la Resolución del Parlamento Europeo sobre responsabilidad social de las empresas europeas (Unión Europea, 2011) en la cual se indica que la UE tiene como objetivo convertirse en un modelo de excelencia de la RS, así como fomentarla en políticas exteriores, manifestando que la RS tiene como principio fundamental que las empresas mantengan un comportamiento responsable, que no solo esté enfocado en cumplir las disposiciones legales laborales, sino que también velen por los derechos

humanos, los derechos sociales, el medio ambiente, la transparencia y luchan contra la corrupción.

Continuando con la labor internacional la *International Organization for Standardization (ISO)* por sus siglas en inglés, publicó en 2010 la Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000 (International Organization for Standardization, 2021)

En ese mismo orden, los países miembros de Naciones Unidas, plantearon en el 2015 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales están conformados por diecisiete metas, fijadas con el fin de construir sociedades más equitativas y sostenibles.

En el ámbito nacional, se han desarrollado una serie de leyes que van encaminadas a aportar al desarrollo de la RS. En ese sentido, en el 2018 fue publicada la Ley para el fomento de la Responsabilidad Social, y también fue modificado el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas, mediante la Ley 11/2018, con el fin de mejorar la transparencia, la diversidad y contribuir a la responsabilidad social corporativa.

1.2.3 Antecedentes investigativos

Ya vistos los antecedentes normativos, es menester tomar en consideración las investigaciones realizadas, que se correlacionan con el tema planteado.

En la tesis doctoral titulada “Gestión de la seguridad y salud ocupacional: cultura preventiva, responsabilidad social corporativa y efectos en el rendimiento financiero” de Bautista Bernal, establece que lo que la llevó a realizar dicha investigación fue:

La necesidad de dar respuesta a cuestiones relevantes para las empresas relacionadas con la mejora de las condiciones laborales y la reducción del número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. La búsqueda de argumentos que justifiquen la idoneidad de implementar acciones de Seguridad y Salud Ocupacional como parte integral de la estrategia corporativa general actuando desde las políticas de responsabilidad social llevadas a cabo en las empresas y que puedan contribuir de manera significativa a la mejora de estas condiciones (Bautista Bernal, 2022).

De su objetivo principal, esta concluyó que es necesario que se lleven a cabo un mayor número de iniciativas que promuevan la cultura preventiva, en la cual se incluyan a todos los agentes implicados, es decir, que los trabajadores se involucren totalmente en las cuestiones preventivas para lograr reducir los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

Asimismo, indicó que la investigación sobre la responsabilidad social y la seguridad y salud en el trabajo está en fase evolutiva, por lo que debe ser explorada de forma más profunda. Estableció que en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales, existen pocas evidencias de que la responsabilidad social corporativa resulten útiles para reducirlos.

Con respecto al rendimiento financiero de las empresas, se concluyó que al mejorar la responsabilidad social con respecto a la cultura preventiva en Seguridad y Salud en el Trabajo, beneficia de manera significativa la situación financiera de las organizaciones.

Por su parte Miranda Mayo, en su investigación titulada “El tratamiento de los accidentes de trabajo en los medios de comunicación social digitales en España y su impacto en la Responsabilidad Social Corporativa 2010- 2020”, estableció como enfoque de su investigación analizar la contribución de los medios de comunicación en la forma en como transmiten sus informaciones para promover comportamientos socialmente responsables de las empresas, y como esto, a su vez, implica una mejora en los procesos productivos de la empresa, permitiendo la inversión en prevención de riesgos laborales (Miranda Mayo, 2023).

Dentro de sus conclusiones estableció que los artículos sobre accidentes laborales son de poca extensión, por lo que son poco demandados por las personas y que son más llamativos los que se tratan de accidentes mortales. De igual modo, indica que estos sucesos no predominan en las portadas de los medios, por lo que no hay demanda de consumo, lo que provoca que no haya un impacto social con respecto a este tema.

Igualmente, expone que la Ley 11/2018 de información financiera y diversidad obliga a las grandes compañías a rendir informes sobre la accidentabilidad de la misma, por lo que estos solo se limitan a lo solicitado por la ley, no van más allá ni realizan acciones voluntarias, por lo que cuestiona la responsabilidad social corporativa, aparte de que las partes interesadas no solicitan este tipo de información.

1.3 Alcance de la investigación

Este trabajo de investigación se centra en establecer el aporte de la RS en la dinámica preventiva de toda organización, es decir, cómo asumir una postura desde la RS aporta positivamente en la gestión de la prevención dentro de la organización. En línea con el temario de este Máster, el presente estudio aplica los ámbitos preventivos de la gestión ambiental, la gestión de la calidad y la gestión de los riesgos laborales, siendo este último nuestra prioridad.

Se enfocará en analizar la literatura de 2014 hasta la fecha y las normas obligatorias y voluntarias aplicables, tanto en materia de PRL, calidad, medio ambiente y de RS.

Para este trabajo de investigación, sistematizaremos el uso de las siglas RS para referirnos a la responsabilidad social, a sabiendas que a lo largo del tiempo han sido utilizados otros acrónimos, como RSE y RSC para referirse a responsabilidad social empresarial y responsabilidad social corporativa, respectivamente.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Analizar el aporte de la responsabilidad social en las dinámicas preventivas de las organizaciones.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar un modelo de éxito para la incorporación de responsabilidad social a las actuales dinámicas preventivas conocidas.
- Determinar las buenas prácticas de la responsabilidad social en la prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente y las nuevas oportunidades de aplicación.
- Desarrollar una herramienta de diagnóstico de cumplimiento de la responsabilidad social.

1.5 Metodologías

En el desarrollo de este trabajo se realiza un análisis del impacto que tiene la responsabilidad social en la actividad preventiva de una organización, teniendo como indicadores las dimensiones preventivas, de calidad y el medio ambiente.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un diseño investigativo no experimental, toda vez que la investigadora no realizó cambios ni manipulaciones de las variables, sino que se tomó la información en su contexto natural.

De acuerdo a Hernández Sampieri el diseño no experimental “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri, 2014).

Asimismo, es de corte transversal, debido a su dimensión temporal no se prolonga en el tiempo, sino que la información presentada es en base a lo que ocurre en la actualidad. Para el autor Hernández Sampieri son “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández Sampieri, 2014).

CAPÍTULO II

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL: VISIÓN GENERAL

2. La responsabilidad social: visión general

2.1 Marco conceptual

En este trabajo de investigación se han de utilizar términos que convienen establecer previo al desarrollo del mismo, para que el lector pueda comprenderlos.

2.1.1 Responsabilidad Social

La responsabilidad social es concebida por el *World Business Council for Sustainable Development* como “el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), 2000).

Por su parte, la CEPAL la define como “una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2004).

Para Boldó Roda constituye responsabilidad social “la forma de conducir los negocios de las empresas, que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general” (Boldó Roda, 2020).

Estas tres definiciones concuerdan en que al implementar la responsabilidad social, las acciones de la organización toman en consideración el impacto que tienen sus actividades con respecto al medio ambiente, comunidades locales y las personas que la componen, en su calidad de partes interesadas.

2.1.2 Partes interesadas

La ISO 26000 define las partes interesadas como “Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización” (International Organization for Standardization, 2021).

Por su parte, la Comisión de las Comunidades Europeas en su Libro Verde, establecen que las partes interesadas son “persona, comunidad u organización afectada por las operaciones de una empresa o que influye en dichas operaciones” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). Igualmente indica que pueden dividirse en internas y externas, siendo la primera los trabajadores y la segunda los consumidores, proveedores, accionistas, comunidad local.

De este modo, queda entendido que las partes interesadas son las personas o el colectivo que intervienen en el desarrollo de una actividad productiva, ya sea de forma directa o indirecta.

Es válido indicar que también pueden ser llamadas por el anglicismo *stakeholders*, por lo que si en el desarrollo de este trabajo se menciona dicha palabra, se asocie con el término.

2.1.3 Seguridad en el trabajo

La seguridad en el trabajo es definida por Bestratén Belloví como el “conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo” (Bestratén Belloví, y otros, 2011).

2.1.4 Calidad

En el artículo titulado “La Calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial” los autores Díaz Muñoz y Salazar Duque, citan a Sanchís y Ribeiro (1999) quienes expresan que “la calidad es el conjunto de propiedades y características que definen su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas y, en este concepto se incluyen múltiples dimensiones no solamente la dimensión productiva” (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021).

Más adelante, los mismos autores sostienen que la calidad genera valor en el interior de una organización (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021).

La ISO 9000 dispone que “Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los

clientes y otras partes interesadas pertinentes” (International Organization for Standardization, 2015).

Por lo tanto, cuando hablamos de calidad se refiere al conjunto de acciones dirigidas a aumentar el valor del producto final, para satisfacer las necesidades de los clientes y sus partes interesadas.

2.1.5 Medio ambiente

El medio ambiente es concebido como el “Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones” (International Organization for Standardization, 2015).

2.1.6 Desarrollo Sostenible

La norma internacional ISO 26000, sobre responsabilidad social, define el desarrollo sostenible como el “Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (International Organization for Standardization, 2021).

2.2 Normativas e instrumentos internacionales sobre la Responsabilidad Social

Para abarcar la normativa sobre Responsabilidad Social, debe realizarse un análisis de las normativas más generales hasta desarrollar las más específicas.

El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, en su título X establece su política social, siendo que en el artículo 151 se establece que este tendrá como objetivo la mejora de las condiciones de trabajo. Luego, en el artículo 153 dispone en su acápite 1:

“Para la consecución de los objetivos del artículo 151, la Unión apoyará y completará la acción de los Estados miembros en los siguientes ámbitos: a) la mejora, en concreto, del entorno de trabajo, para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores; b) las condiciones de trabajo. (...)” (Unión Europea, 1957).

En este mismo artículo, en su acápite 2, literal a, establece:

“ A tal fin, el Parlamento Europeo y el Consejo: a) podrán adoptar medidas destinadas a fomentar la cooperación entre los Estados miembros mediante iniciativas para mejorar los conocimientos, desarrollar el intercambio de información y de buenas prácticas, promover fórmulas innovadoras y evaluar experiencias, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros”. (Unión Europea, 1957).

En este tratado se resalta el compromiso que tiene la UE, desde su fundación, de velar porque sus ciudadanos tengan condiciones de trabajo seguras y saludables, a través de la implementación de las buenas prácticas y de la promoción de políticas tendentes a proteger la seguridad y salud de estos.

En el año 1999 el Parlamento Europeo publicó la “Resolución sobre la adopción de normas por la Unión Europea para las empresas europeas que operan en países en desarrollo: Hacia un código de conducta europeo”. En esta Resolución se exhorta que se debe tomar en consideración la aplicación de códigos a aquellos trabajadores del sector informal y los subcontratistas. Asimismo, indica que las empresas deben cumplir con la normativa comunitaria en lo relacionado al medio ambiente y a la salud, y contribuir de forma económica y social a las zonas que han sido afectadas por sus actividades (Parlamento Europeo y Comisión de Desarrollo, 1999).

En ese mismo orden, la Comisión de las Comunidades Europeas, publicó en el año 2001 el Libro Verde, cuyo objetivo radica en “fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, siendo este una referencia de RS, debido a que impulsa el desarrollo de la misma. Se crea con el interés que tiene la UE de consolidarse como una economía sostenible, donde todos los agentes, tanto internos como externos, desempeñen un papel activo dentro de la empresa, desde el punto de vista social (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

En el desarrollo de este instrumento, se establece la definición de responsabilidad social, la RS desde una dimensión interna, que incluye la gestión de recursos humanos desde una perspectiva de seguridad y salud en el trabajo – en lo adelante SST – y el impacto ambiental, y desde una dimensión externa, tomando en consideración las comunidades locales, los socios, proveedores y consumidores, así como una mirada a los Derechos Humanos. En un tercer aspecto, se incluye un enfoque global de RS y la inclusión de la misma dentro de la gestión de las empresas.

Tal como se indica arriba, este documento divide la RS en dos dimensiones: dimensión interna y dimensión externa. Dentro de la dimensión interna el eje fundamental son los trabajadores y el impacto ambiental que tiene la actividad productiva de la empresa. Con respecto a los trabajadores, se establece el apartado 2.1.2 sobre Salud y Seguridad en el lugar de trabajo, destacando la importancia que tiene que las empresas dispongan de un buen sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para que sus proveedores externos no solo se detengan a comprobar que los productos o servicios subcontratados cumplan con las normativas dispuestas, sino, que también cuenten con un sistema eficaz de prevención de riesgos laborales.

En relación a su dimensión externa, incluye a las comunidades locales, a los socios comerciales, proveedores y consumidores, pues el impacto de las empresas abarca sus alrededores, tanto en el ámbito medioambiental, como en el impacto que tengan con los clientes, pues de ello depende su reputación y éxito.

El Parlamento Europeo en el año 2011 emitió la Resolución sobre la dimensión exterior de la política social, la promoción de las normas laborales y sociales y la responsabilidad social de las empresas europeas (2010/2205(INI)).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desarrolló en 2018 la “Guía de Devida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable, dirigida a empresas Multinacionales, con el objetivo de ayudar a las empresas a implementarla para obtener a una conducta responsable. A través de esta guía se busca que las empresas puedan identificar, prevenir y mitigar los impactos negativos de sus actividades, con respecto a la sociedad. (OCDE, 2018)

Por su parte, en el año 2021 el Pacto Mundial de las Naciones Unidas creó el documento “Principios para la Inversión Responsable”, con el fin de que las empresas realicen inversiones responsables de cara a la sostenibilidad, al medio ambiente y a la sociedad en general.

En ese mismo orden, la Organización Internacional del Trabajo publicó la “Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social” 2022, la cual constituye una orientación para las empresas multinacionales, los Gobiernos y demás organizaciones, para crear mejores condiciones de trabajo y fomentar el trabajo decente.

Con esta declaración se busca que las empresas multinacionales contribuyan al bienestar y a la calidad de vida de las personas que intervienen en ella de forma directa, pero también de forma indirecta. En materia de seguridad y salud de los trabajadores, se insta a que estas apliquen las normas más elevadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, tomando en consideración las normas internacionales de las organizaciones reconocidas.

La Directiva 2022/2464 del Parlamento Europeo que modifica las disposiciones de una serie de directivas y el Reglamento n.º 537/2014, sobre la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas, indica que la Comisión Europea tomará en consideración al momento de las empresas presentar la información sobre sostenibilidad, “la conducta empresarial responsable, la responsabilidad social de las empresas y el desarrollo sostenible” (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2022).

2.3 Sistemas de gestión de responsabilidad social normalizados

Un sistema de gestión consiste en el diseño de una herramienta para que las empresas organicen sus procesos y estructuras. El sistema de gestión normalizado es definido como “el conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos” (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2021).

Los sistemas de gestión normalizados no son de aplicación obligatoria, son voluntarios, sin embargo, la Unión Europea recomienda su aplicación desde el año 2001, como forma de avanzar en RS, sobre todo en la dimensión interna de las organizaciones, y pues al adoptar y aplicar un sistema de gestión, estas adquieren un compromiso por parte de la dirección, que beneficia a todas las partes interesadas.

La aplicación de un sistema de gestión en las organizaciones permite la mejora sistemática de los procesos, lo que, a su vez, implica que estos sean eficaces y óptimos.

En ese sentido, cuando una organización cuenta con un sistema de gestión garantiza a las partes interesadas, es decir, proveedores, clientes internos y externos y a la sociedad, que sus procesos son de alta calidad y crean confianza con estos.

Dentro de las ventajas de tener un sistema de gestión, se encuentran:

- Satisfacción con el resultado final y satisfacción con clientes internos y externos.

- Incremento de la seguridad jurídica, debido a que se minimizan los riesgos.
- Implicación de un proceso de mejora continua.
- Previsión de errores a tiempo, provocando una reducción de costes.
- Cultura corporativa firme.
- Roles definidos y claros y configuración estructural uniforme.
- Mayor acceso a los nuevos mercados y mejora del prestigio.

Dentro de los sistemas de gestión de responsabilidad social existentes, analizamos a continuación los que nos resultan más relevantes:

- SA8000
- ISO26000
- IQNet SR10
- SGE21
- B CORP

2.3.1 Norma Internacional SA8000 de Responsabilidad Social

La norma internacional SA8000 fue aprobada en 1997, cuya última versión fue publicada en 2008, constituyendo la tercera versión realizada por la *Social Accountability International (SAI)*, organización sin fines de lucro que promueve los derechos humanos en las organizaciones, así como las prácticas laborales justas.

Esta norma es la primera norma auditable cuyo propósito es que las organizaciones que se certifiquen con ella, garanticen que la dirección de la empresa opera conforme con la RS. Se basa en el respeto de los derechos humanos por parte de la directiva con sus empleados, promoviendo tratos dignos.

Las verificaciones que realiza la SAI no son realizadas de forma directa por su organización, sino que ellos acreditan organizaciones para que lleven a cabo las auditorías de lugar. Esta certificación tiene una validez de tres años.

Las organizaciones que decidan certificarse con esta norma deberán cumplir con los instrumentos internacionales tendentes a proteger los derechos humanos, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los cuatro convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que incluyen la abolición del trabajo infantil, la eliminación del trabajo forzoso, la libertad de asociación y libertad sindical.

Esta norma se divide en dos áreas, por una parte los Requisitos de Responsabilidad Social y por otra parte, los Elementos del Sistema de Gestión.

Dentro de los requisitos de responsabilidad social están los siguientes:

- Erradicación del trabajo infantil
- Eliminación de trabajos forzados
- Salud y seguridad en el trabajo
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Erradicación de la discriminación
- Implementación de medidas disciplinarias
- Regularizar horario de trabajo
- Remuneración justa

Con respecto a los elementos del sistema de gestión se especifican los siguientes:

- Política de la empresa
- Revisión por la administración
- Representantes de la compañía
- Planteamiento y aplicación
- Control de proveedores, subcontratas y sub proveedores
- Identificación de problemas y adopción de medidas correctoras
- Comunicación externa
- Acceso a la verificación
- Documentación

Dentro de las ventajas que tiene la implantación de este sistema, se establecen las siguientes:

- Genera compromiso y motivación en sus empleados
- Compromete a las organizaciones a implementar mayor transparencia en su forma de dirección
- Atrae nuevos clientes e inversores por la implementación de un sistema de gestión
- Logra implementar mejores prácticas y la mejora continua en los procesos operativos y comerciales de las organizaciones
- Obtiene prestigio como empresa socialmente responsable
- Mejora la cadena de suministro

2.3.2 Norma Internacional ISO 26000:2010 – Guía de Responsabilidad Social

La norma internacional ISO 26000:2010 fue creada por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) con el fin de que las organizaciones implementen un comportamiento socialmente responsable, para contribuir con el desarrollo sostenible de las sociedades.

Esta norma se crea para guiar a las organizaciones que, producto de las exigencias que hoy día se realizan a las distintas organizaciones por las partes interesadas, deseen implementar prácticas acordes a la buena gobernanza y al mantenimiento de ecosistemas saludables. Esta norma no está orientada para servir como certificación en materia de RS.

Dentro de las materias fundamentales tratadas en la ISO 26000:2010, se encuentran:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

El objetivo de esta norma es que las organizaciones que deciden utilizarla como guía, reconozcan, en primera instancia, la RS y posteriormente integren la RS en todas las dinámicas preventivas de la organización. **Su fin es provocar que las organizaciones vayan más allá de lo legalmente establecido y de las prácticas preventivas.**

2.3.3 Sistema de gestión de la Responsabilidad Social IQNet SR10

IQNet SR10 es un sistema de gestión de la RS creado por la Red Internacional de Certificadores IQNet. Es una norma diseñada para aquellas organizaciones que deseen seguir los parámetros establecidos en la norma ISO 26000:2010, por lo que sus requisitos son compatibles con las demás normas ISO. Este sistema de gestión está

basado en la mejora continua de los procesos a través de la metodología PDCA (Plan – Do – Check – Act).

En principio sus requisitos son auditables, pues a través de la obtención de su certificación, se asegura que el sistema de gestión de RS de las organizaciones que se certifiquen, cuenta con una metodología de mejora continua en cuando a RS.

El objetivo de esta norma es que la organización pueda integrar en su sistema de gestión la RS y de forma sostenible y que mejore la reputación y el reconocimiento de las organizaciones a nivel internacional.

2.3.4 Norma SGE 21: Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

La Norma SGE 21 constituye la primera norma de origen europeo que posibilita la implantación en las organizaciones para que, posteriormente, sean auditadas y puedan certificar un sistema de gestión ético y socialmente responsable, creado por una asociación española sin ánimo de lucro, llamada Forética.

El objetivo de este estándar de gestión es que la alta dirección asuma el compromiso de operar de manera sostenible y con un liderazgo responsable, lo cual se pretende lograr a través de la implantación de este sistema. Este sistema asegura una mejor gestión de los riesgos y una cultura socialmente responsable. Cuentan con un proceso de certificación, cuya auditoría dura un periodo de tres años para obtener la certificación.

Está compuesta por seis capítulos, dentro de los cuales se establecen los siguientes requisitos a ser cumplidos:

- Gobierno de la organización
- Personas que integran la organización
- Clientes
- Proveedores y cadena de suministro
- Entorno social e impacto en la comunidad
- Entorno ambiental
- Inversores
- Competencia
- Administraciones públicas

2.3.5 Certificación B Corp

El B Corp es una certificación para organizaciones cuya política esté dirigida a crear valor social, económico y ambiental. Es un nuevo modelo de organizaciones impulsado por la B Lab, que es una organización sin fines de lucro, que buscan darle un giro a la economía global para beneficiar al planeta (Santander Universidades, 2022).

B Lab se encarga de crear estándares y políticas y les otorga herramientas a las organizaciones que deseen certificarse, para luego realizar una verificación de cumplimiento de los requisitos establecidos. Es un modelo enfocado a la mejora continua y al desarrollo sostenible, por lo que están asociados a los ODS. Dentro de los puntos tratados dentro del B Corp, están:

- Reducir la desigualdad
- Reducir la pobreza
- Cuidar el medio ambiente
- Fortalecer las comunidades
- Crear puestos de trabajo de alta calidad con dignidad y propósito.

Este modelo tiene cuatro principios:

- Conjugamos impacto y beneficio: Se toma en consideración si el beneficio recibido por la compañía es proporcional al impacto ambiental y social generado, es decir, si es negativo o positivo, porque si es negativo, es decir, que afectan de alguna forma al planeta o a la comunidad, entonces, realmente no son beneficios.
- Comunicamos con acciones: Está dirigido a que las políticas de la organización concuerde con las acciones llevadas a cabo; cada decisión se tome de forma rigurosa.
- Juntos somos más fuertes: este principio implica que todas las acciones de las partes interesadas, son valoradas por la organización en conjunto.
- Dependemos de los demás y los demás dependen de nosotros: Se basa en un enfoque sostenible, percatándose de que las acciones que realiza la organización, no afecten de manera considerable a las generaciones futuras.

2.4 Cuadro comparativo entre las normas

Visto los cuatro sistemas de gestión de la RS, a continuación se presenta un cuadro comparativo de los mismos, para evidenciar sus cuatro puntos esenciales:

Tabla 1. Cuadro comparativo de normas de gestión de la RS.

Norma	Naturaleza y enfoque	Alcance y aplicabilidad	Certificación	Enfoque:
SA8000	Norma específica de sistemas de gestión de RS. Ayuda a organizaciones a garantizar prácticas laborales éticos y legales	Dirigida a todo tipo de organizaciones, independientemente del sector, tamaño, actividad o ubicación. Se aplica principalmente a prácticas laborales en la cadena de suministro.	Sí	• Derechos humanos • Condiciones laborales • Protección contra trabajo infantil
ISO 26000	Guía voluntaria de RS, proporciona recomendaciones y orientaciones sobre cómo operar de manera sostenible y socialmente responsable	Dirigida a todo tipo de organización, pública, privada o no gubernamental, sin importar el tamaño, ubicación o actividad económica. Es de aplicación internacional.	No	• Gobernanza de la organización • Derechos Humanos • Medio Ambiente • Prácticas justas de operación • Prácticas laborales • Asuntos de consumidores • Participación activa y desarrollo de la comunidad
IQNet SR 10	Marco estructurado para que las organizaciones gestionen y mejoren su desempeño de la RS	Dirigida a las organizaciones en general, en cualquier ubicación.	Sí (por organismos de certificación independiente)	• Enfoque detallado y específico para la gestión de la responsabilidad social corporativa
SGE21	Estándar de gestión ética y socialmente responsables para las empresas.	Dirigida a las organizaciones en general, en cualquier ubicación. Es de ámbito regional (desarrollado en España).	Sí (por organismos de certificación independiente)	• Gestión y mejora el desempeño en sostenibilidad (aspectos ambientales, sociales y económicos)
B Corp	Modelo de gestión enfocado en el desarrollo sostenible de las organizaciones.	Está destinada a sociedades comerciales con finalidad de lucro legalmente constituidas y con al menos 12 meses de operaciones. Su alcance es global.	Sí	• Gobernanza • Trabajadores • Comunidades • Medio Ambiente • Clientes

Una vez examinados y comparados los distintos sistemas, el SA 8000 se centra específicamente en las condiciones laborales y los derechos humanos en el lugar de trabajo y ofrece un enfoque más concreto y certificable; La IQNet es un sistema de gestión que viene a apoyar la aplicación de la ISO 26000, por lo que para certificarse es menester que se esté en cumplimiento con la ISO 26000, aunque esta no sea auditable en sí misma.

En ese mismo sentido, aunque el SGE21 se asemeja al enfoque de ISO 26000, su ámbito de aplicación es más restringido. Con respecto al B Corp, es un modelo de gestión sectorial, es decir, que solo está dirigido a empresas cuyas actividades sean de carácter comercial, por lo que no aplica a organizaciones gubernamentales ni aquellas sin fines de lucro.

Por estas razones, retenemos como modelo para nuestro estudio la **ISO 26000**, porque entendemos que es la norma de carácter internacional que tiene mayor cobertura de aplicación, facilidad de adaptarse e integrarse a todos los sistemas de gestión de cualquier organización y que trata con mayor ahínco las materias fundamentales de una organización.

2.5 Modelo Retenido: ISO 26000:2010

2.5.1 Datos generales de la norma

Ya vistos los cuatro modelos de gestión de la RS, se ha decidido realizar el presente estudio de investigación con la Norma ISO 26000:2010, en vista de que, si bien es cierto que no existe un mecanismo para su certificación, no menos cierto es que es la norma de aplicación más completa y cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenible.

La definición de norma viene dada en el mismo documento, en el cual se establece que una norma es “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas a lograr el grado de orden óptimo en un contexto determinado” (International Organization for Standardization, 2021)

2.5.2 Objeto, campo de aplicación y estructura de la ISO 26000:2010

El objetivo de esta norma, como se hace mención en el apartado anterior, es servir de guía para aquellas organizaciones que tengan la intención de tener y mantener un comportamiento socialmente responsable, no siendo esta norma objeto de certificación. En ese sentido, las organizaciones, grandes o pequeñas, públicas o privadas, pueden introducir en sus sistemas de gestión integrado un comportamiento responsable, que vaya encaminado a obtener mejores resultados de cara a la sostenibilidad.

Esta norma está estructurada en siete capítulos. En el capítulo I se define el objeto y campo de aplicación; en el capítulo II sus términos y definiciones; luego, en el capítulo III se aborda la RS, describiendo su razón de ser y su aplicabilidad; siguiendo con el capítulo IV en el cual se establecen los principios de la responsabilidad social; por su parte, el capítulo V aborda el reconocimiento de la RS y la identificación e involucramiento con sus partes interesadas; el capítulo VI otorga las orientaciones sobre materias fundamentales de RS y; por último, el capítulo VII dispone las orientaciones acerca de la integración de la RS en toda la organización.

El capítulo seis es el que contiene el desarrollo de las materias fundamentales que son abordadas en este trabajo, tal como la salud y seguridad ocupacional, medio ambiente y calidad.

2.5.3 La responsabilidad social a la luz de la ISO 26000:2010

A pesar de que la responsabilidad social es un tema del que se empezó a hablar desde mediados de la década de 1930, es con el auge de la globalización que las organizaciones empiezan a plantearse la RS como un medio me mejora continua y de crear un impacto positivo en las personas a las que afectan los productos y servicios brindados por las mimas, de forma directa o indirecta.

Con el incremento de las nuevas tecnologías y de las nuevas tendencias de mercado, los clientes, inversionistas e incluso la sociedad en la cual la organización desarrolla sus actividades, han ejercido gran influencia en la forma en que las organizaciones se desempeñan, exigiendo cada vez más respeto por el medio ambiente, más calidad en sus productos y mejores tratos a los trabajadores, lo que se traduce a demandar la RS.

Una vez la organización decida iniciar a implementar la RS o bien fortalecer su sistema ya implementado, es plausible que se identifique con las siguientes características indicadas en dicha norma:

- **Voluntad de las organizaciones:** para introducir las consideraciones sociales y ambientales en todo su sistema de gestión. Esta constituye la característica esencial, toda vez que no solo contribuye al desarrollo sostenible y garantiza un comportamiento ético por parte de la organización, sino que también conlleva a que el sistema de gestión se configure con la integración de la RS.
- **Las expectativas de la sociedad:** la sociedad juega un papel importante en el desarrollo de la RS, pues tener un comportamiento socialmente responsable no solo es respetar las normativas legales nacionales e internacionales, sino que trae consigo la aplicación de acciones que vayan más allá de las disposiciones legales, que estén dirigidas a crear un impacto positivo en la sociedad, respetando su cultura y satisfaciendo las expectativas que tiene la sociedad.
- **El rol de las partes interesadas en la responsabilidad social:** para que una organización pueda alcanzar los estándares de la RS debe primero identificar las partes interesadas que intervienen en su desempeño, para luego involucrarlas.
- **Integración de la responsabilidad social:** no basta con indicar en la política organizacional que la organización está comprometida con la RS, sino que debe mostrar un comportamiento responsable, debe integrar en todo el funcionamiento de la organización, reflejándose en sus acciones desde la dirección hasta los operarios.

2.5.4 Principios de la Responsabilidad Social

En este apartado, la norma nos plantea **siete principios** considerados como primordiales para que las organizaciones aseguren la sostenibilidad dentro su sistema de gestión. Estos principios están basados en comportamientos éticos con respecto a la sociedad, tomando en consideración los aspectos legales, culturales, políticos y organizativos. Estos principios son:

1. **Rendición de cuentas:** como es bien sabido, la rendición de cuentas de los impactos de la organización, ya sea económicos como medio ambientales, constituye la columna vertebral del éxito de cualquier organización, debido a que es el punto de partida para que las partes interesadas decidan si continúan

formando parte de la misma o si es momento de realizar algún cambio. Durante la rendición de cuentas es que se evidencia el compromiso con la RS y si las acciones realizadas por la organización ha afectado este compromiso en mayor o menor manera, y a partir del resultado obtenido, se procede a emprender acciones de mejora.

2. **Transparencia:** Para realizar la rendición de cuentas, no basta con presentar resultados, sino que estos deben ser rendidos con transparencia, es decir, deben presentar de forma clara y precisa las políticas, decisiones y acciones que estén bajo su responsabilidad. La información debe estar disponible para todas las partes interesadas, a través de medios accesibles. Es menester que la misma sea oportuna y que permita que las partes interesadas puedan evaluar el impacto.
3. **Comportamiento ético:** toda organización que asuma el compromiso de la RS debe basar sus acciones en la honestidad, equidad e integridad, para así promover un comportamiento ético desde el momento en que realiza la declaración de principios fundamentales por la cual se rige. Para poder mantenerse, más allá de su declaración de principios, es necesario que se adopten y ejecuten normas de comportamiento ético para abordar las situaciones del día a día y más aún aquellas que no estaban contempladas o que no tienen una regulación legal específica.
4. **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** una organización que se muestre comprometida socialmente, debe tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas para el desarrollo de sus actividades, pues debe marchar todo a un mismo ritmo, y se debe hacer saber a cada parte que sus intereses forman parte de la misma.
5. **Respeto al principio de legalidad:** las leyes son de observancia pública y es lo que nos plantea el principio de legalidad, que esta publicidad no sea obviada por ninguna persona, física o moral, imponiéndose así la supremacía de las leyes por encima de cualquier organización. Este principio debe imperar en cualquier organización, sin importar su régimen operativo, estando obligadas a dar cumplimiento a las leyes que rigen su sector.
6. **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** este principio es paralelo al de legalidad, toda vez que va encaminado a que no solo se respete la normativa nacional, sino que también se le dé cumplimiento a las disposiciones internacionales mínimas con respecto al medio ambiente o a la sociedad, que la ley nacional no establezca.

- 7. Respeto a los derechos humanos:** para el buen funcionamiento de las sociedades debe imperar el respeto a los derechos humanos, y las organizaciones, que son representaciones de la sociedad, no escapan de este principio. Los derechos humanos son de carácter universal y deben ser respetados sin excepción. Asimismo, se llama a que en aquellos países donde no exista protección total de los derechos humanos, se apeguen al derecho internacional.

2.5.5 Prácticas fundamentales de la RS.

La RS se sostiene en dos pilares que sirven como base para abordar las materias fundamentales de la RS, en consonancia con los principios arriba descritos. Estas dos prácticas son las siguientes:

1. **Reconocer la responsabilidad social.** El reconocimiento de la RS por la organización significa que se deben identificar aquellas situaciones que resultan de la toma de decisiones por parte de la dirección y las actividades realizadas, para que puedan ser abordadas de cara al desarrollo sostenible.

Empero, para poder ocuparse de la RS, es preciso que la organización considere tres relaciones que vemos en la siguiente figura:

Ilustración 1. Relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad.



Esta figura representa la interrelación que existe entre la sociedad, la organización y las partes interesadas. La organización produce impactos en la sociedad y el medio ambiente, debido a sus actividades y al comportamiento que asume para enfrentarlos. Asimismo, debe comprender que la sociedad tiene expectativas con respecto a cómo esta se desarrolla en la sociedad de forma responsable.

En ese mismo orden, no solo la sociedad debe concernirle a una organización, sino que las partes interesadas juegan un papel importante, toda vez que también hay un impacto producido en las decisiones que toma la dirección, siendo que se deben identificar quiénes conforman las partes interesadas y concretar intereses comunes con estas. A pesar de que la sociedad constituye una parte interesada, no se debe concebir solo de manera particular, sino que debe considerarse como un todo.

2. Identificación e involucramiento con las partes interesadas.

Continuando con la figura arriba presentada, las partes interesadas son un eje fundamental de la responsabilidad social. Cuando nos referimos a partes interesadas, corresponde a todas aquellas personas físicas o jurídicas que tienen uno o más intereses en la organización y que resultan afectadas de forma positiva o negativa con respecto a las decisiones que toma la empresa, así como por los impactos generados por sus actividades.

Debido a que puede ocurrir que, tanto la organización como una parte interesada no sean conscientes de su valor dentro de la organización, no se requiere que exista una formalidad entre ambas. Para una organización socialmente responsable es sumamente importante que se realice una identificación de las mismas.

Para poder identificar las partes interesadas, es necesario que estas tengan un interés, es decir, que pueda surgir una reclamación, o sea, una exigencia de respeto a sus derechos, sin que esto implique, necesariamente, involucrar alguna demanda legal.

Luego, se debe comprender cómo estas personas, físicas o jurídicas, pueden resultar afectados, bien sea por las decisiones tomadas por la dirección o bien por las actividades que ejecuta la organización. La cantidad de partes interesadas que tenga una organización va a depender del contexto social

en el cual esta se desarrolla, el tamaño de la organización, la ubicación y los impactos, positivos o negativos, que esta genere.

Una vez identificadas las partes interesadas, debe procederse a involucrarlas con la organización, mantener un diálogo con sus partes interesadas, que puede ser formal o informal. Este involucramiento lo que busca es que se generen oportunidades de mejoras para ambas partes y que se sientan escuchados en caso de que exista algún conflicto o que pueda suceder en el futuro.

Es menester que este involucramiento sea equitativo entre todas las partes interesadas, sin que los intereses de una sean más importantes que las otras; debe basarse, sobre todo, en la práctica de la buena fe y no para satisfacer una necesidad de impulsar sus relaciones públicas.

2.5.6 Materias fundamentales de la norma

Esta norma se basa en siete materias fundamentales para poder alcanzar la RS en todo el sistema de gestión de la organización

1. Gobernanza
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio Ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

2.5.6.1 Gobernanza

La ISO 26000 indica que “La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos” (International Organization for Standardization, 2021), es decir que de la gobernanza depende la asunción de la RS por parte de la organización. En su declaración de principios deben hacerse constar los siete principios que establece la norma y que ya hemos descrito previamente.

La gobernanza de la organización no es estática, sino que varía según las personas que la compongan, la cultura en la cual interactúa la organización, su tamaño, su contexto económico y los productos y servicios ofrecidos. Para lograr implantar la RS en toda la organización, es menester que desde la dirección se transmita la motivación a todas las partes interesadas, de actuar conforme a la RS.

2.5.6.2 Derechos humanos

Los derechos humanos son derechos que se le otorgan a una persona por el hecho de serlo, son inalienables e inherentes al ser humano, por lo tanto, no pueden ser objeto de vulneración ni de inobservancia por ningún Estado ni organización. De ahí que se han creado diversos instrumentos internacionales destinados a la promoción y protección de los derechos humanos, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto de San José, entre otros.

Si bien es cierto que estos instrumentos internacionales están destinados a regular la relación entre el Estado y las personas, no menos cierto es que las organizaciones forman parte importante de toda sociedad, y tienen la misma obligación de proteger los derechos humanos.

Dentro de la categorización de los derechos humanos se encuentra la categoría de derechos económicos, sociales y culturales, que es donde se ubica el derecho al trabajo y el derecho a la seguridad social, siendo los concernientes a las organizaciones, sin perjuicio de los demás derechos.

El respeto por los derechos humanos dentro de toda organización es esencial y debe formar parte del funcionamiento básico de toda organización, incluyendo aquellas operaciones que son realizadas en intermediaciones donde el respeto a los derechos humanos no es perseguido por el Estado. Por ello, es plausible que toda la organización proporcione la promoción del respeto a los derechos humanos y que sus partes interesadas conozcan y reconozcan la importancia de estos.

2.5.6.3 Prácticas laborales

Las prácticas laborales constituyen el diseño y ejecución de las políticas vinculadas al desarrollo de la actividad laboral, es decir, todas las acciones que se realizan en la organización con los trabajadores, desde el momento del reclutamiento hasta que termine la relación laboral.

Dentro de los puntos a tomar en cuenta están: la jornada laboral, el *jus variandi*, la seguridad social, seguridad y salud en el trabajo, salarios, formación de los trabajadores, reclutamiento, terminación del contrato de trabajo y la libertad de asociación.

El trabajo es una función social que debe ser ejercida con asistencia y protección del Estado, y es un derecho fundamental reconocido por los Estados, de ahí que promover y garantizar trabajos dignos debe ser una prioridad para todas las organizaciones. El salario es de carácter alimenticio, siendo la principal motivación del trabajo, pues permite obtener los medios económicos para que las personas puedan vivir en sociedad y es lo que tiene mayor impacto sobre el desarrollo humano.

Ahora bien, debido a que existe un intercambio de un servicio prestado por una remuneración, no quiere decir que sea sinónimo de mercancía, y para evitar esto, se aplica la RS en las prácticas laborales, para asegurar un trato justo a los trabajadores, a través de la aplicación de la legislación laboral nacional e internacional, y yendo incluso más allá, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, ofreciendo estabilidad laboral, buen trato y crecimiento laboral.

Asimismo, se requiere que las organizaciones ofrezcan un espacio equitativo, permitiendo que hombres y mujeres tengan el mismo acceso a los trabajos y en iguales condiciones, también promoviendo la no discriminación por condición social o cultural.

Otra parte importante de las prácticas laborales es la seguridad y salud laboral, mantener un espacio laboral seguro, protegiendo y garantizando el bienestar físico y mental de los trabajadores e implementando la mejora continua para minimizar los riesgos derivados de la ejecución del trabajo.

2.5.6.4 Medio ambiente

La dirección es la responsable del diseño y ejecución de las políticas de la organización, son los que toman las decisiones de todas las acciones que se realizan. Dentro de sus

políticas y decisiones debe tomarse en consideración el impacto ambiental que tiene el desarrollo de sus actividades en su medio circundante. Estos impactos están asociados al uso de la materia prima, su localización geográfica, generación de residuos y demás acciones realizadas por la misma.

Debido al cambio climático y el daño ambiental que se ha generado en las últimas décadas, como el agotamiento de recursos naturales, contaminación y colapsos de ecosistemas, se han tomado medidas ambientales encaminadas a minimizar el impacto ambiental de todas las actividades. Tanto es así que se han establecido los Objetivos de Desarrollo Sostenible – en lo adelante ODS – para dar cumplimiento a la agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas.. A partir de estos, los Estados miembros se han propuesto una serie de metas para reducir su impacto ambiental, por lo que las organizaciones, como parte de la sociedad y bajo la supervisión de los Estados, deben adoptar el enfoque de gestión ambiental dentro de sus políticas.

Toda organización debe cumplir cabalmente con las disposiciones legales y hacerse responsables por los daños causados al medio ambiente, tanto social como económicamente, reconociendo sus límites de actuación y disponer de un sistema de gestión ambiental que permita eliminar sus riesgos ambientales o minimizarlos, en caso de que no sea posible lo primero.

Debe realizar una evaluación sobre el ciclo de vida de sus productos, estableciendo cuál es el impacto ambiental que provoca y realizando una producción sostenible, es decir, utilizando los recursos disponibles sin poner en riesgo las generaciones futuras, teniendo como herramienta la implementación de tecnologías que minimicen el impacto ambiental.

2.5.6.5 Prácticas justas de operación

Cuando la norma ISO 26000 habla sobre las prácticas justas de operación, se refiere a todas las operaciones que realiza la organización con terceros, es decir, otras organizaciones, socios, proveedores, clientes, contratistas y demás.

Este apartado engloba todo lo concerniente a la ética de la organización, acciones anticorrupción, competencia justa y un comportamiento socialmente responsable. El fin de las prácticas justas es que una organización genere impactos positivos producto de su relación con otra organización.

2.5.6.6 Asuntos de consumidores

Cuando una organización se dedica a la venta de productos y servicios a consumidores, tiene la responsabilidad de garantizar que estos productos y servicios realmente cumplan con la información suministrada por el productor, que es lo que hace que su producto o servicio sea elegido por los consumidores; igualmente, de promover un consumo sostenible, donde se disminuyan los riesgos ambientales por el uso de dicho servicio o producto.

En ese mismo orden, esto va de la mano con las prácticas justas de operación, porque se deben cumplir con desarrollar un *marketing* justo y transparente, que garantice la seguridad del consumidor y, sobretodo, que en caso de que hayan quejas o controversias, se les ofrezca una resolución del problema y una compensación, en caso de ser necesario.

Con respecto a esto, Naciones Unidas ha establecido un documento con las directrices para la Protección del Consumidor, en dicho documento se ha estipulado que se deben garantizar al consumidor los siguientes puntos específicos: seguridad en los productos, información adecuada, capacidad de elegir, libertad de expresión, disponibilidad de compensación, educación sobre los impactos del producto y ser sostenibles.

Si bien es cierto que el Estado es la institución que debe velar por garantizar los derechos de los consumidores, a través de sus políticas y distintas instituciones, no menos cierto es que las organizaciones tienen la responsabilidad de contribuir a su cumplimiento, sin que sea necesaria la persecución de un órgano fiscalizador que les obligue a su cumplimiento.

2.5.6.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad

La comunidad constituye una parte interesada de toda organización, son parte integral del desarrollo sostenible, por lo que el interés de desarrollar la participación activa y propulsar el desarrollo de la comunidad radica en que se pueda reflejar que la organización tiene valores cívicos y éticos con la comunidad.

El hecho de contribuir con la comunidad en la cual se desarrolla la organización, ayuda, sin lugar a dudas, a generar bienestar a sus habitantes y mejorar calidad de vida, toda vez que la organización se involucra en el desarrollo cultural y tecnológico, en la generación de empleos y las inversiones sociales.

Como se planteó previamente, las organizaciones son un eje fundamental para el desarrollo de los pueblos, por lo que involucrarse responsablemente con las comunidades, también aporta a la consecución de las metas de los ODS, tales como: erradicación de la pobreza, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, fomentar el empleo decente.

CAPÍTULO III

Buenas prácticas actuales en las dinámicas preventivas

3. Buenas prácticas actuales en las dinámicas preventivas

En este capítulo desarrollaremos las buenas prácticas disponibles en las dinámicas preventivas tratadas en este estudio: medio ambiente, calidad y prevención de riesgos laborales.

Cuando hablamos de buenas prácticas nos referimos al conjunto de acciones que emprende una organización para crear un impacto positivo en sus partes interesadas, a través de la implantación de procedimientos o pautas, cuyo éxito y eficacia ha sido previamente demostrado.

La implementación de políticas de buenas prácticas en las organizaciones va de la mano con el desarrollo sostenible, toda vez que ambos lo que buscan es que exista una correlación entre los objetivos económicos, de prevención de riesgo laboral y de medio ambiente de cara los objetivos de la sociedad en la cual se desarrolla.

3.1 Buenas prácticas en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: ISO 45001:2018

Las directrices de buenas prácticas en un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, vienen dadas por la Norma ISO 45001:2018. Esta norma tiene como objetivo servir como guía para las organizaciones que decidan aplicarla en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

La SST es considerada por la Organización Internacional del Trabajo como un derecho fundamental de los trabajadores, y tomando en consideración que los derechos fundamentales son inalienables e inviolable, es preciso que cuando una organización se describa como socialmente responsable tenga integrado la SST en su sistema de gestión.

La ISO 45001 plantea cuatro ejes principales que debe tener un sistema de gestión de SST, estos son:

1. Declaración de una política de seguridad y salud en el trabajo:

La política de SST debe ser determinada e implementada por la alta dirección, y conforme a la norma ISO 45001 (International Organization for Standardization, 2023) debe incluir:

- Compromiso de garantizar condiciones seguras y saludables de trabajo, con el fin de prevenir las lesiones o el deterioro de la salud de los trabajadores por situaciones generadas como consecuencia del trabajo.
- Establecimiento de parámetros para diseñar los objetivos de SST.
- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Compromiso de eliminar los riesgos y reducir aquellos que no hayan podido ser eliminados.
- Mejora continua de procesos.
- Garantizar la consulta y la participación de los trabajadores.

Pero no solo debe cumplir con estos parámetros, sino que también debe ser comunicada a todas las partes interesadas y debe estar disponible para consulta.

2. Eliminación de peligros y reducción de riesgos (evaluación)

Para poder realizar una buena gestión de los riesgos y, al mismo tiempo, asegurar el alcance de sus objetivos, es necesario que la organización realice una determinación oportuna de los riesgos que pueden estar presentes, tomando en consideración factores como la actividad económica de la organización y su infraestructura física, procediendo primero a eliminarlos y, en caso de que hayan riesgos que no puedan ser eliminados, evaluarlos y tomar las medidas correspondientes. Esto debe hacerse como un ciclo continuo, es decir, que no se debe limitar a la identificación de unos riesgos específicos, sino que la organización de manera activa debe estar alerta para determinar nuevos riesgos.

En ese sentido, es preciso que se tomen en consideración los siguientes puntos:

- La organización del trabajo, lo cual incluye la evaluación de los riesgos psicosociales.
- Las actividades rutinarias y no rutinarias, que pueden devenir en peligros dados por los equipos o materiales utilizados, las condiciones físicas del trabajo, el diseño de los productos y servicios, factores humanos y la forma de realizar el trabajo.
- Aquellos incidentes que hayan ocurrido en la organización.
- Las posibles situaciones de emergencias que puedan presentarse.
- Las personas que desarrollan sus actividades dentro de la organización o que tienen acceso a la misma, como subcontratistas, visitantes, abastecedores, entre

otras. También debe tomarse en consideración las personas que estén alrededor de la misma y los trabajadores que pertenezcan a esta, pero cuya labor se ejerza en otras inmediaciones.

- El diseño de los puestos de trabajo, los procesos y sus instalaciones, es decir, equipos de trabajo y máquinas a utilizar.
- Las situaciones controladas o no, que puedan surgir en el medio circundante donde se encuentra la organización.

Para poder implementar la eliminación de los peligros, se requiere también que se sigan los siguientes controles de manera jerárquica:

- a. Eliminación del peligro;
- b. Sustitución de procesos, materias primas o equipos de trabajo;
- c. Utilización de controles de ingeniería y administrativos;
- d. Utilización de EPIS.

Verificados estos puntos, la organización debe proceder a evaluar los riesgos resultantes de la identificación de peligros y proceder a fijar las medidas preventivas correspondientes. Sin embargo, el trabajo no termina ahí, sino que hay que identificar las oportunidades de mejora que permita seguir eliminando y reduciendo los riesgos identificados.

3. Planificación de la acción preventiva

Una vez identificados y evaluados los riesgos, se debe realizar una planificación de las acciones preventivas que la organización pretenda implementar, percatándose de los requisitos legales aplicables.

Dentro de esta planificación de la acción preventiva se debe abordar, en principio, los riesgos que hemos identificados y las acciones a tomar frente a situaciones de emergencia, procediendo, luego, a integrar y ejecutar estas acciones dentro de su sistema de gestión de SST. Deben quedar establecido todos los parámetros de cómo se va a realizar, con cuáles recursos, quién realizará cada cosa, los plazos para realizarlo, la evaluación de resultados y sus indicadores de seguimiento.

4. Participación y consulta de las partes interesadas

Toda organización que decida implementar un sistema de gestión, debe asegurarse de tener establecido un mecanismo de participación y consulta para todas sus partes interesadas, internas y externas.

Cuando se trata de comunicación por parte de la organización a sus partes interesadas, deben ser considerados los aspectos de diversidad de las partes interesadas también deben ser considerados a la hora de establecer los distintos mecanismos, es decir, el idioma, la cultura, alfabetización, entre otros, así como cerciorarse de que la información comunicada es coherente con las acciones tomadas por la organización.

5. Identificación de incidentes, no conformidades y acciones correctivas

Si bien es cierto que los sistemas de gestión se establecen con el fin de minimizar los riesgos, no menos cierto es que no hay un sistema de gestión que sea perfecto, por lo que siempre se deben identificar las oportunidades de mejora cuando ocurran situaciones no deseadas.

Para este tipo de situaciones, la organización también debe tener implementado un procedimiento para investigar las causas que dieron lugar a la acción no deseada y, posteriormente, la toma de acciones para gestionar estos incidentes o no conformidades. En ese sentido, se plantean los siguientes pasos a seguir ante la ocurrencia de cualquiera de estas situaciones:

- La organización debe tener una reacción oportuna ante la situación, procediendo a tomar acciones para controlar o corregir el incidente o la no conformidad presentada, para después asumir las consecuencias.
- Se debe realizar una evaluación de las acciones correctivas que puedan ser útil para eliminar la causa del incidente o la no conformidad, para evitar la recurrencia del suceso. Esto debe involucrar a las partes interesadas.
- Se debe realizar una revisión de la evaluación de riesgos, y en caso de que las causas que provocaron el incidente o la no conformidad no estén contempladas, proceder a evaluarlos.
- Implementar las acciones correctivas necesarios y, en caso de ser necesario, realizar los cambios correspondientes.

3.2 Buenas prácticas en el sistema de gestión de la calidad: ISO 9000:2015

La norma internacional ISO 9000:2015 tiene como objetivo proporcionar los parámetros que deben seguir las organizaciones que decidan implementar este sistema de gestión

de la calidad, teniendo como fin fundamental el cumplimiento de los requisitos del cliente, excediendo sus expectativas.

Esta norma se basa en los siguientes puntos:

1. Declaración de una política de calidad

La política de calidad constituye la base de todo sistema de gestión y se erige como el fundamento de los objetivos de la calidad. La política de calidad debe estar dirigida a cumplir con el enfoque al cliente, el liderazgo y el compromiso de las personas.

El enfoque al cliente se trata de cumplir con los requisitos del cliente es considerado como el enfoque principal de la gestión de la calidad, debido a que los productos o servicios ofertados por una organización van dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, por lo que esta norma indica que lograr y mantener esta satisfacción al cliente, así como conservar la confianza es fundamental para lograr el éxito de una organización.

Por su parte, desarrollar el liderazgo en una organización permite que todas las partes que componen la organización vayan en la misma dirección, con los mismos propósitos planteados, lo cual trae como consecuencia el aumento y mejora de la eficiencia y establece una cultura de confianza en la organización.

Es igual de importante desarrollar buenos líderes dentro de la organización también permite que se cree un compromiso por parte de las personas que la integran, y ese compromiso genera valor a la organización, toda vez que realizan aportes positivos, tienen iniciativa, les permite mejorar de forma continuada, aumenta el nivel de satisfacción y se sienten identificados con la organización.

- Enfoque a procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basadas en la evidencia:

2. Control estadísticos de procesos

Todo sistema de gestión comprende la interrelación de varios procesos que conllevan a un resultado, por lo que comprender el desarrollo de cada proceso y controlarlos, permite a la organización alcanzar resultados más eficientes, de una forma más coherente y minimizando los riesgos.

Para realizar un control estadístico de procesos, es preciso que se realice una recolección de datos, lo cual se logra estableciendo objetivos y los indicadores adecuados para lograrlos. A partir de estos objetivos se debe realizar una rendición de cuentas por parte de las personas responsables de cada proceso, lo cual permite determinar la capacidad de producción de la organización, y cuál es el límite de la misma.

Igualmente, se requiere que cada proceso que compone el sistema esté interrelacionado entre sí, para lograr realizar una evaluación del desempeño global de la organización y obtener un resultado satisfactorio.

3. Sistema de aseguramiento de la calidad

Una vez implementado el control estadístico de procesos, la organización debe identificar las oportunidades de mejora en todos los niveles de la organización, ya que a que esto da paso a que la organización pueda determinar la razón de por qué han ocurrido ciertos fallos y prevenir riesgos.

Es menester indicar que para obtener una mejora continua, las decisiones tomadas tienen que estar enfocadas en el resultado del control estadístico de proceso, basándose en evidencia pertinente, que debe ser recolectada por el personal capacitado, toda vez que esta información debe estar disponible para que las personas pertinentes la obtengan.

4. Satisfacción del cliente con sus productos y servicios

Todos estos pasos previos son necesarios para lograr la satisfacción del cliente con la obtención de sus productos y servicios, ya que precisamente de la satisfacción del cliente depende que la organización desarrolle y mantenga su reputación.

Lo primero que se debe tomar en cuenta es que se comprenda cuáles son las necesidades y exigencias del cliente, asegurarse de que se está cumpliendo con estas expectativas, y luego evaluar de forma continua el desempeño de los productos y servicios de cara a estas expectativas.

En caso de que esta evaluación resulte deficiente y exista alguna situación que pueda afectar al resultado final, se debe proceder a realizar acciones correctoras y volver a realizar una evaluación del desempeño.

Igualmente, es sumamente importante que se gestione una buena relación con el cliente y que esta se pueda mantener a lo largo del tiempo, porque esto asegura que la organización pueda sostenerse en el éxito.

3.3 Buenas prácticas en el sistema de gestión ambiental, ISO 14001:2015

La ISO 14001 traza las pautas para implantar un sistema de gestión ambiental en una organización, proporcionando un marco de referencia para todas las organizaciones, sin importar su tamaño, sector o actividad económica.

Es un sistema de gestión en el cual, al igual que los demás, prevalece la aplicación del ciclo de Deming, o mejor conocido como PDCA - (*Plan, Do, Check, Act*) – que busca implementar la mejora continua en un sistema de gestión, y que ayuda a la organización que decida implementarlo, a cumplir con las disposiciones legales exigibles, así como con la consecución de sus objetos medioambientales.

La protección medioambiental se ha convertido en el objetivo de muchas organizaciones internacionales y de los Estados, por lo que se busca crear un equilibrio entre las necesidades de la sociedad, la economía y el medio ambiente, sin afectar el desarrollo de los seres vivos.

Para poder cumplir con los objetivos establecidos por una organización, es necesario que exista un compromiso directo por la dirección, lo cual ha sido señalado varias veces a lo largo de esta investigación, debido a que la asunción de ese compromiso por la dirección es lo que dará como resultado el éxito de la organización.

Esta norma internacional es certificable, por lo cual contiene una serie de parámetros que debe cumplir la organización que desee demostrar que es conforme a lo establecido por la misma, los cuales se describen a continuación:

- **Comprensión de la organización y su contexto:** para poder implantar un sistema de gestión, es preciso que la organización realice una identificación de los factores internos y externos que pueden interferir en el logro de sus objetivos ambientales. Luego, se debe identificar las partes interesadas en el campo

medioambiental y cuáles son las expectativas de estas partes interesadas, teniendo presente la pertinencia legal de las expectativas.

Igualmente, se debe determinar el alcance del sistema de gestión ambiental, considerando las cuestiones internas y externas, los requisitos legales, su delimitación física y sus actividades productivas. El sistema de gestión implantado debe someterse a la evaluación de su desempeño y la mejora continua.

- **Liderazgo:** la dirección de la organización debe demostrar la asunción del compromiso de implantar un sistema de gestión ambiental y de proveer los recursos necesarios para su desarrollo. Igualmente, debe apoyar y motivar a las partes interesadas para el correcto desempeño del sistema.

Es necesario el diseño e implementación una **política ambiental**, esta debe ser acorde con los objetivos y el contexto de la organización y hacerlo de conocimiento general a todas las partes interesadas. La política ambiental sirve de marco para fijar los objetivos ambientales y como compromiso para la protección del medio ambiente.

Asimismo, la definición de roles en la organización, juega un papel muy importante, se debe elegir a una persona que funja como encargada de informar y velar por el cumplimiento de la política ambiental y de los objetivos trazados.

- **Planificación:** esta se basa en las acciones para tratar los riesgos y las oportunidades. La organización debe realizar una planificación de las actividades a realizar, tomando como referencia los objetivos ambientales establecidos, para asegurar que se puedan lograrlos y poder realizar una evaluación de desempeño del sistema de gestión ambiental, identificando sus fortalezas y debilidades y, posteriormente, implementando la mejora continua.

Igualmente, se deben determinar sus situaciones de emergencias potenciales y mantener toda la información relativa a los riesgos y oportunidades debidamente documentada.

- **Apoyo:** toda organización debe contar con un sistema de apoyo compuesto por recursos humanos y recursos técnicos y económicos. Los recursos humanos son

las personas que quienes depende que se lleve a cabo el sistema de gestión ambiental. Por su parte, los recursos técnicos y económicos son los recursos materiales de los que dispone la organización y que ha destinado para la ejecución del sistema de gestión.

Los recursos humanos deben hacer uso de los recursos técnicos y materiales para desarrollar planes de formación anuales, según las necesidades de la organización. También, la organización debe tener toda la información documentada, plantillas estandarizadas que permitan realizar una revisión y control de la documentación.

- **Operación:** es preciso que se establezcan los procesos necesarios para que el sistema de gestión ambiental sea exitoso; estos procesos deben ser controlados con el fin de que los requisitos ambientales sean abordados desde el diseño del producto o servicio, tomando en consideración el ciclo de vida.

Se debe definir un **comité de crisis**, que dé respuesta ante posibles emergencias ambientales como derrames de productos químicos, incendios, entre otros.

CAPÍTULO IV

NUEVOS RETOS QUE PLANTEA LA RS EN LAS DINÁMICAS PREVENTIVAS

4. Nuevos retos que plantea la RS en las dinámicas preventivas

En este cuarto capítulo desarrollaremos cómo la ISO 26000, nuestra norma de referencia, nos ofrece nuevas oportunidades de mejora con respecto a las buenas prácticas actuales en los diversos campos preventivos de una organización.

Como hemos visto, las distintas normas ISO que hemos tratado ofrecen un enfoque específico sobre los tres campos preventivos que sirven de referencia a este trabajo de investigación, no obstante, la ISO 26000 ofrece el punto de encuentro de estos tres campos y cómo puede mejorarse la implantación de los sistemas añadiéndole la responsabilidad social.

4.1 Retos de la seguridad y salud en el trabajo asociados con la RS

En el capítulo anterior desarrollamos las buenas prácticas que recomienda la ISO 45001 para implantar un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y posterior certificación de la norma. Si bien es cierto que para obtener dicha certificación basta con cumplir con los requisitos preestablecidos, no menos cierto es que una organización que se rija por los principios de la RS debe ir más allá de lo establecido y tomar en consideración otros factores como los que nos plantea la norma ISO 26000 sobre RS.

Dentro de los aportes que realiza esta norma de RS a la SST, están los siguientes:

- **Debida diligencia:** cuando nos referimos a la debida diligencia se trata de la identificación de aquellos impactos negativos potenciales producto de las decisiones de una organización durante el ciclo de vida de un proyecto de una organización, con el fin de mitigar esos impactos negativos (International Organization for Standardization, 2021).

Cuando en la Norma se refiere a “debida diligencia” es concerniente a los derechos humanos y expresa la responsabilidad que recae sobre las organizaciones de implantar la debida diligencia con respecto al respeto cabal de los derechos humanos, sin que haya vulneración de estos, y en caso de existir, identificarlas y abordarlas para que se eliminen.

Por ello es preciso que la organización disponga de políticas dirigidas a proteger y promover los derechos humanos, no solo dentro de la organización, sino

también con respecto a todas las partes interesadas que pudiesen verse afectada.

La importancia de garantizar los derechos humanos con respecto a la SST radica en que, aunque no existe una jerarquía expresa de los derechos humanos, sí existe una correlación de uno con todos los demás, la dignidad humana el que se puede considerar como referencia de todos los derechos y que, una vez violado cualquier derecho humano, se violenta la dignidad, y no brindar espacios de trabajo seguros y saludables socaban el derecho a la dignidad humana.

- **Resolución de reclamaciones:** independientemente de que una organización opere bajo el cumplimiento de las normativas legales y sea garantista de los derechos humanos, pueden presentarse situaciones en los que alguna persona entienda que se le han vulnerado sus derechos humanos, es por esto que debe existir un mecanismo de resolución de este tipo de reclamaciones. Esto es así porque aunque una organización estime ser garantista, pueden existir brechas que quizás no hayan sido identificadas y se le debe dar participación a las personas que perciban que sus derechos han sido violentados.

Estos mecanismos deben ser legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos humanos, claros y basados en el diálogo y la mediación.

- **Discriminación y grupos vulnerables:** La SST no solo radica en la proteger a los trabajadores y personas que tengan acceso a la organización frente a riesgos físicos, químicos y biológicos, sino que también debe existir una protección sobre la identidad de la persona y su dignidad. Es por esto que debe brindarse protección contra cualquier tipo de discriminación que pueda ceñirse en cualquier espacio en el que intervengan relaciones interpersonales.

En ese sentido, la organización debe promover la igualdad de oportunidades y el respeto igualitario, identificando grupos vulnerables dentro de las mismas y ofreciéndoles apoyo constante. Se debe realizar una evaluación de sus actividades y de las actividades de las organizaciones con las que interactúa para asegurarse de que no está siendo partícipe, de forma directa o indirecta de la discriminación.

- **Derechos civiles y políticos:** los derechos civiles y políticos son los que garantizan, entre otros, el derecho a una vida digna y a la libertad de asociación. Son derechos fundamentales reconocidos por las Constitución de todo Estado social democrático y de derecho, y que deben ser acatados por todas las organizaciones, sin importar la actividad a la que se dedican.

Tener una vida digna es el fin de todo ser humano, y las organizaciones como partes activas de la sociedad, deben garantizar que al momento de iniciar sus operaciones, aportarán en la consecución de este objetivo, promoviendo valores y principios acordes a ello. Asimismo, promoverá la formación y desarrollo de grupos y asociaciones de sus distintas partes interesadas, no privándoles de la libertad de asociación.

- **Derechos económicos, sociales y culturales:** Dentro de la categorización de los derechos humanos, los derechos económicos, sociales y culturales corresponden a los más influyentes por una organización, debido a que engloba las acciones resultantes del ejercicio del trabajo, como la educación, la alimentación, la vivienda, cuidado médico y la seguridad social, por lo que una organización debe percatarse de que no impide el disfrute pleno de estos derechos.

Una organización que se considere socialmente responsable debe aportar para brindar el acceso a la educación de los miembros de la comunidad circundante, y proporcionar los medios correspondientes para contribuir al ejercicio de estos derechos.

- **Trabajo y relaciones laborales:** el trabajo constituye uno de los pilares para el desarrollo de la sociedad, pues permite el desarrollo individual y social de las comunidades, a través de la percepción de ingresos y mejora de la calidad de vida. La estabilidad en el empleo y el trabajo decente forman parte de la contribución que realizan las organizaciones a la sociedad.

Dependiendo la localidad donde se realice el trabajo se implantaran unas que otras normas que regulen la relación laboral. Estas normas laborales tienden a ser proteccionistas con respecto al trabajador, debido a que la relación entre empleado y empleador es desproporcionada, porque el empleador posee el poder de dirección, el poder de organización y el poder económico, teniendo la

ley que interferir en esta relación para equilibrar la relación y que los derechos del trabajador no estén socavados.

Ahora bien, no siempre el trabajo se realiza bajo la condición de subordinación, sino que existen trabajadores autónomos o trabajadores autónomos económicamente dependientes, es decir, que guardan una relación directa con una organización que es de la cual perciben el 75% de los ingresos. Ahora bien, independientemente de cuál sea la relación de un trabajador con la organización, es decir, laboral o comercial, la organización con la cual se mantiene la relación, debe disponer de medidas que abarquen la SST para cualquier persona que entre en el grupo de partes interesadas.

En ese orden, la norma establece que la organización debe garantizar que la contratación de sus empleados, contratistas o sub contratistas se haga por los medios legales correspondientes y concederles todos los derechos y beneficios que las leyes establecen, sin que incida la discriminación racial o salarial.

- **Condiciones de trabajo y protección social:** las condiciones laborales son todos los factores o circunstancias que inciden durante el desarrollo de la relación laboral, como el salario, la jornada laboral, seguridad y salud en el trabajo, condiciones ambientales, la formación y el desarrollo de los trabajadores, entre otros. La calidad de vida de los trabajadores resulta directamente afectada por las condiciones laborales, y un deterioro en la calidad de vida de los trabajadores influye directamente en la disminución de desarrollo social y económico.

Cuando nos referimos a protección social se trata de las políticas y programas que las organizaciones ponen a disposición del trabajador cuando sucede una contingencia, ya sea por accidente laboral, enfermedad profesional, maternidad, paternidad, desempleo, vejez, entre otras, para así mitigar el impacto de la reducción de salario que viene asociada con la contingencia.

Ante estos dos factores, la organización debe garantizar que las condiciones laborales que ofrecen estén conforme a las disposiciones legales nacionales e internacionales y, en caso de que las disposiciones nacionales no lo contemplen, acogerse a las directrices dictadas por organismos internacionales como la OIT.

Con respecto a la SST, la organización debe proporcionar espacios de trabajo seguros, donde se garantice la protección del trabajador frente a posibles riesgos laborales, que puedan desencadenar un accidente laboral o una enfermedad profesional.

- **Diálogo social:** para mantener la armonía en la organización y que todas las voces sean escuchadas, es plausible que se dispongan de vías correspondientes para desarrollar un diálogo con las distintas partes interesadas. Para que el diálogo se lleve a cabo, es un requisito indispensable que sea entre partes independientes, es decir, que en caso de que sea un diálogo entre una organización y sus empleados, sea elegido un representante de los trabajadores por los mismos empleados y no por la organización.

Disponer de los mecanismos para el diálogo social permite que se le busquen soluciones a problemas que afecten a un colectivo, a través del consenso entre ambas partes, evitando que las disputas se ventilen en ámbitos administrativos o judiciales que resultarían costosos y tediosos para las partes.

Al implantar el diálogo social una organización debe alentar a los trabajadores a formar sus asociaciones para poder negociar de forma colectiva, sin incurrir en acciones tendentes a coaccionar sus derechos. En ese mismo orden, proporcionar a los representantes de los trabajadores un medio de comunicación con la dirección, que les permita tener acceso a la información de cambios estructurales u operacionales que se vayan a llevar a cabo dentro de la organización.

- **Salud y seguridad ocupacional**

La salud y seguridad ocupacional forma parte de las condiciones laborales de los trabajadores, lo cual se traduce a proporcionar un bienestar físico y mental a los trabajadores que forman parte de la organización.

Los trabajadores constituyen un factor humano esencial para el crecimiento económico de la organización, por lo que a mayor protección a su seguridad y salud, menor será la carga financiera a causa de enfermedades, accidentes o muertes laborales.

Es por esto que una organización debe tener una política de prevención de riesgos laborales, donde se aplique la jerarquía de los controles, es decir, eliminar los riesgos, evaluar aquellos que no puedan ser eliminados, aplicar la sustitución de materia primas, controles de ingeniería, modificar procedimientos laborales y proporcionar equipos de protección personal.

Mantener una comunicación constante con los trabajadores sobre la importancia de seguir los parámetros establecidos de la SST, y realizar supervisiones sobre su cumplimiento. En el caso de que ocurra algún accidente laboral, debe realizarse una investigación para identificar los riesgos y evitar que vuelva a ocurrir. Es importante tomar en consideración las características antropométricas y las condiciones intrínsecas de cada trabajador, que puedan afectarlos en el desarrollo del trabajo.

No solo se debe evaluar los riesgos físicos, químicos y biológicos en el lugar de trabajo, sino que también deben evaluarse los riesgos psicosociales y eliminar, en la medida de lo posible, aquellos que aporten o conduzcan al desarrollo de estrés o enfermedades derivadas.

- **Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Las organizaciones cuyos principios se basen en la RS se deben involucrar con la comunidad que les rodean, porque esto refleja que la organización no solo espera obtener beneficios económicos, sino que dentro de sus valores se encuentra el valor cívico de fortalecer la sociedad y contribuir a su desarrollo. En ese sentido, la Norma de RS indica que para toda organización que predique el desarrollo sostenible, debe incluir la participación activa y el desarrollo de la comunidad como partes integrales de la misma.

No solo se debe identificar a la comunidad como una parte interesada, sino que también se debe crear una relación, donde se reconozca la importancia de ella dentro de una organización. Dentro de los beneficios que puede aportar una organización a la comunidad, se encuentran: creación de empleos, impulso económico, desarrollo tecnológico y promover programas de educación; con estas acciones la organización se visualiza y actúa como un gran soporte para la comunidad, lo que ayuda a que, tanto la organización como la comunidad, estén alineados con los mismos objetivos de desarrollo en sus distintos niveles de impacto.

4.2 Nuevos retos en los procesos de calidad asociados a la responsabilidad social

Una organización que se considere socialmente responsable debe garantizar la calidad en sus procesos, que lógicamente impactan en los servicios y productos realizados por la organización.

En el capítulo anterior se hace una recopilación de la importancia de aplicar un sistema de gestión de la calidad, tomando como referencia la norma ISO 9000, que tiene como objetivo primordial la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de los procesos.

También, esta norma permite que las organizaciones tengan definidos sus procesos y las responsabilidades, lo cual es esencial para poder medir el desempeño e identificar errores de forma temprana. Este sistema de gestión, al igual que los anteriormente tratados, se beneficia de la norma ISO 26000 de RS, toda vez que desglosa una variedad de puntos que toda organización debe tomar en consideración para integrar sus sistemas de gestión y optimizar sus actividades de forma responsable.

Con respecto a la calidad, se han identificado los siguientes puntos que resultan favorables para realizar una gestión socialmente responsable:

- **Competencia justa:** una organización para considerarse socialmente responsable debe tener una conducta de competencia justa, es decir, que no realice prácticas desleales para retirar o reducir a su competencia del mercado, lo cual también sería una evidente violación a las leyes.

En ese sentido, la norma de RS promueve que la organización desarrolle sus actividades apegada a las regulaciones disponibles en materia de competencia y que se establezcan procedimientos que les impida mantener una relación con otras organizaciones que tenga conductas anti competencia.

- **La responsabilidad social en la cadena de valor:** la cadena de valor se refiere a las actividades que realiza una organización para generar valor al producto final que recibe el cliente, que va desde la obtención de la materia prima, hasta que el producto salga de la organización para ser entregado al cliente. Dentro de esta cadena de valor están los procesos de adquisiciones y compras por parte

de la organización para obtener el resultado final. Lo que la norma nos indica sobre esto, es que durante todos estos procesos la organización debe promover su responsabilidad.

Esto es así, porque la RS no es un escaparate para venderle al público una imagen positiva de una organización, sino que es un compromiso asumido desde lo interno de una organización que se ve reflejado en el resultado final. Dentro de los procesos realizados para evacuar su producto final, se debe velar por una elección correcta de proveedores, que vayan encaminadas con los mismos valores y principios que la organización.

- **Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación:** en este mundo globalizado en el que vivimos y en el que se desarrollan las actividades comerciales, sociales y económicas, los consumidores reciben una avalancha de promociones o “*marketing*” por los diversos medios digitales que influyen en la decisión del consumidor de elegir tal o cual producto.

Es por esto, que la norma expresa que este *marketing* debe ser realizado con información verídica, de forma responsable, sin que haya dolo que conlleven a la confusión del consumidor, provocando, tarde o temprano, que exista desconfianza por este.

Es de suma relevancia que la información suministrada al consumidor sobre el producto o servicio promocionado sea verídica y que no se omita ninguna información esencial. Asimismo, se debe informar sobre la totalidad del costo del producto, como impuestos y costos de entrega, porque puede resultar engañoso promocionar un producto a un precio específico y luego aumentar el costo final al añadirseles los impuestos y demás, cuando el consumidor ha optado por el producto o servicio por el precio que figura en sus promociones.

- **Protección de la salud y la seguridad de los consumidores:** al momento de sacar un producto al mercado, se debe asegurar que este no implica un riesgo para la salud y la seguridad de sus consumidores, y que en caso de serlo, se les indicará en las instrucciones de uso del mismo. También, se debe indicar los usos incorrectos que hayan podido ser previsibles por el fabricante o distribuidor.

Cuando los productos y servicios provocan daños al consumidor, la reputación de la organización se ve afectada directamente, lo que provoca desconfianza.

- **Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias:** estos constituyen los mecanismos que una organización dispone a favor de sus consumidores, para que estos, luego de haber adquiridos sus productos o servicios, puedan disponer de garantías de devolución, reparación, mantenimiento, soporte técnico acerca del uso, entre otros. Estos mecanismos deben ser de conocimiento general por todos los consumidores, así como los plazos para ejercer sus derechos.

Al momento de brindar un servicio o producto, la organización debe asegurar de que sean de alta calidad. La calidad en los procesos busca evitar los desperfectos o fallos en el resultado final del producto o servicio; no obstante, en todo proceso existe un margen de error, que provoca pérdidas económicas y de tiempo al consumidor, por lo cual, en caso de ocurrencia de estos, se debe implementar un mecanismo que permita que los consumidores presenten sus quejas y reclamaciones.

Pero esto no debe quedarse ahí, sino que deben evaluarse las quejas y reclamaciones, para mejorar sus prácticas y darles respuestas satisfactorias a los consumidores.

- **Protección y privacidad de los datos de los consumidores:** la globalización ha traído consigo la digitalización de los procesos y los pagos electrónicos, siendo que muchas organizaciones han incorporado en sus procesos de adquisición de bienes por los consumidores, herramientas digitales para brindar un mejor servicio.

Ahora bien, de la digitalización han resultado daños colaterales como la inseguridad de que los datos personales puedan ser obtenidos por terceros, demostrando fragilidad de los sistemas. Por estas razones, se recomienda que la organización ofrezca esa seguridad en la protección de los datos proporcionados por sus clientes, con el fin de aumentar y mantener su credibilidad y la confianza de sus clientes.

En ese sentido, la organización debe informar al consumidor sobre el fin para el cual serán utilizados sus datos, garantizándoles privacidad y asegurándole el uso solamente de los datos esenciales.

- **Educación y toma de conciencia:** informar a los consumidores sobre los productos o servicios adquiridos forma parte de la responsabilidad social de las organizaciones, pues esto ayuda a concientizar a los adquirientes de esos productos o servicios sobre sus derechos y responsabilidades. Ahora bien, existen consumidores que carecen de alfabetización o de acceso limitado a la educación, están desfavorecidos frente a los demás, por lo cual, se deben desarrollar estrategias comunicativas e informativas para que la información les llegue de forma correcta.

Dentro de los temas que deben informarse están: los peligros del producto, el etiquetado del producto, la información de cómo realizar quejas y reclamaciones, calidad, precio, el uso inadecuado, el impacto ambiental, el consumo sostenible y la disposición final del producto.

4.3 Nuevos retos que plantea la responsabilidad social en el sistema de gestión de medio ambiente

Todas las organizaciones, independientemente de su actividad productiva, generan un impacto al medio ambiente, conforme a la manera en que producen sus productos y servicios y a las decisiones que toma la dirección. Debido a las consecuencias generadas por estos impactos, es necesario que las organizaciones adopten un enfoque preventivo integrado, con el fin de que sus impactos sean reducidos y que sus productos o servicios sean sostenibles.

La necesidad de reducir el impacto ambiental, creando una producción responsable y un consumo sostenible, se ha convertido en uno de los focos principales de las organizaciones internacionales que ha sido transmitido a las demás organizaciones, para que estas operen de manera responsable.

Vimos en el capítulo anterior que existen mecanismos que ayudan a la implementación de un sistema de gestión ambiental eficaz, como lo es la norma ISO 14001, la cual permite que las organizaciones puedan medir su desempeño ambiental e implantar medidas para reducir el impacto ambiental. Todas estas acciones van de la mano con

la responsabilidad social de cada organización, por lo que la norma ISO 26000 indica que se debe promover dentro de una organización los principios de la responsabilidad ambiental, el enfoque precautorio, la gestión de riesgos ambientales y quien contamina, paga.

Igualmente, aporta una serie de parámetros para que sea integrado en todo el sistema de gestión de la organización, los cuales se desarrollan a continuación:

- **Prevención de la contaminación:** En todo sistema de gestión la prevención juega un papel muy importante, toda vez que con la prevención se eliminan posibles situaciones que puedan presentarse y se disminuye el impacto ambiental que la organización pueda tener. La prevención de la contaminación se realiza identificando los aspectos que contribuyen a la contaminación ambiental, tales como:
 - Las emisiones al aire de gases de efecto invernadero, que puede ser ocasionado por las actividades propias de la organización o indirectamente por el uso de sus productos o servicios.
 - Los vertidos directos al agua, sin que hay un tratamiento previo al vertido, ocasiona contaminación del agua y daños a las especies marinas y a los ecosistemas.
 - La gestión de residuos debe realizarse de manera responsable; en primer lugar, se debe minimizar la generación de residuos por parte de la organización, para luego proceder a la reutilización, reciclado, valorización y posterior eliminación. Esta eliminación debe realizarse conforme a las normativas legales vigentes aplicables a cada organización.
 - El uso y la disposición de productos químicos tóxicos y peligrosos produce daños a la salud humana a través de las emisiones de los mismos, por lo cual, las organizaciones deben minimizar el uso de estos productos, sustituyéndolos por aquellos que tengan menor impacto.

Para prevenir la ocurrencia de estas situaciones que ponen en peligro la vida de los seres vivos y de los ecosistemas, la norma ISO 26000 nos dice que cada organización debe identificar cada aspecto que genera un impacto ambiental producto de sus actividades. Luego, debe identificar la fuente de donde provienen y realizar una medición de cada área de la contaminación, para implementar medidas que permitan minimizar el impacto.

Es de suma importancia que la organización se involucre con la comunidad en la cual desarrolla sus actividades y les informe sobre los riesgos ambientales y cuáles medidas están aplicando para prevenir que sean de mayor impacto. También, se debe informar a los consumidores y demás partes interesadas sobre el uso de materiales tóxicos o peligrosos que pueden generar algún daño a la salud humana y al medio ambiente.

- **Uso sostenible de recursos:** utilizar recursos renovables es una forma de garantizar la sostenibilidad, pues permite que se haga uso de un recurso y que en el futuro no se comprometa la disponibilidad del mismo; mientras, que los no renovables implican que su tasa de uso es mucho menor y generan más contaminación. En ese sentido, una organización debe ir sustituyendo sus recursos no renovables por recursos renovables, haciendo un uso más responsable.

La norma ISO 26000 nos proporciona ejemplos de cambio, como la eficiencia energética a través del uso de energía renovable y biomasa, la conservación del agua y su reutilización, optimizar los materiales utilizados, reduciendo sus desperdicios y minimizar la cantidad de recursos que se utiliza para un producto específico.

Es por esto, que se recomienda realizar una evaluación del uso de estos recursos para poder implementar medidas que optimicen sus usos. Asimismo, se recomienda la utilización de material reciclado, realizar una adquisición sostenible de productos y promover, sobretodo, un consumo sostenible.

- **Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo:** es de conocimiento general que el cambio climático es un problema que está afectando los ecosistemas y poniendo en peligro la vida de los seres vivos en la tierra. Una de las causas que acelera el cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero, que toda organización, de forma directa o indirecta, emiten a la atmósfera, por lo que deben hacerse responsable de dichas emisiones y tomar acciones para mitigar este problema.

Como se ha planteado en los puntos anteriores, para poder minimizar los impactos, hay que hacer una evaluación y proceder a identificar las fuentes

directas e indirectas, para registrar todas las emisiones y poder implementar medidas efectivas que reduzca las emisiones.

Dentro de las posibles medidas puede incluirse el cambio de combustibles fósiles por energías renovables y adoptar el enfoque del ciclo de vida. En ese mismo orden, los daños causados por el cambio climático son palpables, por lo que la organización igualmente debe proponer medidas para adaptarse a estos cambios existentes.

- **Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales:** tal y como se ha ido explicando, la biodiversidad ha sufrido daños por la actividad humana, muchos de ellos irreversibles, por lo que las organizaciones internacionales han procurado crear protocolos, directivas, convenios y demás instrumentos internacionales para que sus Estados miembros concienticen su población sobre los daños al medio ambiente y exija el cumplimiento de normas mínimas para lograr su protección.

Una organización socialmente responsable puede operar de manera que colabore a la protección del medio ambiente a través de una variedad de acciones como ayudar a la restauración de los ecosistemas, utilizar los recursos naturales de forma sostenible, fomentar en la comunidad en la cual se desarrollan un ambiente sostenible, promoviendo la reutilización, el reciclado, la gestión de desechos y el tratamiento de aguas residuales.

CAPÍTULO V

HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

5.1 Herramienta de diagnóstico: metodología para el desarrollo de un autodiagnóstico

La herramienta de diagnóstico presentada en este capítulo está diseñada para ayudar a las organizaciones a evaluar su desempeño y proponer mejoras en términos de responsabilidad social y dinámica preventiva. Esta herramienta ofrece una metodología práctica y accesible para realizar una autoevaluación integral, identificando fortalezas y áreas de mejora en aspectos claves como la prevención de riesgos laborales, la calidad y la protección al medio ambiente.

Está estructurada tomando en consideración los asuntos que propone la ISO 26000 y que debemos asociar a cada campo preventivo.

Nos interesaremos en:

- Las dos prácticas fundamentales:
 - Reconocimiento de la responsabilidad social.
 - Identificación e involucración con las partes interesadas.
- Las materias y asuntos que nos propone la norma como buenas prácticas en el capítulo 6. Estas materias pueden ser seleccionadas según se ajuste al campo preventivo seleccionado y conforme al criterio del evaluador.

Construiremos una lista de preguntas que buscan el nivel de conformidad con los principios ISO 26000 para cada punto anterior. Las preguntas proyectadas a las disposiciones locales de tipo sistémico. Se adjunta la hoja de registro.

Para cada pregunta hay que asignar una valoración según el siguiente cuadro:

Valor	Criterio de valoración	Necesidad de acción
0	El organismo no se ha planteado la cuestión y no dispone de políticas ni procedimientos de este asunto.	Crítico: El desempeño en este asunto es extremadamente deficiente, con un incumplimiento total de los estándares básicos de responsabilidad social. Se requiere una intervención urgente y una reestructuración completa.
1	El organismo ha reconocido la importancia de este asunto y ha desarrollado políticas, pero aún no ha formalizado un plan de acción.	Emergencia: El desempeño en este asunto es deficiente y no cumple con los estándares básicos de responsabilidad social y dinámica preventiva. Se requiere intervención y una mejora significativa.
2	La organización ha creado un plan detallado para abordar el asunto y está en las primeras fases de implementación	Requiere mejora: El desempeño de este asunto es aceptable, pero requiere mejora para alcanzar los estándares adecuados de responsabilidad social.
3	La organización ha comenzado a implementar su plan y ha tomado medidas iniciales, pero el desarrollo aún es limitado.	Adecuado: El desempeño en este asunto cumple con los estándares básicos de responsabilidad social. Se están aplicando las buenas prácticas, pero puede mejorarse.
4	La organización ha implementado de manera efectiva su plan con políticas y prácticas bien establecidas y en funcionamiento, mostrando un desarrollo sólido y consistente en el asunto.	Satisfecho: El desempeño en este asunto es sobresaliente y excede los estándares esperados de responsabilidad social. Se han identificado las oportunidades de mejora y se han aplicado de forma consistente.

Presentamos un modelo del formulario a utilizar, que puede ser aplicada en cada campo preventivo y la ilustración que resulta de su aplicación.

Materia	Asunto	Cuestiones	Valoración	Comentarios	Acciones propuestas

En el anexo 1.1 se incluye, a modo de ejemplo, el cuestionario de autoevaluación de la herramienta para el campo de la prevención de riesgos laborales.

5.2 Caso simulado: aplicación a una empresa del sector textil

En los anexos, presentamos una aplicación ya realizada de tipo simulación y basada en un organismo hipotético. Se trata de una industria textil de carácter multinacional, dedicada al diseño, corte y confección de uniformes deportivos. El siguiente gráfico permite visualizar los asuntos que requieren una intervención urgente por la organización.



Figura 2. Representación gráfica del autodiagnóstico de una empresa textil.

Resultado obtenido: A la vista del resultado obtenido en el diagnóstico, para avanzar en la dinámica de RS, el organismo debería desplegar un plan de trabajo en dos ejes:

- General, sobre cultura y apropiación de la RS.
- Especifico, concentrado en tratar los riesgos relacionados con los colectivos vulnerables.

Conclusión

Para concluir este Trabajo Fin de Máster, es fundamental destacar los principales hallazgos y reflexiones obtenidas durante el estudio realizado.

En primer lugar, se ha determinado que la implantación de la responsabilidad social en una organización mitiga los riesgos asociados a la actividad productiva y fortalece la gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. La implantación de un sistema de gestión que abarque estos aspectos, permite una alineación coherente de todos los procesos organizacionales hacia objetivos comunes de sostenibilidad y eficiencia.

Este trabajo fin de máster ayuda a comprender la importancia de la RS en el desempeño de una organización. El comportamiento de una organización que actúe conforme a la responsabilidad social incluye el respeto a las leyes nacionales y los instrumentos internacionales, la identificación y consideración de las partes interesadas, integrar la RS en todos los procesos de la organización.

El análisis comparativo realizado entre los distintos sistemas de gestión de responsabilidad social, ha permitido identificar el modelo más robusto y adecuado para su implementación en las organizaciones, siendo que retuvimos el modelo propuesto por la norma ISO 26000, atendiendo a las siguientes razones:

- Es de reconocimiento internacional;
- Proporciona un marco comprensivo para abordar la responsabilidad social;
- Aumenta la confianza y credibilidad por parte de los clientes e inversores;
- Es la norma más completa, ya que abarca desde los derechos humanos, la gobernanza, la seguridad y salud en el trabajo, la calidad y hasta el respeto al medio ambiente; y
- Crea una sinergia con los demás sistemas de gestión de la organización

Del análisis realizado a las normas ISO 45001, ISO 9000 e ISO 14001, se han establecido las buenas prácticas actuales que estas nos brindan para los sistemas de gestión correspondientes que pueden ser aplicadas en la organización. Asimismo, se han determinado las nuevas oportunidades en las materias preventivas de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, según la ISO 26000, que nos aporta una gran ventaja competitiva para la organización, impulsándolas a que mejoren su

reputación, y que los empleados sientan compromiso con la organización y se identifiquen con ella, lo que se traduce a una mejor productividad y fomenta una buena relación con sus suplidores, la comunidad y sus clientes.

Además, se ha desarrollado una herramienta de diagnóstico que facilita a las organizaciones la autoevaluación de sus prácticas actuales e identificar oportunidades de mejora en línea con los principios de responsabilidad social. Esta herramienta es un recurso valioso para guiar a las organizaciones en su camino hacia una gestión más responsable y sostenible.

En conclusión, la asunción de la responsabilidad social representa una estrategia clave para el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo, promoviendo un impacto positivo en la sociedad, consolidando así su posición en el mercado cada vez más exigente y consciente de la importancia de la RS.

ANEXOS

1.1 Ejemplo de aplicación de la herramienta de autodiagnóstico de responsabilidad social

A continuación se presenta un ejemplo de aplicación de la herramienta de autodiagnóstico, que está orientada al campo de la prevención de riesgos laborales, razón por la cual se han seleccionado las materias que nos parecen de mayor impacto al caso, concretamente:

- Prácticas fundamentales, tronco común a cualquier diagnóstico de responsabilidad social.
- Derechos humanos (Capítulo 6.3 de ISO 26000).
- Prácticas laborales (Capítulo 6.4 de ISO 26000).

Materia	Asunto	Cuestiones	Valoración	Comentarios	Acciones propuestas
1. Prácticas Fundamentales	1.1 Reconocimiento de la responsabilidad social	1.La organización reconoce la responsabilidad social y comprende cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad.			
		2.Dispone de un plan de desglose de responsabilidad social para abordar los asuntos que surgen como consecuencia de sus actividades y orientarlos al desarrollo sostenible.			
	1.2 Identificación e involucramiento con las partes interesadas	3.La organización ha identificado las partes interesadas, las tiene listadas y registradas			
		4.Mantiene una comunicación constante con las partes interesadas y se evalúa la efectividad de la interacción, con el fin de mejorar su responsabilidad social			

2. Derechos Humanos	2.1 Políticas y pronunciamiento de la diligencia debida	5.Dentro de las políticas del organismo se incluye un pronunciamiento de diligencia debida con mención especial a los derechos humanos. Estas políticas se hacen extensivas a clientes, suministradores y otros actores asociados.			
		6.Están previstas evaluaciones regulares de conformidad con la declaración de derechos humanos y se asocian acciones de mejora en los planes de la entidad			
	2.2 Resolución de reclamaciones	7.Existe un protocolo formalizado de tratamiento de quejas y reclamaciones en el organismo y las partes interesadas están formalmente informadas de la existencia de esta vía para canalizar sus quejas y reclamaciones.			
		8.Los registros existentes demuestran que este proceso se aplica y produce resultados satisfactorios.			
	2.3 Discriminación y grupos vulnerables	9.Está disponible una evaluación de la presencia de colectivos o grupos vulnerables dentro del organismo. **			
		10.Se planifican medidas de protección para los grupos vulnerables identificados.			
	2.4 Derechos fundamentales en el trabajo	11.Se reconocen formalmente , a través de las políticas del organismo, los pronunciamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): a) Libertad de asociación y negociación colectiva b) Eliminación del trabajo forzoso c) Abolición del trabajo infantil			

		d) Abolición de la discriminación en empleo y ocupación.			
		12.Se han identificados los posibles casos de riesgo en el organismo y también entre sus partes interesadas.			
		13.Las medidas de protección han sido planificadas y están en aplicación.			
3. Prácticas laborales	3.1 Trabajo y relaciones laborales	14.La organización reconoce dentro de sus políticas la igualdad de oportunidades y de remuneración entre la mano de obra femenina y la mano de obra masculina, así como dispone de un procedimiento de aseguramiento de igualdad y no discriminación en todas sus prácticas laborales.			
		15.Se ha implementado un mecanismo para asegurar que la contratación o subcontratación del trabajo se realice con organizaciones que proporcionen condiciones laborales decentes y conforme a las normativas legalmente establecidas.			
	3.2 Condiciones de trabajo y protección social	16.Los salarios proporcionados por la organización están acordes con el salario mínimo nacional vigente aplicable al sector en el cual se desarrolla, así como también considerando el desarrollo social de la comunidad.			
		17.Se dispone de políticas y programas de conciliación de la vida familiar con el trabajo, que vayan más allá de los dispuestos			

		legalmente (bajas de paternidad, maternidad, instalaciones de lactancia).			
	3.3 Salud y seguridad en el trabajo	18.Las mejores prácticas laborales basadas en normas existentes, se aplican de manera efectiva a los colectivos vulnerables.			
		19.La dinámica de registro y tratamiento de todos los accidentes ocurridos, está en aplicación y lleva asociado un plan de mejora permanente para reducirlos.			
		20.La organización establece y mantiene alianzas con entidades locales para desarrollar iniciativas de seguridad laboral que beneficien tanto a sus empleados como a los miembros de la comunidad, promoviendo un entorno más seguro y saludable.			
	3.4 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	21.Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico, así como oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.			

****Nota:** A efectos del presente diagnóstico se consideran los colectivos vulnerables siguientes, según están identificados en la norma ISO 26000: Mujeres, niños y niñas, personas con discapacidad, pueblos indígenas, migrantes y trabajadores migrantes, personas discriminadas por sus orígenes, personas discriminadas por su raza y otros colectivos vulnerables.

1.2 Aplicación de la herramienta de autodiagnóstico de responsabilidad social.

Presentamos una aplicación ya realizada de tipo simulación y basada en un organismo hipotético. Se trata de una industria textil de carácter multinacional, dedicada al diseño, corte y confección de uniformes deportivos. Cuenta aproximadamente con mil trabajadores distribuidos en dos plantas de producción y una oficina administrativa.

Materia	Asunto	Cuestiones	Valoración	Comentarios	Acciones propuestas**
1. Prácticas Fundamentales	1.1 Reconocimiento de la responsabilidad social	1.La organización reconoce la responsabilidad social y comprende cómo sus decisiones y actividades impactan en la sociedad.	2	La organización ha demostrado comprender cómo sus decisiones y operaciones afectan la sociedad, pero no se han establecido acciones concretas que generen un impacto positivo en la comunidad y las partes interesadas.	Desarrollar acciones concretas e implementar proyectos que permitan medir y comunicar los impactos positivos de la organización.
		2.Dispone de un plan de desglose de responsabilidad social para abordar los asuntos que surgen como consecuencia de sus actividades y orientarlos al desarrollo sostenible.	2	La organización dispone de un plan para abordar los asuntos relacionados la RS y el desarrollo sostenible.	Reforzar el plan e implementarlo, asegurando que cada iniciativa esté alineada con los ODS.
	1.2 Identificación e involucramiento con las partes interesadas	3.La organización ha identificado las partes interesadas, las tiene listadas y registradas	3	Las partes interesadas están identificadas y registradas formalmente.	Se debe hacer una verificación de las partes interesadas

					como mínimo cada año.
		4.Mantiene una comunicación constante con las partes interesadas y se evalúa la efectividad de las interacción, con el fin de mejorar su responsabilidad social	2	Se mantiene una comunicación constante con las partes interesadas, sin embargo, los procesos pueden ser más estructurados y formales para obtener retroalimentación de manera regular y sistemática.	Implementar un sistema de gestión que permita evaluar de forma periódica la comunicación con las partes interesadas, puede ser por vías digitales.
2. Derechos Humanos	2.1 Políticas y pronunciamiento de la diligencia debida	5.Dentro de las políticas del organismo se incluye un pronunciamiento de diligencia debida con mención especial a los derechos humanos. Estas políticas se hacen extensivas a clientes, proveedores y otros actores asociados.	3	Las políticas de la organización incluyen el pronunciamiento de la debida diligencia en derechos humanos, con respecto a las partes interesadas.	Se deben desarrollar políticas que sean extensivas a clientes y a la cadena de suministro.
		6.Están previstas evaluaciones regulares de conformidad con la declaración de derechos humanos y se asocian acciones de mejora en los planes de la entidad	2	Se planifican evaluaciones anuales asociadas a los derechos humanos.	Se debe implantar un sistema de seguimiento de ejecución de acciones correctivas
	2.2 Resolución de reclamaciones	7.Existe un protocolo formalizado de tratamiento de quejas y reclamaciones en el organismo y las partes interesadas están	3	Se dispone de un procedimiento para que se externalicen las quejas y reclamaciones, el cual	El protocolo debe ser revisado y actualizado según se identifiquen necesidades.

		formalmente informadas de la existencia de esta vía para canalizar sus quejas y reclamaciones.		es conocido por todas las partes interesadas.	
		8.Los registros existentes demuestran que este proceso se aplica y produce resultados satisfactorios.	3	Los registros han demostrado que este protocolo se aplica de manera eficaz y consistente.	Se debe estipular revisión regular de los registros, para mejorarlos.
	2.3 Discriminación y grupos vulnerables	9.Está disponible una evaluación de la presencia de colectivos o grupos vulnerables dentro del organismo. **	2	Se realizó una evaluación inicial de la presencia de grupos vulnerables, pero hace más de tres años.	Se deben realizar evaluaciones anuales con respecto a los grupos vulnerables.
		10.Se planifican medidas de protección para los grupos vulnerables identificados.	1	No se desplegaron estrategias para proteger y apoyar de manera efectiva estos grupos dentro del entorno laboral.	Una vez realizada la evaluación, se deben implementar y desarrollar programas y procedimientos específicos que aborden las necesidades únicas de cada grupo vulnerable y asegurar un entorno inclusivo y respetuoso
	2.4 Derechos fundamentales en el trabajo	11.Se reconocen formalmente , a través de las políticas del organismo, los pronunciamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): d)Libertad de asociación y negociación colectiva	3	Las políticas de la organización reconocen los cuatro convenios fundamentales de la OIT y verifica su cumplimiento.	Estas políticas deben ser revisadas anualmente por la dirección, para reforzarlas y mejorarlas.

		e) Eliminación del trabajo forzoso f) Abolición del trabajo infantil d) Abolición de la discriminación en empleo y ocupación.			
		12. Se han identificados los posibles casos de riesgo en el organismo y también entre sus partes interesadas.	2	Se han detectado posibles casos de riesgos en el organismo, pero no se ha realizado identificación de la cadena de suministro.	Se debe realizar una identificación de posibles casos de riesgos en la cadena de suministro.
		13. Las medidas de protección han sido planificadas y están en aplicación.	2	Las medidas de protección han sido planificadas y aplicadas, pero solo dentro del organismo, no siendo así para la cadena de suministro.	Se deben desarrollar las medidas de protección para la cadena de suministro.
3. Prácticas laborales	3.1 Trabajo y relaciones laborales	14. La organización reconoce dentro de sus políticas la igualdad de oportunidades y de remuneración entre la mano de obra femenina y la mano de obra masculina, así como dispone de un procedimiento de aseguramiento de igualdad y no discriminación en todas sus prácticas laborales.	2	La organización dispone de políticas de igualdad de remuneración sin discriminación por sexo, sin embargo, no se han desplegado un procedimiento de aseguramiento de igualdad.	Se debe disponer de protocolo de aseguramiento de igualdad de oportunidades y promover activamente la diversidad en todos los niveles.
		15. Se ha implementado un mecanismo para asegurar que la contratación o	2	La organización dispone de un protocolo para asegurar que las	Se debe reforzar el protocolo y hacerlo exhaustivo, toda vez

		subcontratación del trabajo se realice con organizaciones que proporcionen condiciones laborales decentes y conforme a las normativas legalmente establecidas.		contrataciones o subcontrataciones se realicen con organizaciones que garanticen condiciones de trabajo decente y acordes a las leyes nacionales.	que requiere mucha atención y esfuerzo por parte de la organización identificar que sus contratistas proporcionen condiciones decentes en su totalidad.
	3.2 Condiciones de trabajo y protección social	16.Los salarios proporcionados por la organización están acordes con el salario mínimo nacional vigente aplicable al sector en el cual se desarrolla, así como también considerando el desarrollo social de la comunidad.	1	El salario mínimo de la organización está por encima del salario mínimo nacional vigente, sin embargo, en el último año hubo un aumento de las renunciaciones por parte de los trabajadores.	La organización debe diseñar y ejecutar políticas dirigidas a incentivar e incrementar la fidelización de los trabajadores.
		17.Se dispone de políticas y programas de conciliación de la vida familiar con el trabajo, que vayan más allá de los dispuestos legalmente (bajas de paternidad, maternidad, instalaciones de lactancia).	2	La organización dispone de salas de lactancia, pero no dispone de programas de ampliación de la baja por paternidad o maternidad, más allá de lo legalmente establecido.	La empresa debe evaluar la implantación de políticas dirigidas a mejorar la conciliación de la vida laboral.
	3.3 Salud y seguridad en el trabajo	18.Las mejores prácticas laborales basadas en normas existentes, se aplican de manera efectiva a los colectivos vulnerables.	1	Existen políticas para mejorar las condiciones laborales de los grupos vulnerables, pero no se han aplicado desarrollado	Desarrollar e implantar prácticas laborales que mejoren las condiciones de seguridad y salud de los colectivos vulnerables.

		19.La dinámica de registro y tratamiento de todos los accidentes ocurridos, está en aplicación y lleva asociado un plan de mejora permanente para reducirlos.	2	La organización realiza investigación de todos los accidentes e incidentes y realiza un análisis causa de raíz para identificar factores contribuyentes, sin embargo, no se ha reducido de manera satisfactoria sus ocurrencias.	Desarrollar medidas preventivas específicas para eliminar o reducir la ocurrencia de accidentes e incidentes.
		20.La organización establece y mantiene alianzas con entidades locales para desarrollar iniciativas de seguridad laboral que beneficien tanto a sus empleados como a los miembros de la comunidad, promoviendo un entorno más seguro y saludable.	2	Se mantiene alianzas con organismos locales y gubernamentales, pero hace más de tres años que no se desarrollan iniciativas de seguridad laboral para mejorar las condiciones de los trabajadores y la comunidad.	Reanudar las alianzas con los organismos locales y promover programas y proyectos que integren a los trabajadores y a la comunidad.
	3.4 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	21.Se proporciona a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico, así como oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.	2	La organización ofrece oportunidades equitativas para desarrollar las habilidades de los trabajadores con más de cinco años en la organización y con grado técnico o profesional.	Se deben crear programas de desarrollo profesional que incluyan capacitación específica para todos los niveles, sin importar el tiempo de estancia en la organización.

****Nota:** Las acciones propuestas presentadas en el presente trabajo, solo sirven como una guía orientativa para que la organización, a partir de ellas, tomen las medidas que consideren pertinentes.

A continuación se presenta un gráfico que permite visualizar los resultados obtenidos, y deja en evidencia los asuntos que requieren una intervención urgente por la organización.

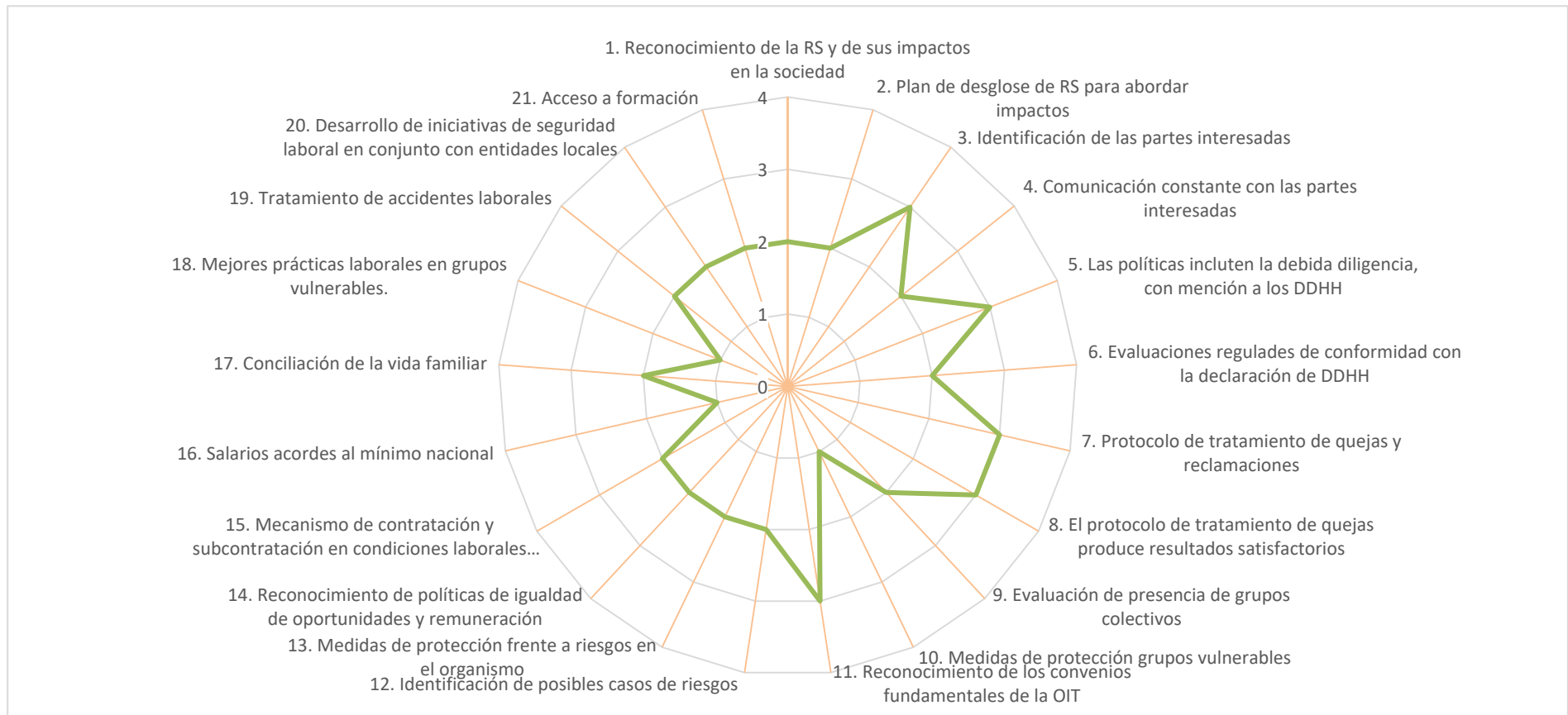


Figura 2. Representación gráfica de la aplicación del autodiagnóstico de una empresa textil.

Resultado obtenido: A la vista del resultado obtenido en el diagnóstico, para avanzar en la dinámica de RS, el organismo debería desplegar un plan de trabajo en dos ejes:

- General, sobre cultura y apropiación de la RS.
- Especifico, concentrado en tratar los riesgos relacionados con los colectivos vulnerables.

Referencias bibliográficas

- BAUTISTA BERNAL, I. (2022). *Gestión de la seguridad y salud ocupacional: cultura preventiva, responsabilidad social corporativa y efectos en el rendimiento financiero*. Málaga: Universidad de Málaga.
- BBVA. (29 de Abril de 2021). *¿Qué es la sostenibilidad? Un camino urgente y sin marcha atrás*. Obtenido de https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-la-sostenibilidad-un-camino-urgente-y-sin-marcha-atras/?_gl=1*1y50nk3*_ga*MjYyOTk1MDEyLjE3MTU3NzEyODI.*_ga_915V905T16*MTcxNTc3MTI4MS4xLjEuMTcxNTc3MTc1MC4yNy4wLjA.
- BERMEO PACHECO, J. A. (2023). *El desarrollo sostenible y la responsabilidad social universitaria en el Ecuador*. Coruña: Universidad da Coruña.
- BESTRATÉN BELLOVÍ, M., Guardino Solá, X., Iranzo García, Y., Piqué Ardanuy, T., Pujol Senovilla, L., Solorzano Fábrega, M., . . . Varela Iglesias, I. (2011). *Seguridad en el trabajo*. Madrid: Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- BOLDÓ RODA, C. (2020). *Responsabilidad social corporativa nuevos retos, nuevas soluciones*. Universitat Jaume I.
- Comision de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde de la Comisión Europea*. Bruselas: Comision de las Comunidades Europeas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2004). *Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- DÍAZ MUÑOZ, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 19-36.
- Gobierno de España. (1978). *Constitución Española*. Madrid.
- Gobierno de España. (2018). *Ley 11/2018, 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*. Madrid.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (31 de enero de 2021). *¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?* Obtenido de <https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2008). *NTP 647: Responsabilidad social de las empresas Modelo SAI 8000 (Social Accountability)*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

- International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso (ISO 14001:2015)*. Madrid: AENOR.
- International Organization for Standardization. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad (ISO 9000:2015)*. MADRID: AENOR.
- International Organization for Standardization. (2021). *Guía de responsabilidad social (ISO 26000:2010)*. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2023). *Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso (ISO 45001:2018)*. Madrid: Asociación Española de Normalización.
- IQNet Association - The International Certification Network. (2015). *IQNet SR 10. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social*. IQNet Association - The International Certification Network.
- Laboral Group Clever Partner. (22 de 12 de 2023). *Revisión histórica sobre la normativa en materia de prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://www.laboralgroup.com/blog/1892/revision-historica-sobre-la-normativa-en-materia-de-prevencion-de-riesgos-laborales#>
- MIRANDA MAYO, J. J. (2023). *El tratamiento de los accidentes de trabajo en los medios de comunicación social digitales en España y su impacto en la Responsabilidad Social Corporativa 2010- 2020*. Madrid: Escuela Internacional de Doctorado.
- OCDE. (2011). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. OCDE.
- OCDE. (2018). *Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable*. España.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- Parlamento Europeo y Comisión de Desarrollo. (1999). *Resolución sobre la adopción de normas por la Unión Europea para las empresas europeas que operan en países en desarrollo: Hacia un código de conducta europeo*. Unión Europea.
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2022). *Directiva (UE) 2022/2464*. Unión Europea.
- Santander Universidades. (04 de 11 de 2022). *Santander Open Academy*. Obtenido de <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/b-corp.html>
- Unión Europea. (s.f.). Obtenido de EUR-Lex: <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/glossary/green-paper.html>
- Unión Europea. (1957). *Tratado de Funcionamiento Unión Europea*. Roma: Diario Oficial de la Unión Europea.

- Unión Europea. (2011). *Resolución del Parlamento Europeo, sobre la dimensión exterior de la política social, la promoción de las normas laborales y sociales y la responsabilidad social de las empresas europeas*. Bruselas, Bélgica. Recuperado el 23 de febrero de 2024, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52011IP0260&qid=1708686637303>
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). (2000). *Social-responsibility.at*. Obtenido de <https://www.social-responsibility.at/definitions/world-business-council-for-sustainable-development-2000/>