

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 26000 EN LAS EMPRESAS MEXICANAS DE GIRO COMERCIAL

**Concepción Herrera Alcázar
Juan Carlos Segovia Santos
José Manuel Viveros Del Toro***

(Recibido: 26-febrero-2016 Aceptado: 8-abril-2016)

43

Resumen

Para llegar a la propuesta de una metodología que aplique en empresas mexicanas de giro comercial de la ISO 26000 y que a la vez esté homologado a la Responsabilidad desde su enfoque holístico e interdependencia entre cada una de ellas, es necesario que dicha propuesta esté basada en una necesidad global con un impacto social que rompa fronteras; la metodología para ISO 26000 ha sido diseñada para todo tipo organizaciones en las que intervinieron expertos de distintos grupos sociales como los son: gobierno, ciudadanos, trabajadores, organizaciones no gubernamentales, de servicios, apoyo e investigación, entre otros. De forma tal, que el presente trabajo de investigación abordó el conjunto de conceptos que implica la Responsabilidad Social, considerando fundamentalmente aquellas instituciones empresas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, que aún no están familiarizadas con esta corriente y que está permeando a nivel mundial desde hace varios años.

Abstract

To reach to the proposal of a methodology which applies in Mexican Commercial Businesses companies of the ISO 26000 and which in turn approved to the Responsibility from its holistic approach interdependence between each of them, is necessary that such a proposal be based on a global necessity with a social impact that breaks boundaries; methodology for ISO 26000 has been designed for all organizations in which involved experts from different social groups as are:

* Escuela Comercial Cámara de Comercio. Correo electrónicos: cha562009@hotmail.com, jc_segovia2001@yahoo.com.mx, jmviverost@hotmail.com, respectivamente.

Government, citizens, workers, non-governmental organizations, services, support and research, among others. Form provided, the present research work dealt with the set of concepts involving Social responsibility, considering primarily those institutions companies of commercial rotation of the historic centre of Mexico City, who are not yet familiar with this current and that is seeping in around the world for several years.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Organización Internacional de Normalización, ISO 26000

Clasificación JEL: M14

Introducción

44

La Responsabilidad Social (RS) en nuestros días juega un papel de amplia trascendencia en las organizaciones tanto públicas como privadas; la importancia que ésta representa, se ha convertido en un claro beneficio social, en una nueva forma de gestión que debe formar parte ineludible del sistema de planeación para el crecimiento de las empresas mexicanas. Al respecto, se hace necesario que todas las organizaciones, se conviertan en fundamentales actores y promotores del desarrollo social y económico de sus localidades, bajo la clara y definida óptica que concierne a la Responsabilidad Social en un contexto ya operante a nivel mundial y nacional; considerando como premisa fundamental, que las instituciones públicas juega un papel vital ya que tienen una participación directa con la comunidad en un proceso de gestión que en aras de fortalecer su imagen y credibilidad, buscan responder a ello con la cobertura de necesidades de la ciudadanía en forma de bienes y servicios que al mismo tiempo fortalezcan el tejido social.

En este sentido, de acuerdo con la declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011, Guía sobre Responsabilidad Social, Norma Mexicana equivalente a la Norma Internacional ISO 26000, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de junio del 2016, la Norma Mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, adicionalmente la mencionada declaratoria señala que la referida Norma Mexicana tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la Responsabilidad Social, sin remplazarlos (Secretaría de Economía, 2012).

Metodología aplicada en la investigación

En atención a lo anterior, se abordan los efectos de la falta de instrumentación de la norma NMX-SAST-26000 / ISO 26000 en empresas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, por lo que se propone una metodología diseñada para la aplicación de esta norma de Responsabilidad Social, en aquellas empresas del giro comercial ubicadas en el Centro Histórico de la Ciudad de México en tal virtud se presenta a continuación el problema tratado.

Actualmente las empresas mexicanas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, no cuentan con una metodología diseñada bajo el enfoque de la ISO 26000, que permita su instrumentación para llevar a cabo las mejores prácticas de responsabilidad social hacia la población.

Asimismo, el objetivo general de la investigación fue: *Proponer una metodología diseñada bajo el enfoque de la ISO 26000 a las empresas mexicanas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, que permita instrumentar dicha norma para llevar a cabo mejores prácticas de Responsabilidad Social hacia la población.*

Respecto de la inferencia tratada, se tiene que: *Si se diseñara una metodología bajo el esquema de la NMX-SAST-26000 / ISO 26000 para las empresas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, entonces éstas serían Socialmente Responsables.*

Esta investigación se considera de tipo descriptivo, porque define y ubica aquellas variables operacionalizadas para llegar a la propuesta del trabajo que en este caso son las empresas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México y una metodología diseñada para la aplicación de la norma NMX-SAST-26000 / ISO 26000; es de tipo no exploratorio, debido a que el tema de ISO 26000, Responsabilidad Social, dentro del sector privado y aún en gobierno de la Ciudad de México ha sido abordado en algunos documentos sobre el tópico; se utilizó el método deductivo porque se partirá desde los inicios de la norma dados a nivel global, hasta llegar a las mejores prácticas que se han aplicado en México; este trabajo se manejó con la técnica de investigación documental para la parte teórica y de campo para el diseño de la investigación.

Para los fines de la presente investigación, se ocupó el diseño no experimental transversal, debido a que se recolectarán datos de un tiempo determinado sin intervenir en aquellas variables provenientes del ambiente en que se desarrollan las actividades del área comercial en estudio (Egg, 2010).

Marco teórico

Milton Friedman aseguraba que la RS de la empresa estribaba en producir ganancias para dueños y accionistas (shareholders), como si la vida material del planeta pudiera reducirse

a móviles monetaristas, creyendo que el sistema económico podía funcionar de facto, de manera independiente del sistema natural.

Antes de ISO 26000, las prácticas de RS podían reducirse a limosnas y actos de autocomplacencia de patrones y jefes, o contemplaciones misericordiosas muy necesarias y loables, pero intrascendentes y a veces mal dirigidas y peor intencionadas. Para el año 2000, la derrama de dinero en torno a la RS en todo el planeta era tan grande como los problemas sociales, ambientales y económicos que el universo enfrentaba, debidos a los excesos del libre mercado aferrado al crecimiento económico y a la implacable ley de la oferta y la demanda, ciega a efectos nocivos como el empobrecimiento de los compradores llamados luego “consumidores”, la anemia en los mercados locales, el trabajo infantil, los desplazados ambientales, entre otros, que impedían el desarrollo de una sana economía y un libre intercambio de bienes.

46

En contraposición en defensa de la vida y del planeta voces y pensamientos libres fundados en la ética del bien común y aspiraciones al bienestar comenzaron a advertir hacia 1970 desde el emergente Tercer Sector a la sociedad civil organizada sobre la desmedida explotación de los recursos naturales, el agotamiento de las posibilidades, el deterioro de la vida personal y generacional; los conflictos sociales y ambientales que frenarían la evolución y el bienestar e incluso pondrían en peligro a la humanidad (Lilia, 2011).

Durante años los profesionales que desarrollaban sistemas de mejora continua han estado demandando una herramienta que permitiera gestionar los asuntos en la agenda de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El Consejo de la ISO instó en el año 2002 al “Comité sobre Políticas de los Consumidores” el estudio de viabilidad para la elaboración de una norma internacional sobre Responsabilidad Social Corporativa, pero hasta 2010 aparece en forma de Guía, bajo un enfoque holístico (Saéz, 2011) (Ver Imagen No. 1) y en México hasta el 2011 se publica la Norma Mexicana equivalente a dicha guía, la NMX-SAST-26000.

Para su elaboración el “Comité Técnico de Gerencia” de ISO tuvo que crear en 2005 un nuevo grupo de trabajo denominado nuevo “ISO/WG/SR” que está coordinado por los Institutos de Normas de Suecia y Brasil, cuyo objetivo es elaborar documentos internacionales en materia de responsabilidad social corporativa.

Por primera vez, el grupo de trabajo como cada subgrupo fue dirigido por representantes de países en vías de desarrollo y por países desarrollados de forma equitativa. En el caso de México, para la elaboración de la norma equivalente el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) se encargó de las labores de coordinación bajo la supervisión de la Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía (SE). Contó con la participación de representantes de distintas organizaciones, como CEMEX, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), la Comisión Federal de Electricidad (CFE), entre otras.

En México y dentro del sector privado, también existen antecedentes de algunos programas de RS, a través del Centro Mexicano para la Filantropía fundado en 1998 y cuyas acciones se concretaron a través de ciertos empresarios como se muestra en la siguiente tabla:

Figura 1
Enfoque holístico



Fuente: Benjamín, F. E. (2007).

Tabla 1
Ficha del Centro Mexicano para la filantropía

<i>Fecha y fundación</i>	<i>1998, por un grupo de empresarios</i>
Resumen de membresía	58 empresas y 32 fundaciones corporativas
Enfoque geográfico	Todo el país - oficina matriz en la Ciudad de México
Objetivo general Temas de enfoque	Enfoque en la filantropía y la RSC. Promover y estimular actitudes que lo lleven a incrementar su trabajo voluntario y participación económica en causas que favorezcan el desarrollo de la comunidad. Promover la inversión social de la empresa. Fomentar el conocimiento que facilite la comprensión e impulso del sector filantrópico, sus formas de servicio, sus relaciones con otros sectores y su participación en el desarrollo nacional. Mantener canales de comunicación y colaboración con el gobierno y: Mostrar buenas prácticas de RSC.

<i>Fecha y fundación</i>	<i>1998, por un grupo de empresarios</i>
Programas y actividades	Hacen análisis para las empresas y publican una lista anual de Empresas Socialmente Responsables. Promueve la cultura de la ciudadanía individual y corporativa. Realiza investigaciones sobre el sector lucrativo en México. Apoya la profesionalización de las organizaciones no lucrativas. Ofrece información especializada sobre el tercer sector. Apoya a las empresas en su programa de inversión a la comunidad. Vincula a las organizaciones no lucrativas con el entorno social. Edita publicaciones sobre el tercer sector.
Redes / Alianzas	Miembro Empresa. Afiliados: Banco Interamericano de Desarrollo, Charles Stewart Mott Foundation, Ford Foundation, MacArthur Foundation, The David and Lucille Packard Foundation, W.K. Kellogg Foundation.

Fuente: (Correa, Flynn&Amit, 2004).

Asimismo, desde hace varios años, en México se tiene un ranking de empresas que ya cuentan con prácticas de RS. A saber:

Tabla 2
Empresas con mejores prácticas de Responsabilidad Social

<i>Empresa</i>	<i>Sector</i>	<i>Tamaño</i>	<i>Tipo de capital</i>	<i>Ranking los 500 Mayor</i>	<i>Mejores prácticas</i>
Teléfonos de México	Telecomunicaciones	Grande	100 % mexicano	10	Tiene una fundación. Otorga becas universitarias. Enfoque en colaboradores, comunidad y RSE
Walmart	Comercio	Grande	Más de 50% mexicano	11	Tiene una fundación. Enfoque en colaboradores y comunidades
CEMEX	Cemento	Grande	100 % mexicano	15	Empresa ética confiable. Enfoque en la comunidad
Grupo Alfa	Conglomerado	Grande	100 % mexicano	21	RSE interno. Tiene alianzas con ONG.
Grupo Bimbo	Alimentos	Grande	100 % mexicano	33	Desarrollo integral de las comunidades en las que operan llevando educación y bienestar. Mejorando el cuidado para los colaboradores

Fuente: CEMEFI.

Actualmente, autores como Agustín Llamas Mendoza del IPADE, pone en entre dicho la situación por la cual está transitando la ISO 26000, pues se hace un cuestionamiento de si se debe hablar de responsabilidad social o de generación de valor social, situación crítica que involucra a la sociedad en su conjunto en donde la Generación de Valor Social es igual a utilidades sociales, mientras que Responsabilidad Social es igual a costos económicos, por

lo menos en la mente del hombre de negocios (<http://www.responsabilidadsocial.mx/107-articulos/opinion/876-responsabilidad-social-o-generacion-de-valor-social.html>).

Sin embargo y a pesar de todos los intentos hechos por el sector privado mexicano, hasta el término de esta investigación, no se había concretado ninguna acción en la cual se diseñara algún tipo de guía que permitiera a las empresas, tener un mayor compromiso con la sociedad a través de esta norma, es decir la ISO 26000.

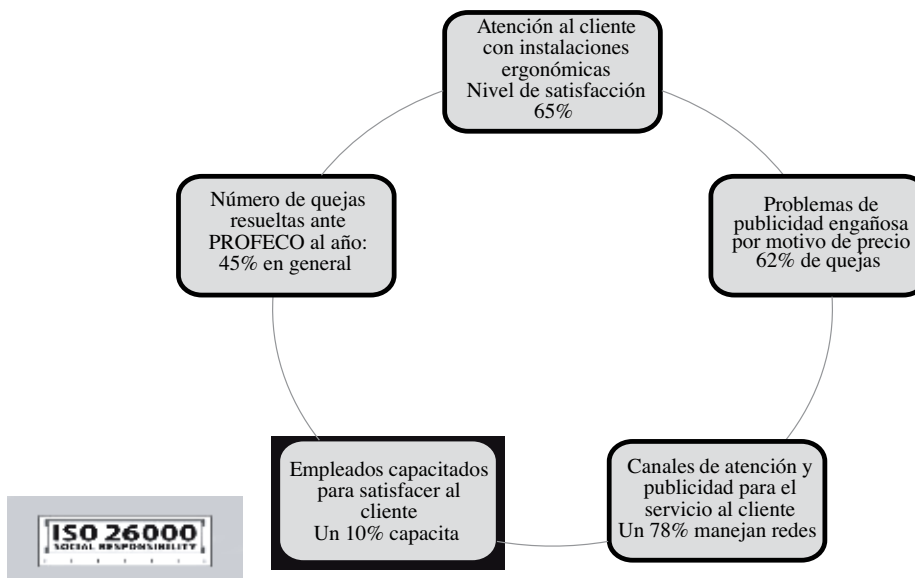
Instrumento de recopilación de datos

El instrumento de recopilación de datos se diseñó como una entrevista de 10 preguntas abiertas a una base empresarial del Centro Histórico de la Cd. de México; seleccionando a conveniencia 50 locales del giro comercial (joyeros, alimentos, farmacias, ropa) pertenecientes a la CANACO. Asimismo, dicha entrevista abarcó los tópicos relacionados con los asuntos de los consumidores (quejas, publicidad, servicio al cliente) y el medio ambiente relacionado con la ergonomía.

Resultados y discusión

Una vez que se aplicó el instrumento de recopilación de datos, se obtuvieron resultados negativos respecto del conocimiento que se tiene de la Responsabilidad Social por un lado y de la norma ISO 26000 por otro, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1
Resultados de la investigación de campo



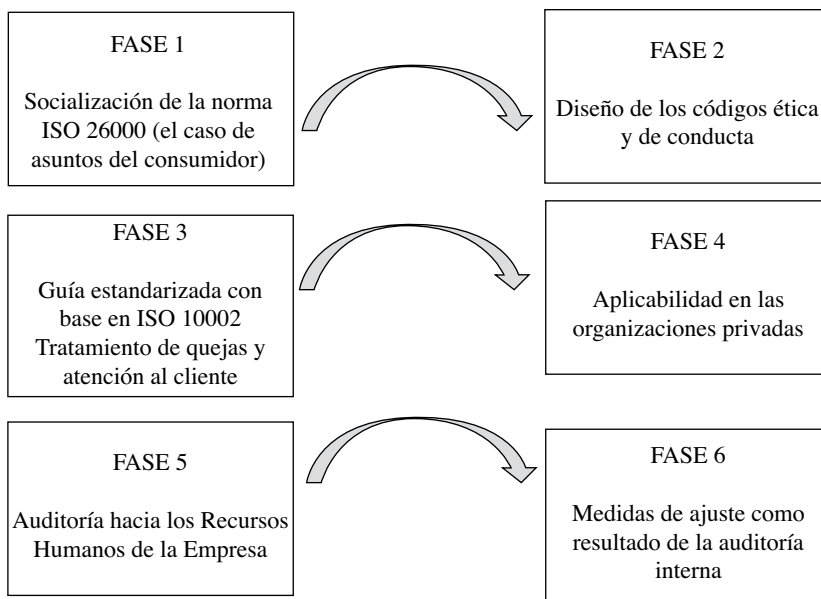
Fuente: elaboración propia.

En virtud de los resultados observados, se realizó una propuesta metodológica para que en un futuro los empresarios mexicanos del giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, cumplan con una norma aún voluntaria, que permita armonizar la práctica de lo privado permeada en el tejido social, evitando con ello la opacidad de algunas de sus operaciones. En el siguiente diagrama se muestran las fases de la metodología para la implementación de la ISO 26000 en las empresas mexicanas la cual resume la propuesta planteada en esta investigación. A saber:

Diagrama 2
Propuesta metodológica para la implementación de la ISO 26000 en las empresas mexicanas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México

50

Propuesta metodológica: en 6 etapas



Cabe hacer la aclaración, el hecho de que en la presente investigación se desarrollaron todas las fases de la guía propuesta, tomando en cuenta que los datos en ella reflejados fueron producto de la investigación de campo que se hizo dentro del diseño de las investigación y cuyos resultados ya fueron mostrados a los empresarios interesados. A continuación se presenta un resumen de las fases que se han desarrollado, motivo de esta investigación.

FASE 1. Socialización de la norma

Para la socialización con la norma ISO 26000, las empresas mexicanas deben cumplir con algunos de los puntos siguientes:

- Concientizar acerca de la norma ISO 26000, la cual recopila un acuerdo global sobre definiciones y principios de Responsabilidad Social, así como orientaciones sobre cómo integrar la Responsabilidad Social en las operaciones de la organización.
- Instruir en la estructura de la Guía ISO 26000 conformada por 7 capítulos más un apartado bibliográfico y un conjunto de anexos sobre iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con la responsabilidad social, del mismo modo orientación en gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, medio ambiente, prácticas justas de operación, consumidores, implicación y desarrollo de la comunidad.
- Mantener informados a todos los integrantes de la empresa sobre los cambios regulatorios que pudieran tener un impacto en la organización.

FASE 2. Contar con un Código de Ética

51

A manera de ejemplo, a continuación se presenta la introducción del código propuesto para la guía en cuestión:

Introducción

En el siguiente código de ética se detallan algunos principios elementales que cualquier documento de esta naturaleza deberá observar:

- Para que la empresa de giro comercial establecida en el Centro Histórico de la Ciudad de México, pueda cumplir con sus fines, requiere que tanto sus accionistas, propietarios, administradores y directivos, reflejen principios de ética, que la ciudadanía en su conjunto deberá evaluar.
- La ética supone el acato riguroso de la legislación, de los estratos sociales y de la conducta y buen funcionamiento interno de la sociedad, en y por la empresa en donde sea aplicable.
- La Ética en la organización requiere que los accionistas y propietarios aseguren el cumplimiento de los deberes de los administradores y directivos.
- Este Código de Ética intenta ser aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño, giro o actividad, sin embargo puede ser susceptible de cambio de acuerdo a las necesidades individuales de cada organización, de tal manera que se contemplen los principios de ética y desarrollo sostenible en paralelo con la actividad específica de la empresa para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.
- El Consejo de Administración es quien debe formular el Código de Ética de la empresa y

la Junta General de Accionistas la aprobación. En caso de que el Consejo aprobara dicho Código, debe ser sujeto a ratificación de la Junta.

- Para los casos de las Pymes, el propietario conjuntamente con sus subordinados, llevarán a cabo las mismas prácticas descritas anteriormente llegando a un consenso entre todos los involucrados.

FASE 3: Elaboración de la guía estandarizada (para este caso)

Para esta fase se deberán tomar en cuenta ciertos estándares de la norma, enlistándolos a continuación:

52

- Estándar No. 1. Responsabilidad Social
- Estándar No. 2. Asuntos de los consumidores
- Estándar No. 3. Prácticas laborales

FASE 4: Aplicabilidad en las organizaciones privadas

Dentro de esta fase, se hizo una estratificación de los niveles de operación de las empresas, tomando en consideración, los puestos de trabajo para observar su aplicabilidad dentro del ámbito laboral.

- Aplicación a personal subordinado
- Aplicación a personal con toma de decisiones
- Aplicación al propietario

FASE 5: Auditoría hacia los Recursos Humanos de la Empresa

Los puntos que se deberán tratar dentro de la auditoría de la empresa son tres aspectos fundamentales como lo son:

- La cultura de la empresa
- Las estrategias aplicables a los recursos humanos
- La coherencia entre la cultura y la estrategia

Obviamente todo documentado. También dentro de la propuesta se consideraron otros puntos a auditar y que se relacionan continuación:

- Denuncias ante la PROFECO (publicidad engañosa, precios)
- Prácticas laborales (empleados no capacitados para atender al cliente)

- Medio Ambiente (Ergonomía basada en atención al cliente)
- Cuestiones Legales (denuncias resueltas ante las instancias gubernamentales)

FASE 6: Medidas de ajuste como resultado de la auditoría

Como resultado de la auditoría se permitirá valorar el cumplimiento de las funciones, actividades, operaciones y tareas en la entidad, al igual que los obstáculos, limitaciones, avances y mejoras.

La credibilidad del resultado de la evaluación será a través de la interpretación de las acciones planeadas con las alcanzadas y para ello se tendrá una herramienta que podrá evaluar con una serie de indicadores todas las tareas que en un año fiscal, la empresa pudo comprobar, es decir: *la Matriz de Marco Lógico*.

Como efecto de la aplicación de una Matriz de Marco Lógico, se tendrán las evaluaciones de las repercusiones y consecuencias de las acciones ejercidas por la empresa y que se han detallado con antelación. De tal suerte que derivado de los resultados negativos de los indicadores, se hagan necesarios los cambios que la misma norma ISO 26000 propone en su esquema holístico.

Con las medidas de ajuste se busca sensibilizar a los trabajadores de la organización, desde el personal operativo, mandos medios y desde luego los mandos superiores, para lograr implementar la metodología de ISO 26000 en las empresas mexicanas con el objetivo de crear conciencia de la Responsabilidad Social Empresarial y de los principios que la norma ISO 26000 hace hincapié, para la mejor ejecución de sus tareas.

Conclusiones

Para llegar a la implementación de la norma e incluso de la presente guía, se debe trabajar en equipo, para que el personal se ocupe de las deficiencias encontradas y que mejoren la calidad de los procedimientos de trabajo, así como en la correcta aplicación de estándar guía y código de ética que impere en la organización con el fin de establecer políticas y lineamientos estandarizados que cumplan con los objetivos y misión de la empresa. El personal requerirá de tiempo para la socialización con la norma ISO 26000 y como se ha señalado la implementación de la norma es tarea de todos los miembros de la organización, desde los propietarios quienes tienen la obligación de informar acerca de lo que ésta establece, es decir, sus principios y beneficios. Al igual, los empleados de cualquier nivel que se encuentren laborando para la empresa, tienen que conocer la nueva disposición asignada, siendo que se comunicará de manera escrita y a través otros medios al alcance de los administradores, como son páginas web, redes sociales, entre otros.

La norma ISO 26000 es de carácter voluntario, con lo que hasta ahora no ha logrado el compromiso de las empresas mexicanas ante el paradigma de la gestión responsable, implementando y mejorando con ello la RS. Por lo anteriormente expuesto, en este trabajo se expone una propuesta metodológica para la implementación de la ISO 26000 en las empresas mexicanas de giro comercial del Centro Histórico de la Ciudad de México, abordando la importancia de su posible certificación, con el objeto de sensibilizar a otras organizaciones similares, acerca de los principios de responsabilidad social y orientación que esta norma establece en sus estatutos.

Con ello también se pretende la sistematización y documentación para la implementación y procedimientos ejecutados dentro de la empresa, así como el compromiso de los integrantes de la misma, lo que permitirá el establecimiento de responsabilidades, reglas y políticas que sean sujetas de supervisión dentro de la organización; del mismo modo, se trata de generar una mayor motivación y compromiso de los recursos humanos.

Asimismo, con la presente guía, se pretenden mejorar las relaciones entre los empleados de todos los niveles jerárquicos, proveedores y clientes; pues en su conjunto se percibirán varios cambios de tipo administrativo y la modernización de la organización, como un incremento de la eficiencia de los recursos de la empresa.

Aprobar una norma que desde el inicio de su planeación se consideró no certificable, ni para uso contractual, significaría un importante paso para la transformación de las políticas y la regulación y uso obligatorio, puesto que daría la importancia debida a los principios que señala ISO 26000, que en materia de responsabilidad social reforzaría las prácticas de transparencia, de la protección de los consumidores, de los derechos humanos, de las prácticas laborales, y cuidado del medio ambiente, involucrando a toda la comunidad para su beneficio.

Finalmente, las empresas deben de creer firmemente que la implantación de la metodología aquí presentada es una oportunidad para mejorar su competitividad ante el sector y su entorno, permitiendo alcanzar un alto grado de diferenciación, a la vez que cubriendo las necesidades de los clientes, mejorando el ambiente organizacional y reforzando la imagen de marca, que permita en lo futuro beneficiar al tejido social en su conjunto.

Bibliografía

- A, d. I. (2009). Responsabilidad Social Vs Crisis Recurrentes. Aliarse por México.
- A., H. M., Ireland, D. R., & Hoskinson, E. R. (2004). Administración Estratégica. Competitividad y Conceptos de Globalización. México: Thomson.
- Ariza, D. G. (2003). Claves del comercio exterior. Homologación y certificación. Calidad y comercio exterior. Taric.
- S. (s.f.). (2012) Establecimientos certificado ISO-9000:2000 en México. Recuperado el 22 de Febrero de 2012, de http://siicyt.gob.mx/siicyt/docs/Estadisticas2/apendice_iso.htm
- Beltrán, G. M. (2005). La Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Benjamín, F. E. (2007). Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio. Pearson Educación.

- Bosqued, M. (2005). *Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral: mobbing, estar quemado, tecnoestrés... ¡que no te pese el trabajo!*. España: Gestión 2000.com.
- Cajiga, C. J. (s.f.). (2011) *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. CEMEFL.
- Cantú, D. H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Carbellido, N., & Manuel, V. (2005). *¿Qué es calidad?: Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.
- CONFAMA, U. d. (2007). *Estado del arte con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la responsabilidad social a nivel mundial*.
- Cruz, G. J., & Garnica, G. A. (2006). *Ergonomía aplicada (Tercera edición ed.)*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- De Michele, R. (2010) *Los Códigos de Ética en las empresas*. Argentina: Ediciones Granica México, S.A. de C.V.
- Enríquez, P. A., & Sánchez, R. J. (2007). *OHSAS: 18001:2007. Interpretación, aplicación y equivalencias legales*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Hirato, O. R. (2006). *QC Circles in Mexico: Thenextgeneration*. Conferencia de la ASQC-EUA.
- ISO. (2010). *La lucha contra los problemas ambientales con la familia ISO 14000 de Normas Internacionales*. Obtenido de International OrganizationforStandardization.
- Lachenal, C., Martínez, J. C., & Moguel, M. (2009). *Los Organismos Públicos de Derechos Humanos en México. Nuevas instituciones, viejas prácticas*. México, D.F.: Fundar, Centro de Análisis e Investigación, A.C.
- Martínez, H. H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial (Primera edición ed.)*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Mondragón Pantoja, Oswaldo Federico, Tesis de grado, IHAEM.
- Morrós, R. J., & Vidal, M. I. (2006). *Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid España: Fundación Confemetal.
- Navarro, G. F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica (Segunda edición ed.)*. España: ESIC Editorial.
- Peña Rojas, J. (2003). *Principios de ética Empresarial*. México, D.F.: Selector S.A. de C.V.
- Peralta, A. G. (2002). *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua. 37 actividades para realizarlas en su negocio*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2011
- Reyes, A. P., & Simón, D. N. (2011). *Los círculos de control de calidad en empresas de manufactura en México*. Contaduría y Administración.
- Roberts, H., & Robinson, G. (2003). *ISO 14001 EMS*. Madrid, España: Thomson Editores Spain.
- Rojas, M. A., & Olaya, G. J. (2012) *Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. USC Universidad Santiago de Cali . Colombia.
- Saéz, G. C. (2011). *La Guía ISO 26000: Facilitando la adopción de prácticas responsables en la empresa: Fundación Luis Vives*. (F. L. Vives., Ed.) Recuperado el 12 de Marzo de 2012, de Fundación Luis Vives: <http://www.fundacionluisvives.org/rse/digital/7/articulos/60025/index.html>
- Secretaría de Economía (2012). *Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011*. Diario Oficial de la Federación.
- Udaondo, D. M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. de C.V.
- Verduzco, D. L. (2012). *Responsabilidad Social. Rumbo a la ISO 26000 RS*. Revista Contaduría Pública. (<http://www.responsabilidadsocial.mx/107-articulos/opinion/876-responsabilidad-social-o-generacion-de-valor-social.html>)