



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Administración de Empresas

Tema

Organización

Sub tema

La gestión de la calidad en el proceso de la responsabilidad social empresarial

Seminario de graduación para optar al título de licenciadas en administración  
de empresas

Autoras

Bra. Marlyng Johanna Baca Garcia

Bra. Massiel Eloísa Guzmán Dávila

Bra. Nellibeth de los Ángeles Corea Martínez

Tutora

Msc. Ana María Sánchez Morras

Managua, 11 de marzo 2021

## Índice.

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	iv
Valoración Docente.....	vii
Resumen.....	viii
Introducción.....	1
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
Capítulo uno. Generalidades de la gestión de la calidad en la responsabilidad social empresarial .....	5
1.1. Concepto de gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial .....	5
1.2. La calidad total en la responsabilidad social empresarial .....	7
1.3. Gestion de calidad en la responsabilidad social empresarial.....	8
1.4. Importancia de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial .	9
1.5. La Integración de la responsabilidad social empresarial en la gestión empresarial	10
Capítulo dos: Implementación de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua	11
2.1. Desarrollo histórico de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua.....	11
2.2. Líneas directrices e instrumentos .....	13
2.3. Riesgos empresariales con respecto a la Responsabilidad social empresarial ..	15

2.4. Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.....	16
2.5. Nivel de competitividad alcanzado por las empresas que lo apliquen contra los que no.....	20
2.5.1. Competitividad interna y externa entorno a la RSE .....	21
2.6. Enfoque de aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas en Nicaragua.....	23
Capítulo tres: La gestión de calidad en los modelos y principios de la responsabilidad social empresarial .....	26
3.1. Modelos de gestión de la responsabilidad social empresarial.....	26
3.1.1 Principios del modelo de responsabilidad social empresarial.....	28
3.1.2. Implementación del modelo de responsabilidad social empresarial en las empresas.....	29
3.2. Modelo de gestión Global Reporting Initiative (GRI). .....	30
3.2.2. Principios del modelo GRI. ....	31
3.2.3. Indicadores del modelo GRI. ....	32
3.3. Modelo de gestión del pacto de las naciones unidas. ....	33
3.3.2. Objetivos del pacto mundial de las naciones unidas para el desarrollo sostenible. ....	34
3.3.3. Principios del pacto mundial de las naciones unidas.....	35
Capítulo cuatro: Referencias normativas de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial .....	36
4.1. Indicadores para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial .....	36

4.1.1. Ethos .....	37
4.1.2. Indicadores internos .....	38
4.1.3. Indicadores externos.....	40
4.2. Norma SA8000.....	41
4.2.1. Ventajas de la certificación SA8000 .....	43
4.3. Normas ISO 26,000 .....	44
4.3.1. Principios de las norma ISO 26,000 .....	45
4.3.2. Aplicación de la norma ISO 26,000 .....	46
4.3.3. Beneficios de la norma ISO 26000 .....	47
4.4. Normas ISO 14000 .....	48
4.4.1. Características generales de las normas ISO 14000 .....	49
4.4.2. Serie ISO 14000.....	49
4.4.3. Sistema de gestión ambiental, ISO 14000-14004 .....	51
Conclusiones.....	52
Bibliografía .....	53

## *Dedicatoria*

*Este seminario de gradación está dedicado principalmente a Dios, por darme la sabiduría y entendimiento en todo el proceso de mi formación como profesional. A mis padres Gioconda y José Ángel por darme su apoyo en todo momento para seguir adelante a pesar de las adversidades, a mi madre principalmente por ser la motivación para salir adelante. A la Ing. Aracelis Rojas por estar en todo momento apoyándome en mi vida personal y profesional inculcándome que siga adelante con mis estudios. A mi novio David Rojas por estar conmigo en los momentos más difíciles en todo el trayecto de mi formación personal y profesional.*

---

*Nellibeth de los Ángeles Corea Martínez*

## *Dedicatoria*

*Este seminario de graduación está dedicado principalmente a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría necesaria para llevar adelante esta ardua tarea.*

*A mis padres por haber hecho muchos sacrificios por ver nuestros logros cumplirse, mis hermanos por ser los que han estado ahí brindando el apoyo necesario en el transcurso de la carrera, a mi esposo e hija por ser los motores que han hecho posible el desarrollo de mi carrera, a mi abuelita (QDE) por nunca dejar de creer en mí y siempre estar en los momentos difíciles te amo.*

---

*Marlyng Johanna Baca García*

## *Dedicatoria*

*Dedico este documento, principalmente, a mi padre celestial por concederme la sabiduría y perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. A mis padres y hermanos que con su apoyo me alentaban día a día a seguir adelante, por ser mi fuente de motivación. A mi abuelita, por su cariño infinito y por haberme escuchado en todo momento. A los docentes, que con entusiasmo y vocación comparten sus conocimientos con cada estudiante llegando a ser parte fundamental en el proceso de formación profesional.*

---

*Massiel Eloísa Guzmán Dávila*

## *Agradecimiento*

*Agradezco infinitamente a Dios por su amor, gracia y misericordia de haberme permitido lograr una meta más en mi vida. A mis padres Gioconda Martínez y José Ángel Corea por su apoyo y amor. A la ingeniera Aracelys Rojas por su acompañamiento y apoyo en los momentos que más la necesite para mi formación como profesional.*

*A mi futuro esposo David Rojas por estar apoyándome incondicionalmente en todo momento. A los maestros que han sido parte esencial para mi formación como profesional y por haber compartido sus valiosos conocimientos.*

*Por último, pero no menos importante a nuestra alma mater, por haberme brindado la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa universidad, con la más alta calidad de enseñanza. De estudiar en esta prestigiosa universidad, con la más alta enseñanza.*

---

*Nellibeth de los Angeles Corea Martínez*



## *Agradecimiento*

*Agradezco primeramente a Dios por brindarme la sabiduría para realizar este trabajo de seminario y a todas las personas que estuvieron apoyándonos en el transcurso de todos estos años de vida estudiantil, como lo son nuestra familias y amigos.*

*A los docentes que, fueron un pilar fundamental para nuestra formación profesional mi admiración y agradecimiento siempre, agradezco a nuestra tutora. Msc. Ana María Sánchez Morraz, quien, con sus conocimientos y su gran trayectoria, ha logrado en mí culminar mis estudios con éxito.*

*Como para dar finalidad a la presente, agradezco a mi alma mater por ser una institución dedicada a formar a los mejores profesionales en el país.*

---

*Marlyng Johanna Baca García*

## *Agradecimiento*

*Amado Dios quiero agradecerte el apoyo y la fortaleza que me has dado, gracias porque me llevas de tu mano y no me abandonas, gracias por hacerme comprender que, aunque las circunstancias no sean fáciles con fe y contigo todo es posible. Gracias a mi madre por estar conmigo, por apoyarme económicamente y espiritualmente, gracias por su amor y comprensión, infinitas gracias por ser mi madre. Gracias a mis abuelos por sus oraciones. Gracias a mis hermanos por su apoyo y por escucharme, gracias por ser mis amigos.*

*Gracias a mis amigos por brindarme su ayuda, por su afecto y por acompañarme en esta etapa.*

*Gracias a todos los docentes que aportaron un granito de arena en mi formación, por sus enseñanzas y consejos, gracias por dedicarse a una profesión tan noble cómo lo es enseñar.*

*Gracias a mi tutora por ser guía y apoyo en la realización de este documento, gracias por sus enseñanzas y por esperar un buen resultado de nosotros.*

---

*Massiel Eloísa Guzmán Dávila*

**Valoración Docente.**

## Resumen

La responsabilidad social otorga ventajas a las organizaciones, por lo que es importante conocer acerca del tema para que sea posible gestionar la calidad de este proceso en las organizaciones. Este trabajo tiene como tema general la organización, específicamente la gestión de calidad en el proceso de la responsabilidad social empresarial.

El propósito de este trabajo consiste en analizar la teoría científica existente acerca de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial recopilando información documental que sea utilizada como soporte bibliográfico a futuros investigadores.

Muchas empresas a nivel internacional están implementando prácticas de desarrollo sostenible en su gestión empresarial para satisfacer las exigencias de la sociedad lo que les otorgara beneficios a las organizaciones y al público en general, por ende, es relevante que la gerencia desarrolle estrategias y tome en cuenta las diversas normas y modelos que sirven como guía para procurar la calidad en el proceso de responsabilidad social empresarial.

La metodología empleada para la recopilación de información es la investigación documental se basa en la recolección de información proveniente de libros, tesis, páginas web y periódicos, así mismo se incluye el cumplimiento de la rúbrica de evaluación para los seminarios de graduación del departamento de administración de empresas y sus parámetros establecidos en la misma permitiendo el desarrollo de este documento.

## Introducción

El presente trabajo de investigativo tiene como tema general, la organización, específicamente, la gestión de calidad en el proceso de la responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial aporta beneficios a la sociedad y a las organizaciones, por esta razón, las empresas implementan prácticas de desarrollo sostenible, pero para que se pueda cumplir con el objetivo esperado se tiene que gestionar la calidad en el proceso que conlleva la responsabilidad social empresarial, debido a esto se considera relevante que estudiar la teoría sobre la gestión de calidad en la responsabilidad social.

Esta investigación tiene como propósito analizar la teoría existente con respecto a la gestión de calidad en el proceso de responsabilidad social empresarial.

Para el desarrollo de este documento se recopiló de diversas fuentes información relevante sobre el tema de investigación.

Este informe está constituido por cuatro capítulos:

En el primer capítulo se establece las generalidades de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial, en esta área se ve los conceptos, el establecimiento de la calidad total en la responsabilidad social empresarial, relacionando la gestión de calidad en la RSE, su importancia, integración, normativas y regulaciones.

En el segundo capítulo se detalla la implementación de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua; el desarrollo histórico, líneas directrices e instrumentos, análisis de riesgo, implementación de la responsabilidad social empresarial en las empresas en Nicaragua, nivel de competitividad alcanzado por las empresas que aplican la responsabilidad social empresarial.

En el tercer capítulo se relaciona la gestión de calidad en los modelos y principios de la responsabilidad social empresarial; modelos de responsabilidad social empresarial con énfasis en la gestión de calidad, ejemplos de los modelos de responsabilidad social empresarial y los principios de la responsabilidad social empresarial establecidos en los modelos respectivos.

En el cuarto capítulo se presentan las referencias normativas de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial; propuesta que determinan los principios de la responsabilidad empresarial, instrumentos de la responsabilidad social empresarial, indicadores, políticas de calidad y responsabilidad social empresarial, la calidad total con un enfoque en la responsabilidad social empresarial y la norma ISO 26000.

## **Justificación**

La presente investigación trata sobre la gestión de calidad en el proceso de responsabilidad social, desde el punto de vista teórico este documento brindará conocimientos acerca de la importancia y beneficios que tiene la responsabilidad social en las organizaciones, por esta razón se hará énfasis en la gestión de calidad de este proceso

Desde el enfoque práctico este documento otorgará información relevante y beneficiosa para las empresas, así mismo servirá como fuente de consulta para futuros estudiantes interesados en el tema, al igual que a profesionales, organizaciones y público en general que busquen profundizar sobre este tópico y la manera en que influye la gestión de calidad en el proceso de la responsabilidad social empresarial.

Desde el punto de vista metodológico el resultado de este trabajo investigativo explicara la gestión de calidad en el proceso de responsabilidad social empresarial, la cual será de utilidad para futuros investigadores que aspiren adentrarse en los aspectos específicos que se abordan en este documento.

## **Objetivos.**

### Objetivo general

Analizar la teoría científica existente acerca de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial recopilando información documental que sea utilizada como soporte bibliográfico a futuros investigadores.

### Objetivos específicos.

1. Presentar las generalidades de la gestión de la calidad en la responsabilidad social empresarial definiendo conceptos, relación e importancia.
2. Detallar la implementación de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua a través de su historia, implementación y ejemplos.
3. Determinar la gestión de calidad en los modelos y principios de la responsabilidad social empresarial.
4. Describir las referencias normativas e indicadores de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial por medio de características, aplicación, ventajas y desventajas.



## **Capítulo uno. Generalidades de la gestión de la calidad en la responsabilidad social empresarial**

La gestión de la calidad considera y ha ido incorporando elementos de la responsabilidad social, lo que indica que la gestión de la calidad puede ayudar a desarrollar determinadas dimensiones de la responsabilidad social porque existen paralelismos entre ambas. Por ejemplo, la gestión de la calidad satisface las expectativas de los clientes y otros grupos de interés como por ejemplo empleados, proveedores, comunidad en la que opera, sociedad en general, inversores (Foster y Jonker, 2007, p. 80.).

### **1.1. Concepto de gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial**

La gestión de la calidad abarca el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar, y controlar la función de calidad en una empresa. Esta tarea consta de los siguientes aspectos: definir las políticas de calidad de la empresa en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio, establecer objetivos claramente definidos, acordes con la políticas de la empresa, realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios, definir la organización con las funciones y responsabilidades para que se lleve a cabo la planificación, seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo, motivar a la gente para el logro de los objetivos y controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctoras necesarias. (Llorens y Fuentes, 2005, p.39).

Un sistema de gestión son procesos que se deben de cumplir con el objetivo de que las empresas puedan realizar las actividades que son necesarios para lograr los objetivos de la empresa, así mismo es importante mencionar que el contar con su sistema de gestión permite controlar las distintas actividades de la empresa. (Novillo Maldonado, E., Parra Ochoa E y López Franco, 2017, p.84).

Un sistema de gestión de calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, también gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. (Normas ISO 9000, 2015, p. 8).

El entorno actual lleva a muchas empresas a preocuparse por la gestión de calidad como forma de mejorar su competitividad. De igual forma, los escándalos a nivel mundial de determinadas empresas y una mayor preocupación en general de la sociedad por los aspectos sociales y medioambientales está llenando a muchas de ellas a preocuparse no solo por la parte económica, sino también por estos aspectos sociales y medio ambientales. (Tari Guillo, J. J y Garcia Fernández, M. 2011, p. 79).

Los aspectos humanos a través de la calidad del trabajo y la satisfacción de los empleados son elementos importantes en la responsabilidad social. Además, la evolución de la calidad ha dado cada vez más importancia a la responsabilidad social como muestra de los modelos de excelencia por ejemplo la norma ISO 26000, junto con varios artículos que consideran determinadas prácticas de la responsabilidad social como prácticas de la gestión de calidad. (Tari Guillo, J. J y Garcia Fernández, M. 2011, p.79).

Que una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el comportamiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes” (Normas ISO 9000, 2015 p.7).

## **1.2. La calidad total en la responsabilidad social empresarial**

La existencia de sinergias entre ambas disciplinas. Un ejemplo es la referencia que hace el Libro Verde de la Unión Europea, en la que establece como parte de la responsabilidad social de las empresas que intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean, a la par que establecen relaciones duraderas con sus clientes, centradas en la comprensión de las necesidades y expectativas, y basadas en una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, que permitan obtener mayores beneficios (European Commission 2001, p.13).

Se ha pasado de una orientación centrada en la satisfacción del cliente, a un compromiso con todos los grupos de interés, que constituye el objetivo principal de la RSE. Por tanto, atendiendo al principio básico de “enfoque multistakeholder” definido por la norma ISO 26000, puede plantearse una correspondencia entre RSE y calidad total. La calidad total debe entenderse como una forma de gestión orientada a la satisfacción de todas las partes interesadas de la empresa mediante la participación de todo el personal implicado y de todas las funciones de la organización que integra la seguridad, salud laboral y la gestión medioambiental (Mitchel, 1997, p.14).

La gestión de la calidad en las empresas empezó a ganar importancia en el año 1994, con la publicación de las normas ISO 9001, que especificaban cómo debe ser un sistema para gestionar la calidad y qué documentación debe desarrollarse. Ante los resultados positivos de su implantación, con el transcurso de los años se ha popularizado su aplicación, y actualmente se considera casi “obligatoria” desde un punto de vista competitivo. (Vintro Sánchez, C y Coma juncosa Casa bella, J, 2015 p.14).

Un sistema de gestión de la calidad se define como un conjunto de procedimientos a través de los cuales se administra de forma ordenada la calidad en una organización (ISO, 2008). Tiene como objetivo principal asegurar la calidad global de la organización, de modo que se garantice la calidad de los procesos, de los productos, de los servicios, y de todas las actividades. (Mitchel, 1997, p.15).

### **1.3. Gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial**

La responsabilidad social empresarial o corporativa es la forma de conducir lo negocios caracterizada por considerar los impactos que generan todas sus actividades sobre sus clientes, empleados, accionista, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica cumplir en forma obligatoria con la legislación nacional e internacional en los ámbitos social, laboral, medioambiental y derechos humanos, así como cualquier acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar calidad de vida de su personal, las comunidades y de la sociedad en su conjunto del entorno que la rodea. (López regalado, M. E, 2012, p.5).

Se puede apreciar una serie de etapas de transiciones de la gestión de calidad de en las empresas que se dirigen a la implementación de la responsabilidad social empresarial, a través de esta se busca mejorar la calidad de vida para la sociedad ubicada en el contexto en el que se interactúa. La responsabilidad social empresarial (RSE) en suma es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión de calidad, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales. El objetivo principal de la gestión de la calidad en la responsabilidad social empresarial es que el impacto positivo que causan estas prácticas en la sociedad se traduzca en una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. (Montoya Arévalo, B, 2012, p.34).

Es muy importante clarificar la definición de Responsabilidad Social Empresarial, que se puede conceptualizar como un compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa, como la transparencia, el buen gobierno, la mejora del entorno y la calidad en las relaciones laborales, en definitiva, con el bien común (Ramón Martínez. P y Montoya Arévalo B, 2012, p.33).

#### **1.4. Importancia de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial**

Un buen sistema de gestión de la calidad puede acarrear múltiples beneficios a tu empresa entre los que se destacan: mejoras en la organización de la compañía. Los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente. Controla del desempeño de los procesos y de la organización. Los sistemas de gestión de calidad facilitan la gestión organizacional e indican cuándo el plan no está siendo cumplido y permite, incluso, determinar las razones por las cuales no se está logrando el objetivo (Melo S. 2018, parr.5).

Fácilmente se encuentra que la responsabilidad social empresarial es utilizada para mejorar o cambiar la imagen de una empresa, por parte del personal interno, cuando son involucrados directamente en las estrategias desarrolladas en el logro de la responsabilidad social empresarial. A nivel interno en la ejecución acertada de los programas en pro de la responsabilidad social empresarial, la empresa aumenta la lealtad y compromiso por parte de sus empleados, atrae personal profesional capacitado, mejora el ambiente laboral lo que incrementa la productividad, rentabilidad y la calidad; además ayuda a disminuir los costos de operación, así como los riesgos financieros de seguridad y ambiente; finalmente genera satisfacción y mejora la comunicación interna (Castellanos 2016 p. 16).

La importancia de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés. La importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión calidad que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés. (Acosta, A, 2017 parr.2).

### **1.5. La Integración de la responsabilidad social empresarial en la gestión empresarial**

Distintas estrategias permitan hacer frente a las nuevas demandas de la responsabilidad social empresarial, la gestión ética y sostenible. Una primera estrategia consiste en la adopción de instrumentos de auto regulación, tales como códigos de conducta (o códigos de buenas prácticas), que fijen unos principios de comportamiento medioambiental y social. Otra alternativa reside en la incorporación de objetivos sociales en la planificación estratégica de la empresa, que mejoren las relaciones con la comunidad y que se orienten a la disminución progresiva de los impactos en el entorno y en la sociedad. (European Commission, 2001, p. 16).

En cualquier caso, aunque las iniciativas voluntarias de RSE son diversas, existe un enfoque común en las áreas de calidad ambiental, normas laborales y derechos humanos, y prácticas competitivas que podrían relacionarse con la gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, y de calidad de productos y servicios, respectivamente. Así lo han demostrado los análisis realizados en párrafos anteriores, que han planteado las sinergias existentes. (Araya, 2003, p.17).

Las iniciativas voluntarias de responsabilidad social empresarial son diversas, existe un enfoque común en las áreas de calidad ambiental, normas laborales y derechos humanos, y prácticas competitivas que podrían relacionarse con la gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, y de calidad de productos y servicios, respectivamente. Así lo han demostrado los análisis realizados en párrafos anteriores, que han planteado las sinergias existentes. Sin embargo, las relaciones encontradas no son las únicas que podemos plantear. Las cuatro disciplinas (responsabilidad social corporativa, calidad, medioambiente, y seguridad y salud laboral) interaccionan entre sí, pues una mejora en las prácticas de RSE de la empresa pueden tener importantes efectos positivos en el ambiente de trabajo y en las condiciones de seguridad y salud laboral, que benefician la productividad y la calidad de la producción. (Wad dock y Bodwell, 2004).

## **Capítulo dos: Implementación de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua**

Existe una profusa información sobre Responsabilidad Social Corporativa también llamada Responsabilidad Social Empresarial que es renovada y patrocinada constantemente por la ONU, el BID, la CEPAL y empresas privadas que encuentran en esta iniciativa una manera novedosa de proyectarse y contribuir eficazmente a la mejora de las condiciones socioambientales en las cuales se desarrollan las empresas. La implementación de la Responsabilidad Social Corporativa se logra a través de la captación de empresas y elaboración de gobiernos, en conjunto ambos deben colaborar para que la iniciativa prospere y lleguen los resultados a grandes segmentos de la población; el problema este iba en que son múltiples y profundos y requieren respuestas permanentes y estratégicos. (Rodríguez B, 2002, p.9).

### **2.1. Desarrollo histórico de la responsabilidad social empresarial en Nicaragua**

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial que parte de la apreciación del trascendente papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de las actuaciones, desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyos roles necesarios es redefinir en unos términos más acorde con el sentir general de la sociedad. (Araica González, Vado Pérez, 2013, p. 7).

La Responsabilidad Social Empresarial es una filosofía corporativa que ya casi cumple una década de haberse establecido en Nicaragua. Su origen está en una corriente internacional de pensamiento empresarial que sugiere que el objetivo de la empresa privada no es solamente producir ganancias sino beneficiar a sus trabajadores, las familias y al conjunto de la sociedad y la ayuda humanitaria al sector educativo. (Jarquín Gutiérrez, Hernández Vallecillo, 2011, p.20).

La responsabilidad social comprende un comportamiento ético dentro y fuera de las corporaciones. Esto significa que las compañías deben de participar activamente y atender los intereses y las demandas de los siguientes actores: Los propietarios (incluyendo poseedores de acciones) y los inversionistas como los directivos y los administradores, los empleados, los clientes, el medio ambiente natural, la comunidad en general (incluido el gobierno), los proveedores y los contratistas. (Poveda Salvatierra (citado por Muñoz Barrio y Telica Luna) 2011, p.18).

Dentro de las empresas que pueden aplicar la responsabilidad social empresarial buscando su desarrollo dentro de diferentes contextos como el filantrópico o simplemente de carácter social. Uno puede ser filantrópico sobre algo, pero nosotros queremos que las empresas introduzcan la responsabilidad social empresarial como parte de sus estrategias y que en situaciones difíciles estén preparadas para aportar al desarrollo socioeconómico. El compromiso que las empresas deben de tener en cuanto a la responsabilidad social empresarial tiene que incluir en sus objetivos estratégicos y plan el desarrollo de la sociedad y economía del país en cuestión. (Dietrich M ,2009, párr.3)

La unión nicaragüense para la responsabilidad social empresarial UNIRSE, es una organización no gubernamental sin fines de lucro fundada el 29 de abril del año 2005, con el objetivo de promover la responsabilidad social empresarial como una nueva forma de hacer negocios, donde la empresa gestiona sus operaciones en forma responsable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relacionan como los accionistas, los colaboradores, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras. (Jarquín Gutiérrez, Hernández Vallecillo, 2011, p.20).



## 2.2. Líneas directrices e instrumentos

La empresa hoy, requiere de un buen entendimiento de la sociedad no sólo en términos de producción y difusión de bienes y servicios, sino también requiere de una experiencia de vida social como lugar de aprendizaje comunitario, como expresión de acciones filantrópicas, como espacio de resolución de conflictos y de responsabilidad social, las organizaciones empresariales y sus líderes, comienzan a verse como ciudadanas responsables por su entorno, del cual dependen y se fortalecen. (Moller Rebolledo, 2005, p. 50).

Las bases de las Líneas Directrices son otros instrumentos, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo o la Declaración de Río. Con estos antecedentes, Las Líneas Directrices establecen sus objetivos, dentro de los que se encuentran: garantizar que las empresas multinacionales lleven a cabo sus actividades sin entrar en conflicto con las políticas públicas locales, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades donde desarrollan su actividad, contribuir a mejorar las condiciones para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible.

Las Líneas Directrices incluyen los elementos definitorios de la RSE, a saber: desarrollo sostenible, respeto a los derechos humanos, colaboración con la comunidad, formación de los trabajadores, salud y seguridad laboral, buen gobierno corporativo, sistemas de gestión y difusión de las políticas corporativas, ampliación de las exigencias a proveedores y contratistas. (Martínez Garcés, 2007, p.15).

La Responsabilidad Social Empresarial sólo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos y de calidad que explican su presencia en toda actividad de la empresa. Éstos a su vez incluyen sus respectivos subtemas, que pueden variar de un país, de un sector o de una empresa a otra. Estos son:

1. Ética y gobernabilidad empresarial.
2. Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
3. Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
4. Cuidado y preservación del medioambiente. (Araica y Vado, 2013, p. 33).

En efecto la cantidad y variedad de los instrumentos de RSE es difícilmente manejable de la forma que resulte operativa. Por ello corresponde llevar a cabo primero tarea de clasificación y clarificación del panorama que el movimiento de la responsabilidad social empresarial. Su importancia es necesaria verla desde su aplicación e identificación por encima de las demás o vistas desde el punto de vista en sus aspectos económicos, sociales o medioambientales. Como también logrando verificar su naturaleza, ámbitos, finalidad etc. (Pérez Domínguez, 2016, p.1).

También contempla la necesidad de llamar a las empresas hacia la transparencia, a través de la publicación de los estados financieros, declaraciones de los valores de la empresa, principales accionistas, miembros del consejo de administración, salarios de los altos directivos. Cabe destacar que las Líneas Directrices son de naturaleza voluntaria, pero las empresas que se adhieran se comprometen a aplicar sus principios en todos los países en los que operan. Resultan también interesantes las implicaciones que para los diferentes gobiernos significan las Líneas Directrices, ya que su trabajo consiste en establecer los Puntos Nacionales de Contacto para promover la cultura de RSE. (Martínez Garcés, 2007, p.15).

### **2.3. Riesgos empresariales con respecto a la Responsabilidad social empresarial**

Si hace negocios en el ámbito internacional, deberá afrontar cuestiones como normas laborales, sostenibilidad, derechos humanos y corrupción. Con las herramientas adecuadas se pueden comprobar si realmente va a encontrarse con esos riesgos en sus actividades y analizar la mejor forma de afrontarlos. (Moller Rebolledo, 2005, p. 45).

Enunciados como el expresado a continuación reflejan un punto importante en torno a los riesgos que corren las personas al momento de abordar la responsabilidad social empresarial. La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo. Dentro de los riesgos que las empresas corren al trabajar en temas como la responsabilidad social empresarial, estas tienen sus relevancias desde el hecho que la organización tiene que velar por la seguridad de las personas a las que se quiere beneficiar como a los intervinientes por igual manera. (Bodie, Kane & Marcus, 1998, párr. 12).

El riesgo puro en la empresa a su vez se clasifica en: Riesgo inherente, Riesgo incorporado.

El riesgo inherente: Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad.

Los riesgos inherentes en una empresa se deben controlar y/o eliminar en la medida que sea posible, ya que estos están en directa relación con la actividad de la empresa.

El riesgo incorporado: Es aquel riesgo que no es propio de la actividad, sino que producto de conductas no responsables que en ocasiones se confunden con los riesgos inherentes de las empresas. Para estos casos la única forma de eliminar estos riesgos es evitando que ocurran pues en ningún caso las empresas aseguradoras asumen pérdidas por cuestiones relacionadas a la irresponsabilidad. (Brito Gómez, 2018, parr.9).

## 2.4. Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial

Entre los sectores que más presta atención la responsabilidad social empresarial en Nicaragua tenemos los vinculados al comercio, la industria, régimen fiscal

Las empresas que practican esta filosofía tratan de velar porque no se discrimine a la mujer, se paguen salarios justos, que no trabajen menores de edad, que los trabajadores tengan beneficios sociales, entre otras cosas. (Araica Gonzales y Vado Pérez, 2013 p. 7).

Desde 2013, Compañía Cervecera de Nicaragua, S.A., se declaró una empresa de triple utilidad, y en este recién finalizado año logramos adelantar con éxito nuevas iniciativas que nos permitirán generar rendimientos económicos y reconocimiento sobre nuestra forma de hacer negocios de forma sostenible en lo económico, social y ambiental, sin perder de vista la competitividad que nos caracteriza. Se trata del compromiso en la implementación de principios de negocios responsables que promueve la Organización de Naciones Unidas ONU, y con los cuales la compañía cervecera de Nicaragua, renueva los esfuerzos que ha impulsado como empresa comprometida con el desarrollo económico y social del país a lo largo de su historia.

A partir del año 2014 la compañía cervecera de nicaragua es suscriptora del Pacto Mundial (Global Compact) de la ONU, una iniciativa internacional voluntaria a través de la cual las empresas se comprometen públicamente a implementar políticas socialmente responsables y a informar sobre las mismas, de acuerdo a los diez principios del Pacto Global que abarcan cuatro áreas: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

Reporta los aspectos más relevantes y los mayores impactos de las operaciones de compañía cervecera de nicaragua en materia de medio ambiente, sociedad y desarrollo económico, de acuerdo a un estudio de materialidad realizado en consulta con colaboradores y proveedores. Incluimos en él los excelentes resultados de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (Pasquier Rosales, J, 2014 p. 2).

En BAC CREDOMATIC sabemos que nuestra sostenibilidad futura está profundamente vinculada al desarrollo de las comunidades donde operamos día por día para aportar la construcción de las sociedades más productivas y equitativas para todos. Siempre apegados a nuestros valores: integridad, respeto, excelencia, responsabilidad e innovación. Seguimos comprometidos con el desarrollo de nuestro país.

En el 2014 cuando suscribimos el pacto global estábamos convencidos de la importancia para alcanzar nuestros propósitos de alinear nuestras estrategias y proyectos para los objetivos más amplios de desarrollo de las naciones unidas.

En estos dos años y medio que hemos avanzado en esta labor descubrimos que queda mucho por hacer. Objetivos y enfoques que aún nos quedan por abordar para que como expreso el señor Ban Kin Moon: lograremos prosperidad sin dejar a nadie atrás.

Es por esto que hemos tomado la decisión de dar los primeros pasos para alinear nuestra entrega de responsabilidad social con el objetivo de desarrollo de sostenibilidad de las naciones unidas y contribuir de esta manera a lograr el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones económicas sociales y ambientales de forma integrada equilibrada.

En bac Credomatic no solo estamos con el esfuerzo queremos también ser referente para que otras empresas enfaticen para alcanzar sociedades prosperas y equitativas con crecimiento inclusivo como parte real del quehacer de negocio responsable. (Sansón, J, 2016, p.3).

A continuación, se presentan algunos casos exitosos de negocios en los que las empresas han incluido algunos segmentos no solo los clientes, sino como parte de su cadena de valor y el algunos casos solo en el sector social y medio ambiente.

1. Centrolac. Están dentro del programa de inclusión económica de la Bpd. Incluyen en su cadena de valor a ganaderos del rio san juan RAAS, Boaco y Chontales, a través de cooperativas locales creando de esta manera un negocio inclusivo basado en el plan de negocios serio y bien estructurado como uno de sus factores para el éxito.
2. El programa está dirigido a productores de ingresos máximos de \$3,000 dólares anuales y no más de 20 vacas paridas en producción. Iniciaron en febrero 2010 y actualmente continúan con una inversión total de 200,000 dólares cofinanciados por la empresa y la mayor parte por el BID.
3. CISA EXPORTADORA: La empresa cuenta con un departamento de certificación, el cual ha desarrollado proyectos dirigidos a pequeños productores, se les brinda asistencia técnica seguimiento y capacitación sobre las normas mundiales que hagan apto su café para ser exportados.
4. Renisa: Con el apoyo del programa empresa y empleo financiado por USAID, esta empresa de reciclaje participo como empresa ansia para apoyar a los proveedores pequeños al acopio de los reciclaje con el fin de crear mejores medios de subsistencia, capacitación en gestión social y auto sostenible.
5. Almidones S.A: Miembro del grupo invercasa fue una de las que exhibió su modelo de gestión empresarial sostenible la cual se traduce en una alianza con 300 pequeñas y medianas productoras del corredor seco del país particularmente de león y Chinandega a quienes se ha entregado maquinaria con tecnología de punta para el cultivo de la yuca. (García serrano y Cuadra Medrano 2014. p. 61-70).

1. CEMEX: La empresa ha sido pionera en iniciativas inclusivas, ha desarrollado el programa Patrimonio Hoy que incluye a la Bpd como cliente, con el fin también de que estos mejoren sus viviendas mediante la creación de cultura del ahorro. Este programa se viene desarrollando desde hace 6 años, mediante un sistema de ahorro para los clientes y financiamiento de cemento y materiales de construcción.
2. Claro Nicaragua: Salva lo bonito es el programa bandera de claro en lo que ha cuidado y protección al medio ambiente se refiere. Conformado por un triple eje de acción, sus principales actividades se centran en el acopio de celulares, baterías y cargadores para su posterior reciclaje en la deforestación en nuestro país, a razón de un árbol por cada celular reciclado y en la limpieza de cuencas de ríos, lagunas y costas del pacifico en las diferentes zonas del país con colaboración de escuelas, universidades, alcaldías, organizaciones no gubernamentales, Marena, y grupos ambientalistas.
3. Holcim Nicaragua. Es un orgullo para nuestra empresa que las buenas prácticas ambientales que desarrollamos en cada una de nuestras operaciones sean reconocidas a nivel nacional y puedan ser replicadas en las diversas industrias de nuestro país, comentó Diana Lacayo Obregón, encargada de Ambiente y Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Holcim (Nicaragua), al recibir el Premio Nacional de Responsabilidad Social Empresarial en la Categoría Sostenibilidad y Medioambiente. (García serrano y Cuadra Medrano 2014. p.70-74).

## **2.5. Nivel de competitividad alcanzado por las empresas que lo apliquen contra los que no**

Las entidades que trabajen en integrar adecuadamente La Responsabilidad Social (RSE) en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico, un factor clave para el éxito.

El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (internos y externos) es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de ellos. Este proceso sistemático estratégico que debe partir de la misión, visión y objetivos enunciados desde una perspectiva social para formular, programar, implantar y controlar la estrategia social. (Quiroz 2014, párr. 4-5.).

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. (Pasquier Rosales J. 2018, p. 10.)

La responsabilidad social empresarial es el punto de encuentro de nuevas exigencias organizacionales tales como: los escándalos financieros de algunas grandes empresas, la creciente importancia de los fondos de inversión ética, las finanzas de preferencia ecológica, los fondos de inversión socialmente responsables, el mayor control social ejercido por algunas organizaciones, la problemática ambiental y su relación con los negocios, las formas de contabilidad que incluyan la generación del triple valor económico, social y ambiental, la reflexión global sobre la forma de hacer sostenible la gestión de las organizaciones y la aceptación de la realidad social, ha llevado a transitar de la simple idea de producción de utilidades para los accionistas, a una nueva cuestión gerencial: la producción de valor en y con las partes interesadas o Stakeholders. (Abreu, 2008, p. 400).



### **2.5.1. Competitividad interna y externa entorno a la RSE**

La influencia de la RSE en su entorno competitivo se puede apreciar a continuación:

Entorno Interno. Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al general de los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se “La Administración y la Responsabilidad Social Empresarial” desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos

Entorno Externo. El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. (Abreu 2008, p. 15)

La empresa aborda la Responsabilidad Social como una herramienta para su diferenciación sobre sus competidores, es por esto que la competitividad en la empresa se trabaja desde una perspectiva en que se refuerza, la competitividad Interna y la competitividad Externa. El trabajar por el alcance de la competitividad externa e interna se enfoca principalmente al elemento diferenciador en el mercado, en su forma de hacer las cosas y el querer ser considerada como una empresa innovadora, trabajando desde esa perspectiva a cautivar los consumidores, en que las acciones responsables les permitirán a éstos discriminar por sobre las demás empresas de la industria.

Enfocando su preferencia hacia los productos y servicios de la empresa responsable, por el valor que entregan estos más allá de sus características básicas y de las necesidades que cubren, logrando un valor agregado y que el consumidor quiera contribuir de forma indirecta a las causas que sostiene la empresa responsable (Agüeros, 2016, p.250.).

El trabajar por el alcance de la competitividad externa e interna se enfoca principalmente al elemento diferenciador en el mercado, en su forma de hacer las cosas y el querer ser considerada como una empresa innovadora, trabajando desde la perspectiva a cautivar a los consumidores, en que las acciones responsables le permitan discriminar por sobre las demás empresas de la industrias.

Enfocando su preferencia hacia los productos y servicios de las empresas responsable por el valor que le entregan estos más allá de sus características básicas y de las necesidades que cubren, logrando un valor agregado y que el consumidor quiera contribuir de forma indirecta a las causas que sostiene la empresa responsable. (Castillo, Alfaro y Córdoba, 2019, p. 58).

Se entiende que para las empresas brindar una correcta imagen ante la población en general hace del proceso de reconocimiento y recompensa sea mayor. Las organizaciones buscan mejorar los procesos de productos y servicios para así obtener de manera directa la ventaja directa ante la competencia.

Teniendo en cuenta todos estos conceptos es posible entender que un aspecto muy importante para lograr la competitividad de una empresa es siempre incluir la parte social, resumiéndola como la Responsabilidad Social Empresarial, la cual aporta al desarrollo de las personas en los aspectos personal y familiar. Adicionalmente, se debe contemplar el cuidado del medio ambiente porque hace parte del entorno en el cual se encuentra involucrado el ser humano y la búsqueda del mejoramiento y evolución tanto de las personas como de las organizaciones. (Abreu 2008, p. 25)

## **2.6. Enfoque de aplicación de la responsabilidad social empresarial en las empresas en Nicaragua**

Su enfoque de la RSE consiste en alinear todas sus iniciativas en materia de sostenibilidad a seis temas identificados como “materiales”: aquellos que reflejan los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de su organización, que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés y que, por lo tanto, son sustantivos para la sostenibilidad futura del éxito que se alcanzado hasta hoy.

Este nuevo enfoque permite compaginar perfectamente el quehacer de la empresa con los esfuerzos que se hacen en materia de RSE, para avanzar hacia un concepto de sostenibilidad integral y de largo plazo para BAC CREDOMATIC. De esta manera, queda claramente definido el impacto que tienen todas las iniciativas de RSE para la empresa en sus líneas de negocio y, al mismo tiempo, el beneficio que obtiene la sociedad con cada una de ellas. (Araica y Vado, 2013, p. 85.).

Casa pellas es una compañía dedicada al pueblo de Nicaragua, en su vida como empresa ha desarrollado grandes beneficios para todos los sectores, impuestos, aportes a la sociedad, apoyo a distintos sectores vulnerables, esto sin mencionar las cultura organizacional enfocada en el bienestar de los empleados y en sus deseos de superación, por tanto el grupo pellas tiene distintos enfoques desde los cuales se pueden identificar con facilidad la modalidad de aplicar el concepto de responsabilidad social empresarial.

1. Enfoque a contribuidores: apoyamos a decidir tu labor.
2. Enfoque a colaboradores: estimula al personal interno de nuestra empresa
3. Enfoque al medio ambiente: procedimientos más limpios y pioneros en el reciclaje del papel
4. Enfoque hacia la comunidad: 109 nuevas viviendas en coordinación con la American Nicaraguan Foundation y caritas de Estelí. (Muñoz, Telica, 2011, p. 60-61).

### Valores y transparencia

Son los principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos en los que operan la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento legal.

El cumplimiento de la ley debe de ser la base de toda acción de RSE. No hablar de ningún tipo de cumplimiento si la empresa no cumple con las leyes nacionales y convenios a los que el país está suscrito.

### Activos internos

Son las condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal. Incluye las relaciones y gobernabilidad interna de los accionistas y de los colaboradores en todo nivel de la organización.

La calidad del ambiente laboral es una de las principales áreas en este tema, porque los consumidores e inversores hacen presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justo y productivo debido a los dramáticos cambios en la nueva economía. (Araica y Vado, 2013, p. 31)

### Proveedores

Parte de la selección de los proveedores se basa en la construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige criterios acorde a sus lineamientos a toda su cadena productiva.

Se constituye una relación basada en el intercambio transparente de la información, tecnología e ideas. En la medida que se benefician mutuamente se generan incrementos en productividad, reducción de costos de transacción y se adaptan mutuamente a sus necesidades más rápido. Araica y Vado, 2013, p. 32).

Consumidores: Es la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores, en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento de estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto ayuda a fortalecer la marca y generar una mayor lealtad del cliente. Es importante mencionar que, para poder atender bien al cliente externo, primero se debe haber cumplido con la etapa de capacitación y tecnificación al cliente interno para que ellos tengan la capacidad de brindar valor agregado a los clientes externos como: servicio al cliente, claridad en las transacciones comerciales productos de alta calidad, respuesta a las exigencias y necesidades por citar algunos ejemplos. (Araica y Vado, 2013, p. 33.).

#### Medio ambiente

Es el respeto y cuidado del entorno natural en la forma como se hacen negocios logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia y produciendo más con menos. También implica una aproximación comprensiva de las operaciones de la compañía, que incluye la valoración de los productos, los procesos y los servicios, la eliminación de los desechos, la minimización de la eficiencia y la productividad en sus asignaciones

#### Estado

Participar en el diseño de políticas estatales, así como establecer alianza para ejecutar los proyectos conjuntos con los gobiernos locales o centrales con el propósito de ampliar el impacto de las buenas prácticas a nivel nacional. El cumplimiento con el régimen legal y con las obligaciones fiscales, laborales y administrativas representa la forma en que la RSE se refleja en el estado. Estas acciones por lo general se refieren a la transparencia con las actuaciones políticas y el liderazgo social que toma la empresa en el ámbito nacional, pero también a nivel de los gobiernos locales. En este sentido, las empresas deben de ser proactivas en su relación con el estado para que puedan participar en proyectos y programas que contribuyan con la ventaja competitiva de la empresa. (Araica y Vado, 2013, p.34 – 35).

### **Capítulo tres: La gestión de calidad en los modelos y principios de la responsabilidad social empresarial**

Bajo este concepto de administración y de gestión, se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX, en el marco del cooperativismo y el asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de economía social, por definición, empresas socialmente responsables. (Madrigal Jaramillo, Rendon Zuluaga y Benavidez Rojas, 2014, p.8).

#### **3.1. Modelos de gestión de la responsabilidad social empresarial.**

El modelo de la gestión de RSE trata de combinar beneficios y principios empresariales que mejoran las relaciones con los grupos afectados por las actividades empresariales. La base del modelo se encuentra en el conjunto de políticas transversales y buenas prácticas verificables, tanto internas como externas, alineados a los valores y principios organizacionales. Con estas acciones la empresa mejora su competitividad, sustentabilidad y la calidad de vida de sus grupos de interés (Brown Grossman, 2010, p. 103).

Es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (accionistas/inversionistas, colaboradores y sus familias, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente y gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible. Estos modelos pretenden homogeneizar las prácticas a realizar en el ámbito de la responsabilidad social empresarial y, además, permitirán a las empresas obtener certificaciones a través de terceros que acrediten su buen comportamiento. (Conexión Esan,2016, par.1-2).

A nivel mundial las iniciativas más importantes en el ámbito de la responsabilidad social de la empresa son: el pacto mundial -iniciativas de la organización de las naciones unidas -, el libro verde de la Comisión de las Naciones Unidas para fomentar la RSE en el continente europeo, las líneas directrices de la organización para la cooperación económica y el desarrollo (OCED) para promover la cooperación de las multinacionales sobre el desarrollo sostenible, el global Reporting Inicativ (GRI) creado con el objetivo de perfeccionar las memorias de sostenibilidad, el World Bussiness Counsil for Sustainabile Development (WBSCD) que promueve la ecoeficiencia, responsabilidad corporativa e innovación. (Fernández (citado por Vidal Vázquez, Soto Rodríguez), 2013, p 5).

Se refiere al concepto de responsabilidad social de las empresas como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores, como se puede observar, es abordada desde un aspecto de voluntad.

La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones” ya que además de tomarla como un hecho voluntario, la cita como una manera de responsabilizar a la empresa de las consecuencias que genera su actividad o giro comercial. (Pacheco Tehuintle, 2017, párr. 10).

### 3.1.1 Principios del modelo de responsabilidad social empresarial.

La gestión de responsabilidad social empresarial está basada en principios propios. La clasificación de los principios de la responsabilidad social empresarial es un tema amplio y discutido desde diversos puntos de vista en la teoría. A continuación, se muestran los más relevantes.

1. La transparencia
2. Las normas
3. La autoevaluación
4. La gestión socialmente responsable
5. Consumo socialmente responsable. (Pacheco Tehuintle, 2017, párr. 12-18).

Es importante recordar que una empresa socialmente responsable asume las consecuencias positivas y negativas derivadas de sus actos, productos y servicios, ante todas las personas vinculadas a su proceso de creación de valor, ya sea la comunidad, el medio ambiente o la sociedad completa. Además, contribuye al desarrollo sostenible, toma en consideración las expectativas de las partes interesadas, integra a toda la organización y lo lleva a la práctica en sus relaciones.

Así las cosas, las empresas cumplirán con los 7 principios básicos de la RSE:

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos. (Foro nacional Amcha, 2018, par. 2-3).



### **3.1.2. Implementación del modelo de responsabilidad social empresarial en las empresas.**

Debido a que la responsabilidad social empresarial continúa siendo un tema nuevo, los profesionales que deciden implementar la responsabilidad social empresarial en su campo laboral tienen algunas dificultades para trazar planes de desarrollo sustentables, eficaces que les permitan alcanzar sus objetivos. Implementar proyectos de responsabilidad social empresarial requiere del desarrollo de varias competencias y también depende de la visión estratégica que considere estas prácticas, no como un accesorio de relaciones públicas, sino como un plan de inversión que puede traer crecimiento económico, así como beneficios a corto y largo plazo para todos los involucrados.

Al momento de aplicarlo se realiza desarrollando tres fases: Planeación, tomar acción, verificar el proceso. (Ramírez, 2016, Párr. 1,5-8).

El modelo de gestión de RSE trata de combinar beneficios y principios empresariales que mejoran las relaciones con los grupos afectados por la actividad empresarial. La base del modelo se encuentra en el conjunto de políticas transversales y buenas prácticas verificables, tanto internas como externas, alineadas a los valores y principios organizacionales. Con estas acciones la empresa mejora su competitividad, sustentabilidad y la calidad de vida de sus grupos de interés.

El logro de estos objetivos requiere de varias etapas:

1. Preparación
2. Diagnóstico
3. Planificación estratégica y operativa
4. Implantación
5. Comunicación
6. Seguimiento y medición
7. Revisión y mejora. (Pacheco Tehuintle, 2017, párr. 18-24).

### **3.2. Modelo de gestión Global Reporting Initiative (GRI).**

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo propósito es promover la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo marco de acción cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El marco, que incluye la guía para la elaboración de memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño en la implementación del triple balance: económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de esta guía, las cuales se encuentran a disposición del público. (Madrigal Jaramillo, Rendon Zuluaga y Benavidez Rojas, 2014, p.49).

Es un modelo de gestión para comunicar y generar información sobre el quehacer de la empresa. El modelo cuenta con aceptación internacional y ofrece una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y medioambientales. Cualquiera puede tener acceso a la guía. Una vez realizada la memoria, las empresas tienen la opción de enviar sus memorias de sostenibilidad a GRI y obtener una calificación en términos de transparencia de la memoria. (Conexión Esan, 2016, par.4)

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional no gubernamental que tiene como objetivo impulsar los reportes de sostenibilidad como herramienta para la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de la organización.

El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más utilizadas en el mundo debido a su desarrollo en estándares confiables (Universidad Politécnica Bolivariana, 2018, párr. 1).

### 3.2.2. Principios del modelo GRI.

Estos son los ocho principios básicos sobre los que se basa el modelo GRI:

1. Participación de los grupos de interés/inclusividad.
2. Materialidad
3. Relevancia
4. Respuesta
5. Contexto de sostenibilidad
6. Exhaustividad
7. Sociedad
8. Prioridad. (Madrigal, Rendón y Benavides, 2014, p. 4).

Además de los principios ya establecidos para los aspectos de la GRI encontramos unos importantes que tratan de establecer la calidad con los que trabajan este modelo. Al seguir las recomendaciones necesarias del estándar GRI para garantizar la calidad de la información recogida establecemos los siguientes principios. Equilibrio, Comparabilidad, Precisión, prioridad, Claridad y fiabilidad. Vemos que en con estos la guía pretende tener su grado de medición al obtener los resultados que buscan con la aplicación de este modelo donde permite la legitimidad, validez y detalles de los datos que tenemos que aplicar. (Balaguer y Caballero (2000) p. 4).

El alcance de la información revisada de forma independiente en este informe tiene como referencia la guía GRI (Global Reporting Initiative). Esta guía incluye un conjunto de principios e indicadores que tienen como finalidad definir el alcance y la cobertura del contenido de la información, así como garantizar la calidad de la información divulgada. Además, en la elaboración del Informe se ha considerado el cumplimiento de los principios establecidos. (Balgaler y Caballero, 2000, pág. 5).

### **3.2.3. Indicadores del modelo GRI.**

Los indicadores para evaluar y describir la actuación de la empresa los divide el GRI en los tres grandes ámbitos coincidentes con la triple línea de actuación de la RSE: social, económico y medioambiental.

A su vez hace una distinción entre indicadores centrales e indicadores adicionales. La Guía enumera 50 indicadores centrales, que son los que tienen mayor importancia para la mayoría de las organizaciones y mayor significación para las partes interesadas, y 47 indicadores adicionales, que pueden ser publicados a criterio de la organización que elabora la memoria, y miden aspectos cuyo estudio no está muy extendido pero que conviene hacerlo para poderlos incluir como futuros indicadores centrales. Estos indicadores, que son en definitiva medidas de actuación, pueden ser cualitativos o cuantitativos, y si se trata de estos últimos puede venir dado en cifras absolutas o ratios. (Balgaler y Caballero, 2000, pág. 6).

Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

Los Estándares GRI modulares e interrelacionados están diseñados principalmente para ser usados en conjunto a la hora de elaborar informes de sostenibilidad centrados en temas materiales. Los tres Estándares Universales son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. Además, las organizaciones seleccionan de entre los Estándares temáticos para informar acerca de sus temas materiales, ya sean temas económicos, ambientales o sociales. (Madrigal Jaramillo, Rendon Zuluaga y Benavidez Rojas, 2014, p.60).

### **3.3. Modelo de gestión del pacto de las naciones unidas.**

Las Naciones Unidas conformaron un pacto mundial relacionado con la responsabilidad social corporativa que materias como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti corrupción, esta está basada en primera instancia en La Declaración Universal de los Derechos Humanos, también en La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo así mismo, La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. (Pacto Mundial Red Española,2000, Párr. 15).

En este aspecto la organización del pacto mundial está interesada en velar por la calidad en que se desempeñan las empresas. El pacto mundial de naciones unidas es una llamada a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente, y lucha contra la corrupción. Esta vemos es una de las más aplicadas por la presentación de sus enfoques ante la sociedad y por la veracidad que la misma brinda a las empresas. Organización para el pacto mundial 2018, p.4).

El Pacto Mundial de la ONU es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo, está sustentado por las Naciones Unidas y comprende los principios y valores de la Organización. Gracias a ello, tiene una posición única para fomentar esta colaboración con el objetivo de conseguir y aumentar las soluciones que hagan frente a los retos globales. El Pacto está basado en la visión del antiguo Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, quien, en el Foro Económico Mundial de 1999, hizo un llamamiento a líderes empresariales para que se aliaran con la Organización para crear así un «impacto global» en cuestión de valores y principios compartidos para aportar una faceta humana al mercado global. (Global Compact, 2016, p. 2).

### **3.3.2. Objetivos del pacto mundial de las naciones unidas para el desarrollo sostenible.**

El 25 de septiembre del 2015, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible fueron adoptados por los líderes de 193 países, en una histórica cumbre de Naciones Unidas. Ahora, dos años desde su aprobación, el sector privado está intensificando sus esfuerzos para cumplir los Objetivos Globales para las personas, el planeta y la prosperidad. Juntos, a través de acciones audaces y colaboración entre todos los sectores de la sociedad, podemos acabar con la pobreza extrema y el hambre, combatir las desigualdades y hacer frente al cambio climático, asegurándonos que nadie se quede atrás.

Estos corresponden a: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsable , acción por el clima, vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz justicia e instituciones sólidas, alianza para lograr los objetivos. (Organización para el pacto mundial, 2018, p..6).

El Pacto Mundial de la ONU es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo, está sustentado por las Naciones Unidas y comprende los principios y valores de la Organización. Gracias a ello, tiene una posición única para fomentar esta colaboración con el objetivo de conseguir y aumentar las soluciones que hagan frente a los retos globales. El Pacto está basado en la visión del antiguo Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, quien, en el Foro Económico Mundial de 1999, hizo un llamamiento a líderes empresariales para que se aliaran con la Organización para crear así un «pacto global» en cuestión de valores y principios compartidos para aportar una faceta humana al mercado global. (Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Estrategia de Accenture, 2018, p 11).

### 3.3.3. Principios del pacto mundial de las naciones unidas.

**DERECHOS HUMANOS:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

**NORMAS LABORALES:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**MEDIO AMBIENTE:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Las empresas deben favorecer e

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. (Madrigal, Rendon y Benavidez,2014, p. 50).

Basándose en 10 principios para su estructuración, se observan los siguientes;

1. Derechos Humanos
2. Complicidad
3. Libertad de afiliación
4. Trabajo forzoso
5. Trabajo infantil
6. Discriminación en el empleo y la ocupación
7. Medio ambiente y prevención
8. Responsabilidad ambiental
9. Tecnologías respetuosas con el medio ambiente
10. Trabajar contra la corrupción. (Pacheco Tehuintle, 2017, párr. 28-56).

## **Capítulo cuatro: Referencias normativas de la gestión de calidad en la responsabilidad social empresarial**

En cualquier grupo, organización, entre otros, en la cual participan una variedad de personas, será indispensable el establecimiento de una normativa que contenga leyes, políticas y reglas que regulen tanto su funcionamiento como el desempeño de quienes trabajan en la misma, porque solamente en un marco en el que prima el orden y la organización será posible que el grupo cumpla satisfactoriamente con sus metas y propósitos. (Ucha, 2012, párr. 13).

### **4.1. Indicadores para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial**

Para que la empresa ejerza su rol de ciudadano corporativo desde una perspectiva sistemática y amplia, es necesario que este tema sea incorporado en los procesos de gestión y por lo tanto sea tratado como parte de las estrategias de negocio y del sistema de planeamiento interno de la compañía. Debido a ello se torna indispensable desarrollar instrumentos adecuados para la asistencia y supervisión de las prácticas de responsabilidad social de la empresa. (Comunicación y mercadotecnia social, CMS, 2011, párr. 6).

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados. (Camejo, 2012, párr. 1-3).



#### 4.1.1. Ethos

Respecto a las herramientas de gestión empresarial, una demanda recurrente de las empresas es el establecimiento de comparabilidad entre lo que diagnostican, implementan y relatan de un periodo a otro. Con el perfeccionamiento de inversiones y de la ejecución de acciones con criterios socioambientales, es cada vez más necesario acompañar los resultados para medir hasta qué punto los esfuerzos de la compañía cumplen su objetivo de contribuir al desarrollo sostenible

Con base en ese contexto, presentamos los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, que representan el esfuerzo del Instituto Ethos para ofrecer a las empresas una herramienta que las auxilie en el proceso de profundización de su comprometimiento con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Estructurados en forma de cuestionario, los Indicadores Ethos son un excelente instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social empresarial. (Instituto Ethos de empresa e responsabilidad social, 2007, p.3).

Los indicadores ETHOS son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE o RSC. Han sido diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planeación estratégica de sus acciones de responsabilidad social. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno y en la organización. (Vásquez Vásquez 2015 p. 79).

Que Los indicadores Ethos de responsabilidad social son elaborados por el Instituto Ethos para ofrecer a las empresas con una herramienta que coadyuve a la responsabilidad social y desarrollo sustentable. Los indicadores están estructurados a manera de cuestionarios con aspectos notables para una gestión que contribuya al desarrollo socio-ambiental, los indicadores son un instrumento de conciencia, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social empresarial. (Viñan Carrera 2017 p. 33).

El cuestionario de los indicadores ETHOS está organizado en siete temas:

Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo

Público Interno

Medio Ambiente

Proveedores

Consumidores y Clientes

Comunidad Gobierno y Sociedad

Cada uno de esos rubros se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear como una empresa puede mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas. (Instituto Ethos de empresa e responsabilidad social, 2007, p. 6).

#### **4.1.2. Indicadores internos**

La dimensión interna está compuesta por lo económico, social y ecológico en donde se busca que la empresa sea económicamente sostenible generando mejores condiciones de vida para los empleados e implementando una responsabilidad social medioambiental entendida desde las materias primas y procesos productivos integrando a accionistas, colaboradores, proveedores y el medio ambiente. (Espinosa (citado por Tenjo Guzmán), 2017, pág. 27).

La dimensión interna también comprende a los proyectos que las empresas realizan para involucrarse con la comunidad local donde ellas han realizado inversiones. Esto se materializa en varios tipos de iniciativas y actividades, como el desarrollo de infraestructura local, ofreciendo trabajo para las comunidades locales y apoyo al desarrollo económico local, aspectos cuya expresión fundamental repercute en la dimensión externa. (Martínez, Ortiz y Rondón, 2014, párr. 34).

Existen indicadores que permiten evaluar las prácticas de responsabilidad social empresarial (Dimensión Interna) de una empresa, las cuales están relacionadas al ámbito social y medioambiental.

El recurso humano posee indicadores de gestión vinculados en el interior de la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio. Servicios de guarderías a sus trabajadores, contratación no discriminatoria, la igualdad de retribución y perspectivas profesionales, la participación de los beneficios o el accionariado de la empresa, consideración de la capacidad de inserción profesional, seguimiento y gestión de los activos de los trabajadores de baja por incapacidad laboral o accidente o accidente.

En lo relacionado a la salud y seguridad en el trabajo, se deben diseñar indicadores que permitan conocer las acciones voluntarias complementarias de las normativas y las actividades de control de las autoridades públicas y que tienen también por objeto la prevención, es decir, el aumento del nivel de la salud y la seguridad en el área de trabajo.

Con referencia a los indicadores que permiten evaluar prácticas respetuosas con el medio ambiente se encuentran las siguientes: los que evidencian la disminución del consumo de recurso o de residuos e indicadores que demuestren el menor consumo de materia prima. (Jarquín Gutiérrez y Hernández vallecillo, 2011, pág. 7-8).

### 4.1.3. Indicadores externos

La dimensión externa está conformada por el factor económico, sociocultural, político y ecológico en donde la empresa entabla relaciones con las entidades públicas buscando beneficios a nivel país, contribuyendo a la sociedad con planes de mejoramiento que implican inversión económica y participación activa de la empresa, formulando planes que ayuden a conservar el medio ambiente minimizando los daños ecológicos sobre el entorno donde se establecen sus operaciones. (Según Espinosa (citado por Tenjo Guzmán), 2017, p.29).

El área de su actuación se extiende básicamente al reconocimiento y promoción de los derechos humanos socio laboral básico, muchos de ellos violados o directamente prohibidos en gran número de países. De este modo, la responsabilidad social externa está ligada a las actividades desarrolladas por las compañías y empresas multinacionales y las cadenas de suministro mundiales. Se trata, en esta ocasión, de que las empresas asuman el compromiso de respetar los derechos fundamentales en sus prácticas comerciales, sin aprovecharse de la ausencia de legislación en terceros países. (Martínez, Ortiz y Rondón, 2014, párr. 35).

La RSE no se circunscribe al perímetro de las empresas; esta se extiende a las comunidades locales, accionistas, proveedores, consumidores, entre otros.

Las comunidades locales se benefician de las de la existencia de las empresas en su territorio en el momento que las mismas proporcionan empleo a sus habitantes, pagan salarios y prestaciones que garantiza el consumo local y también pagan impuestos a los administradores locales, lo cual permite a estos incrementar sus ingresos locales.

La mayoría de las empresas se comprometen con la sociedad local a través de la promoción de actividades de interés general para la comunidad, patrocinio de actividades deportivas y culturales, realización de donaciones para acciones de interés social, entre otros. (Jarquín Gutiérrez y Hernández Vallecillo, 2011, pág. 8).

## 4.2. Norma SA8000

Es una norma global con mayor reconocimiento para la gestión de los derechos humanos en el puesto de trabajo es SA8000 de Social Accountability International. Es la primera norma auditable apta para organizaciones de todos los tamaños en cualquier lugar del mundo que proporciona un marco para garantizar a todas las partes interesadas que la gerencia de su entidad administra la responsabilidad social. (Social accountability (citado por García Serrano y Cuadra Medrano) 2005, p. 66).

La SA8000 es una certificación voluntaria cuyo fin es para promover mejores condiciones de trabajo. Este certificado es regido por los acuerdos internacionales sobre las condiciones de trabajo, que incluyen temas como la justicia social, los derechos de los trabajadores, entre otras. (Vásquez Vásquez 2015, p. 99).

Esta certificación SA8000 aplica a las organizaciones grandes o pequeñas es una de la gran familia de las certificaciones de la responsabilidad social, aunque hay muchas, esta es una de las pocas ISO certificables por lo cual brinda reconocimiento tanto para la empresa como una buena imagen ante la sociedad. (García Serrano y Cuadra Medrano, 2015, p. 69).

Es de gran relevancia crear condiciones laborales óptimas para tener un buen clima organizacional e incrementar la motivación de los trabajadores, para tener éxito en esto se puede adoptar esta norma que servirá como guía para ofrecer buenas condiciones laborales, debido a que se centra en las necesidades y derechos de los trabajadores. Es una norma de carácter voluntario que especifica una serie de criterios asociados al concepto de responsabilidad social de la empresa en su vertiente de condiciones laborales. Esta norma trae grandes beneficios para la organización, porque demuestra el esfuerzo que hacen las empresas para crear las condiciones laborales ideales para sus colaboradores, y también crea un vínculo fuerte entre el trabajador y la organización, al ser su punto de enfoque las condiciones laborales al aplicar esta norma le serán sencillo a la organización crear las condiciones óptimas de trabajo. (Fundación Cepaim, 2016, p.56).

La norma SA8000 está basada en los estándares internacionales de derechos humanos incluyendo la declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. Son nueve los principios en los cuales se sustenta esta norma, los cuales dicen relación con la prohibición del trabajo infantil; el trabajo forzoso; la seguridad y salud de los trabajadores; seguridad sindical y derecho a la negociación colectiva; jornada laboral y salarios justos, eliminación de las practicas interdisciplinarias y discriminatorias en los centros de trabajo y finalmente, plazos que permitan a la empresa adaptarse en la implementación de esta norma. (Alvarado, 2005, párr.11).

Esta norma se puede decir que es sectorial, debido a que solamente se enfoca en los derechos humanos en el área laboral, teniendo en cuenta los estándares internacionales que velan por los derechos humanos, la aplicación de esta norma en las organizaciones podrá facilitar que la gerencia mejore las condiciones de vida laboral con calidad.

La norma SA8000 es una norma auditable que se centra en la gestión de los derechos humanos en el área laboral, esta certificación es aplicable a organizaciones de todos los tamaños, es de carácter voluntaria y tiene como objeto mejorar las condiciones de trabajo. Implementar esta norma en las empresas permitirá crear una buena imagen de la misma ante el público en general y reducirá los problemas que puede ocasionar la fuga de talento humano en las empresas. Las empresas que aplican esta norma buscan crear condiciones de trabajo humanitarias que permitan mejorar la calidad de vida laboral. (García Serrano y Cuadra Medrano, 2015, p. 69).

#### **4.2.1. Ventajas de la certificación SA8000**

La gestión de los riesgos relativos a la reputación en el entorno de los negocios mundiales brinda también la oportunidad de demostrar las buenas prácticas comerciales y el comercio ético. Un sistema de gestión de la responsabilidad sólido beneficia a la empresa por medio de: mejora de la imagen de marca y la reputación; diferenciación de la competencia; captación de nuevos clientes; mejora de la moral y eficacia de los trabajadores; apertura de nuevos mercados; captación de inversiones éticas; demostración de transparencias a las partes interesadas. (Social accountability (citado por García y Medrano), 2015, (p.69).

Cumplir con los requisitos de responsabilidad social de esta norma permitirá a la empresa:

1. Desarrollar, mantener e implementar políticas y procedimientos con el objeto de gestionar aquellos temas que puede controlar o influenciar.
2. Demostrar fehacientemente a las partes interesadas que existen políticas, procedimientos y prácticas de la organización, de acuerdo a los requisitos de esta norma. (Social accountability international SAI, 2008, p.4).

### **4.3. Normas ISO 26,000**

Un negocio sostenible para las organizaciones significa no solo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, y hacerlo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también funcionar de una manera socialmente responsable; ISO2600 será una herramienta poderosa de RS para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. (Cano Tinajero, 2005, párr. 3).

La norma ISO 26000 fue aprobada y publicada en el año 2010, y es el estándar global de responsabilidad social. Representantes de los sectores gobierno, empresa, academia, trabajadores, ONG y consumidores de más de 90 países trabajaron en consenso por cinco años para lograr este referente de que es la responsabilidad social. (Vásquez Vásquez, 2015, p.102).

La norma ISO 26000 proporciona orientación sobre los principios de la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes. Esta norma internacional enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño. (Somoza Pérez, 2012, p. 22).

ISO 26000 es una Norma Internacional ISO que ofrece una guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores públicos como en privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudara en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. Organización internacional de normalización, ISO, 2010, p.4).



### 4.3.1. Principios de las norma ISO 26,000

Describen los principios de responsabilidad social que establece la Guía ISO 26000:

1. Rendición de cuentas: este principio propone que una organización debería aceptar el escrutinio adecuado de sus partes interesadas y responder a ese escrutinio.
2. Transparencia: una organización debería revelar de forma clara, precisa, completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de la que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos probables sobre la sociedad y el medio ambiente.
3. Comportamiento ético: el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Para ello debe identificarlas, reconocer y mostrar el debido respeto por sus intereses y derechos legales y responder a las inquietudes que manifiesten.
5. Respeto al principio de legalidad/Estado de Derecho: se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley.
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento: una organización debe respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.
7. Respeto a los derechos humanos: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad. (Losada y Carranza, 2014, p. 4).

### **4.3.2. Aplicación de la norma ISO 26,000**

Esto implica prácticas como: convertir la responsabilidad social en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social; y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social. (ISO, 2010, pág. 8).

En la aplicación de la ISO 26000, es recomendable que una organización tenga en cuenta la sociedad, la diversidad medioambiental, jurídica, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, mientras que está siendo compatible con las normas internacionales de comportamiento. (Cano Tinajero, 2015, párr. 6).

ISO 26000 ayudara a todo tipo de organización – independientemente de su tamaño, actividad o ubicación – a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar una guía sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
3. Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.
4. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social.
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia.
6. Identificación y compromiso con las partes interesadas.
7. Comunicación de compromisos, desempeños y otra información relacionada con la responsabilidad social. (ISO,2010, pág.6).

### **4.3.3. Beneficios de la norma ISO 26000**

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

1. Ventaja competitiva.
2. Reputación.
3. La capacidad de atraer y retener trabajadores o miembros, clientes y usuarios.
4. El mantenimiento de la motivación el compromiso y la productividad de los empleados.
5. Percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
6. Relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera. (ISO,2010, p. 5).

ISO 26000 integrara la experiencia internacional en responsabilidad social, lo que significa que asuntos la organización necesita abordar con el fin de operar de una manera socialmente responsable y que es una mejor practica en la aplicación de la RS. ISO 26000 será una herramienta de RS poderosa para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones. (ISO,2010, p.9).

#### **4.4. Normas ISO 14000**

El termino <<ISO 14000>> se refiere a una familia de normas internacionales. La ISO 14000 es un intento de establecer una norma internacional voluntaria para la gestión medioambiental. La organización internacional para la normalización, algunas veces referida como ISO de Ginebra, Suiza, existe con la intención de establecer normas industriales voluntarias para el comercio internacional. Hasta la fecha, la organización ha creado miles de normas. (Barret (citado por García y Cuadra) ,2015, p.48).

ISO 14000 es el nombre genérico del conjunto de normas ambientales creadas por TC 207 de la ISO (international organization for standarization).

ISO 14000 es una serie de standars internacionales, que especifica los requerimientos para preparar y valorar un sistema de gestión que asegure que su empresa mantiene la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socio-económicas. (Cortes, 2002, párr. 8-9).

Las ISO 14000 son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan el medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales. (Becerra, Rodríguez y silva,2015, párr. 1).

#### **4.4.1. Características generales de las normas ISO 14000**

Las características generales son las siguientes:

1. Las normas ISO 14000 son estándares voluntarios y no tienen obligación legal.
2. Tratan mayormente sobre documentación de procesos e informes de control.
3. Han sido diseñadas para ayudar a organizaciones privadas y gubernamentales a establecer y evaluar objetivamente sus security gestation ambients.
4. Proporcionan, además, una guía para la certificación del sistema por una entidad externa acreditada.
5. No establecen objetivos ambientales cuantitativos ni limites en cuanto a emisión de contaminantes.
6. No fijan metas para la prevención de la contaminación ni se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial.
7. Los requerimientos de las normas son flexibles y, por lo tanto, pueden ser aplicadas a organizaciones de distinto tamaño y naturaleza. (Rodríguez (citado por García serrano y Cuadra Medrano) 2015, p. 67).

#### **4.4.2. Serie ISO 14000**

La serie de normas cuenta con dos documentos básicos: la norma ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental, Requisitos orientados para su uso y la norma ISO 14004, Sistemas de Gestión Ambiental, Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo; los demás documentos de la serie ISO 14000, son herramientas de apoyo a los sistemas de gestión ambiental orientados a facilitar la evaluación de la organización, como las normas de auditoria y evaluación del desempeño ambiental; y el análisis y evaluación del producto como las normas del análisis del ciclo de vida y etiquetado ecológico. (Méndez, 2009, p. 76).

La familia de estándares referidos a la gestión ambiental está constituida por las siguientes normas:

1. ISO 14000: Guía a la gerencia en los principios ambientales, sistemas y técnicas que se utilizan.
2. ISO 14001: Sistema de Gestión ambiental. Especificaciones para el uso.
3. ISO 14010: Principios generales de Auditoria Ambiental.
4. ISO 14011: Directrices y procedimientos para la auditoria.
5. ISO 14012: Guías de consulta para la protección ambiental.
6. ISO 14013/15: Guías de consulta para la revisión ambiental. Programas de revisión, intervención y gravámenes.
7. ISO 14020/23: Etiquetado ambiental.
8. ISO 14024: Principios, prácticas y procedimientos de etiquetado ambiental.
9. ISO 14031/32: Guías de consulta para la evaluación de funcionamiento ambiental.
10. ISO 14040/4: Principios y prácticas generales del ciclo de vida del producto.
11. ISO 14050: Glosario.
8. ISO 14060: Guía para la inclusión de aspectos ambientales en los estándares de productos. (Rodríguez (citado por García serrano y Cuadra Medrano) 2015, pág. 51-52).

#### **4.4.3. Sistema de gestión ambiental, ISO 14000-14004**

ISO 14001, la cual hace referencia a los sistemas de Gestión Ambiental. Esta Norma es la encargada de regular las acciones que puedan provocar algún efecto negativo en el ambiente, siendo de gran importancia para las empresas el tener un control de sus residuos y de los impactos que estos pudieran provocar en el entorno.

La ISO 14001 tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un SGA eficaz que pueda ser integrados con otros requisitos de gestión, y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas. (López. M, 2016, par. 15-16).

La gestión medioambiental por ISO 14001 aporta beneficios en múltiples áreas de una organización entre ellos: ayuda a prevenir impactos ambientales negativos, evita multas, sanciones, demandas y costos judiciales, al reducir los riesgos de incumplimiento de la normativa legal aplicable, facilita el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales exigidas por la gestión medioambiental vigente; permiten optimizar dimensiones y costos derivados de la implementación de medidas correctivas; facilita el acceso a las ayudas económicas de protección ambiental, reduce costos productivos al favorecer el control y el ahorro de las materias primas, la reducción del consumo de energía y de agua y la minimización de los recursos y desechos; mejora la relación o imagen frente a la comunidad. (Porter (citado por García serrano y Cuadra Medrano), 2015, p. 54)

## **Conclusiones.**

La gestión de calidad en el proceso de responsabilidad social empresarial facilita la ejecución de prácticas de sostenibilidad en la organización que respondan las exigencias de la sociedad incluyendo elementos que procuren la conservación del entorno y el bienestar de la sociedad.

En Nicaragua muchas empresas implementan la responsabilidad social empresarial, según la información recolectada mediante la investigación documental se puede apreciar que en Nicaragua las empresas ponen en práctica la responsabilidad social empresarial a través de programas, campañas y talleres que aportan beneficios a la sociedad.

Los modelos de responsabilidad social empresarial presentan principios y directrices que permitirán la calidad en el proceso de responsabilidad social empresarial, debido a que persiguen la gestión adecuada de este proceso. La calidad en los modelos de responsabilidad social empresarial que se aplican a nivel internacional ayuda a que las empresas tengan éxito en las acciones de sostenibilidad que desarrollan. En los modelos de responsabilidad social empresarial otorga beneficios a la organización y a los grupos de intereses.

La norma SA8000, la ISO 26000 y la ISO 14000, ofrecen soporte para que el proceso de responsabilidad social empresarial sea de calidad, estas normas brindan guías que muestran a las empresas como implementar la responsabilidad social, así mismo los indicadores de responsabilidad social empresarial son una herramienta muy importante, porque permiten evaluar y medir los resultados del proceso de responsabilidad social empresarial.

Es importante gestionar la calidad en todos los procesos. La gestión de calidad en el proceso de la responsabilidad social empresarial permitirá que las estrategias de desarrollo sostenible que se implementen en una organización sean las adecuadas, así mismo permitirá estar en mejora constante.



## Bibliografía

- Abreu Julián L. (2008). Como gestionar la RSE en las Pymes. Recuperado de: [repository.unmilitar.edu.com](http://repository.unmilitar.edu.com).
- Agüero Sánchez Fernando (2016). La responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Coahuila. Monclova, Coahuila.
- Acosta, A. (27 de octubre de 2017). ¿Por qué es importante la RSE? Recuperado de <https://www.expoknews.com/por-que-es-importante-la-rse/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20responsabilidad,y%20otros%20grupos%20de%20inter%C3%A9s>.
- Araica González E., Vado Pérez C. (2013). La responsabilidad social empresarial en nicaragua. Diagnostico para el año 2011, Bac. (Seminario de graduación) UNAN-RUCFA. Managua.
- Alvarado, L (2005) sistemas de gestión orientados a la responsabilidad social. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-orientados-responsabilidad-social/>
- Araica González E y Vado Pérez C (2013). La responsabilidad social empresarial en nicaragua. Diagnostico para el año 2011 BAC CREDOMATIC. (Seminario de Graduación). UNAN-RUCFA. Managua.
- ARAYA, M. (2003) “Negociaciones de inversión y responsabilidad social corporativa: explorando un vínculo en las Américas” Ambiente y Desarrollo, 19.74-81
- Bermúdez Uriarte J., Guardian Portocarrero J. (2010). Responsabilidad social empresarial en Nicaragua. (Seminario de Graduación) UNAN-RUCFA. Managua.
- Balaguer Vegas, A.I., Caballero Caballero, I. Responsabilidad social en las empresas. Modelo GRI. (Global Reporting Initiative). Recuperado de:

insst.rd/documents/94886/526775/ntp-648.pdf/2288e306a-964-a0e-4fa0-193e902de4ad.

Becerra, C., Rodríguez, L. y Silva, M. (2015) sistema de gestión ambiental (norma ISO 14000). (Monografía) universidad nacional experimental politécnica, puerto Ordaz. Recuperado de <https://m.monografias.com/trabajos104/sistema-gestion-ambiental-norma-iso-14000.shtml>

Brown Grossman, F. (2010). Los principios de la responsabilidad social. (Tesis de postgrado). Facultad de Economía. UNAM, México

Brito Gómez D. (marzo 2018). Scielo. Recuperado de: [scielo.sld.cu.php?script=sciarttext8pid=52218-362020180001000269](https://scielo.sld.cu.php?script=sciarttext8pid=52218-362020180001000269).

Camejo Joanna. (2012, noviembre 28). Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos? Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>

Comunicación y mercadotecnia social (2011). Indicadores de la responsabilidad social empresarial. Recuperado de <http://www.cmsconsultores.com/indicadores-de-la-responsabilidad-social-empresarial>.

Cortes, H. (2002) ISO 14000. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/iso-14000/>

Cano Tinajero, C. (2015) Norma ISO 26000 2010. Responsabilidad social. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/norma-iso-26000-2010-responsabilidad-social/>

Conexión Esan (2016). Modelos de la responsabilidad social. Recuperado de: [esan.edu.pe/apuntes/empresariales/2016/06/modelos-de-responsabilidad-social/](http://esan.edu.pe/apuntes/empresariales/2016/06/modelos-de-responsabilidad-social/).

Castellanos, C. (2016, 19 de enero). Responsabilidad social empresarial para pymes. Instituto Nacional de Contadores públicos. Recuperado de <http://www.incp.org.co/responsabilidad-social-empresarial-para-pymes/>

GHOBIADIAN, A.; GALLEAR, D. y HOPKINS, M. (2007): "TQM and CSR nexus", International Journal of Quality and Reliability Management, vol. 24, pp.704-721.

European Commission, (2001) Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility. Green paper "Directorate –General For Employment and social affairs" Brussels

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Estrategia de Accenture, "Transformar las asociaciones para los ODS. Edición especial: The UN Global Compact – Accenture Strategy CEO Study (2018) p. 11. Recuperado de: [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-74/Accenture-Transforming-Partne](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-74/Accenture-Transforming-Partne)

Foro de Amcha (18 de junio del 2018), conozca los principios y materias básicas de la responsabilidad social empresarial. Costa Rica. Recuperado de: <https://www.amcham.cr/conozca-los-principios-y-materias-basicas-de-la-rse/#:~:text=Transparencia,Respeto%20al%20principio%20de%20legalidad>

FOSTER, D. y JONKER, J. (2007): "Towards a third generation of quality management. Searching for a theoretical re-conceptualisation of contemporary organisations based on the notions of stakeholders and transactivity", International Journal of Quality & Reliability Management, vol. 24, pp. 683-703.

Fundación Cepaim (2016) Responsabilidad Social, Ética Empresarial y Gestión de la Diversidad. Cuaderno para la formación. Recuperado de: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://cepaim.org/wp-content/uploads/2017/10/Modulo-02-CEPAIM-Reedici%25C3%25B3n-2016.pdf&ved=2ahUKEwj42sa\\_pJbsAhUtw1kKHYBzDDAQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw3aTpQ11AtVvlq6oC0Bj6OG](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://cepaim.org/wp-content/uploads/2017/10/Modulo-02-CEPAIM-Reedici%25C3%25B3n-2016.pdf&ved=2ahUKEwj42sa_pJbsAhUtw1kKHYBzDDAQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw3aTpQ11AtVvlq6oC0Bj6OG).

García serrano, N, O y Cuadra Medrano, G, A (2015) Ética. Relación entre ética y responsabilidad social empresarial. (Seminario de graduación.) UNAN-RUCFA, Managua.

- Gutiérrez Jarquín A., Vallecillo Hernández V. (2011). Marketing con sentido social empresarial en Nicaragua. (Seminario de Graduación). UNAN- RUCFA Managua
- García Serrano N y Cuadra Medrano. (2014). Relación entre ética y responsabilidad social empresarial. (Seminario de Graduación). UNAN-RUCFA. Managua.
- Instituto Ethos (2010) indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial. Recuperado de <https://www.ethos.org.br/cedoc/indicadores-ethos-de-responsabilidad-social-empresarial-en-español-versao-2010/>
- Jarquín Gutiérrez, A, Z. y Hernández Vallecillo, Y, V. (2011) importancia de la implementación de la responsabilidad social en Nicaragua. (Seminario de Graduación) UNAN-RUCFA, Managua.
- Llorens y Fuentes (2005) Gestión de la calidad empresarial fundamentos e implementación. Madrid, España: Edición pirámide
- López regalado, M. E (2012) Análisis de los indicadores de la responsabilidad social en las empresas de baja calificación. Recuperado de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xviiiicongresoaecca/cd/106h.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiiicongresoaecca/cd/106h.pdf)
- López Sierra M 01/08/2016 "Sistemas de Gestión Integral. ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001 • gestiopolis" <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-integral-iso-9001-14001-ohsas-18001/>
- Moller Rebolledo Edith (2005). responsabilidad social empresarial. (Tesis de postgrado). Universidad de Chile. Chile.
- Montoya Arevalo, B. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. Chihuahua, Mexico: Rood Consultoria Comunicacion & rp.

- Mitchell.; Agle, B.R. y Wood, D.J. (1997) "Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts" *Academy of Management Review*, 22.853-886.
- Martínez Cumbreira, J., Ortiz Betancourt, B. y Rondón Vades, J. (2014). Responsabilidad social corporativa y seguridad en el trabajo en Cuba. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/responsabilidad-social-corporativa-y-seguridad-en-el-trabajo-en-cuba/>
- Marlinez Garces Cecilia (marzo 2007) La responsabilidad social empresarial, el papel de los gobiernos, los organismos multilaterales y las ong
- Muñoz Barrio D. Telica Luna Y. (2011). Ética y responsabilidad social empresarial. (Seminario de graduación). UNAN-RUCFA. Managua.
- Normas ISO 26000 (2010) Responsabilidad social empresarial. Suiza, Francia: traducción oficial
- Normas ISO 9001 (2015) Gestión de calidad. Suiza, Francia: traducción oficial
- Novillo Maldonado, E., Parra Ochoa E y López Franco (2017) Gestion de calidad un enfoque práctico. Guayaquil , Ecuador: Diagramacion.
- Organización internacional de normalización (ISO, 2010) ISO 26000 visión general del proyecto. Recuperado de: [https://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf&ved=2ahUKEwj\\_1vlnsAhXPp1kKHWovA3UQFjABegQIDBAJ&usg=AOvVaw1yXq5mqLeOcBhyfY84QyMW](https://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf&ved=2ahUKEwj_1vlnsAhXPp1kKHWovA3UQFjABegQIDBAJ&usg=AOvVaw1yXq5mqLeOcBhyfY84QyMW)
- Organización internacional de normalización (2010) descubriendo ISO 26000. Recuperado de [https://www.iso.org/iso/discovering\\_iso\\_26000-es.pdf%ved=2ahUKEwj\\_\\_1vlnsAhXPp1kKHWovA3UQFjAAegQIDBAC&usg=AOvVaw1wgLKCd3iM9eWrar8uLMWn](https://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf%ved=2ahUKEwj__1vlnsAhXPp1kKHWovA3UQFjAAegQIDBAC&usg=AOvVaw1wgLKCd3iM9eWrar8uLMWn)

Pedroza Boza A.C. (2018). *Dimensión integral de la responsabilidad social empresarial*. Recuperado de: <https://gestiopolis.com/dimension-integral-de-la-responsabilidad-social/>.

Pasquier Rosales Jaime (Marzo -Abril 2014). *Boletín de sostenibilidad 2014. Compañía cervecera de Nicaragua*. (32).

Pacto mundial.org (26 de Enero 2018). *Pacto mundial de las naciones unidas. Una llamada de la acción para las empresas sostenibles*. recuperado de: [Pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Fliyer-New-strategy-6c-2018-20180126.pdf](https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Fliyer-New-strategy-6c-2018-20180126.pdf)

Pacheco Tehuintle Juan José (14 de Noviembre del 2017). *principios de la RSC*. Recuperado De: <https://gestiopolis.com/principios-la-responsabilidad-social-corporativa/>.

Quiroz Lourdes María. (01 Febrero 2014). *Responsabilidad social empresarial. Incrementa la competitividad de las empresas que lo aplican de una manera estratégica*. Recuperado de: [eoi/blogs/embacon/2014/02/01/responsabilidad-social-empresarial-rse-aumenta-la-competitividad-de-las-empresas-que-lo-aplican-de-una-manera-estrategica](http://eoi/blogs/embacon/2014/02/01/responsabilidad-social-empresarial-rse-aumenta-la-competitividad-de-las-empresas-que-lo-aplican-de-una-manera-estrategica)

Ramírez Alejandra (12 de Octubre de 2016). *Como implementar la RSE en tu empresa*. Recuperado de <https://expoknews.com/como-implementar-la-rse-en-tu-empresa/>.

Social Accountability International (2008) *Responsabilidad social 8000 – SA8000*. Recuperado de [www.mites.gob.es>monitoreopdfresponsabilidadsocial8000sa8000-ministeriodetrabajoy...](http://www.mites.gob.es>monitoreopdfresponsabilidadsocial8000sa8000-ministeriodetrabajoy...)

Somoza Pérez, M.E. (2012) *guía de implementación de responsabilidad social empresarial basada en la norma ISO 26000*. (Tesis para optar al título de ingeniera industrial.) Universidad de El Salvador, ciudad universitaria.

Sansón, Juan Carlos. (diciembre 2016). *Responsabilidad social empresarial 2016 Bac Credomatic Nicaragua (28)*.

Torres C. L. (05 de marzo del 2018). *Responsabilidad social de las MiPymes*. Recuperado de: La prensa. Com.ni/2018/03/05/opinio/2385366-responsabilidad-social-de-las-mipymes.

Tari Guillo, J. J y Garcia Fernández, M. (2011) *La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9545/77.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

Tenjo Guzmán, D, E. (2017) *La responsabilidad social empresarial y su aporte en el desarrollo interno y externo de las pymes colombianas*. (Ensayo de grado) Universidad militar nueva Granada, Bogotá.

Universidad politécnica bolivariana (UPB). (10 de Abril 2018). *¿qué es la GRI?* Recuperado de: [upb.edu.co/es/blog-upb-Sostenible/GRI](http://upb.edu.co/es/blog-upb-Sostenible/GRI).

Ucha, F (2012) Definición ABC. recuperado de: <https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php>

Vintro Sánchez, C y Coma juncosa Casa bella, J (2015) *ISO 26000 responsabilidad social corporativa sinergia con los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral*. Barcelona, España:

The UN Global Compact and Accenture Strategy, *“Transforming Partnerships for The SDGs. Special Edition: The UN Global Compact–Accenture Strategy CEO Study (2018), 11.* Disponible en [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-74/Accenture-Transforming-Partne...](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-74/Accenture-Transforming-Partne...)The UN Global Compact and Accenture Strategy, “Transforming Partnerships for the SDGs”, p. 11.

Vásquez Vásquez, G. (2015) *diseño de un plan de responsabilidad social empresarial focalizado en los indicadores Ethos como instrumento de gestión para la empresa de generación eléctrica S.A- EGESUR*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en gestión empresarial.) Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna-Perú.

Viñan carrera, J. (2017) *aplicación de los indicadores Ethos para fortalecer la gestión de responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. (Tesis para optar el grado académico de

WADDOCK, S. y BODWELL, C. (2004) "Managing responsibility: what can be learnt from the quality movement?" *California Management Review*, 47.25-37

Zeas García, M. y Sandoval Rodríguez, A. (2014) *ética y responsabilidad social empresarial. Responsabilidad social de las empresas*. (Seminario de graduación.) UNAN-RUCFA, Managua.