

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Revisión Teórica: Responsabilidad Social Empresarial

Por:

Felipe Ernesto Pumayalla Muñoz
Gabriela Julia Mallma Carhuancho

Asesor:

Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Maritza Soledad Arana Rodríguez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "REVISIÓN TEORICA: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL" constituye la memoria que presenta los Bachilleres Felipe Ernesto Pumayalla Muñoz y Gabriela Julia Mallma Carhuancho para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los tres días de diciembre del año 2019.



Dra. Maritza Soledad Arana
Rodríguez

La responsabilidad social en el sector empresarial


TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



Mg. David Junior Elias Aguilar Panduro
Presidente



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios
Secretario



Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

Revisión Teórica: Responsabilidad Social Empresarial

Theoretical Review: Corporate Social Responsibility

Pumayalla Muñoz, Felipe Ernesto ^{1*}; Mallma Carhuacho, Gabriela Julia ², Maritza Soledad Arana Rodríguez ³

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima Perú

Resumen

El objetivo de la presente investigación es realizar un análisis teórico de la evolución, modelos y conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). La metodología que sigue la investigación es el arqueología documental para contrastar las teorías de la RSE. La RSE se concibió desde un inicio como un conjunto de principios filosóficos que regulaban la actividad comercial, después su concepto evolucionó como una respuesta a los movimientos sociales y actualmente se conoce generalmente como una iniciativa mundial de la ciudadanía empresarial para promover el desarrollo sostenible. Entre los modelos de la RSE se encuentran principalmente : El modelo Global Compact resalta el respeto a los derechos humanos, los estándares laborales, la preservación con el medio ambiente y la lucha contra la corrupción; mientras que el modelo SA 8000, siendo un modelo certificable, enfatiza el respeto de los derechos del trabajador, condiciones adecuadas en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo; La norma ISO 26000, consiste en la incorporación de prácticas orientadas al desarrollo sostenible y el conjunto de lineamientos éticos para la actividad empresarial a través de las dimensiones: Derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa ,y finalmente el desarrollo de la comunidad. Las empresas deben ser conscientes del impacto generan sus acciones, directa o indirectamente, sobre los *stakeholders*, respaldando así los principios del desarrollo sostenible y sustentable entre empresa- sociedad - estado.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial , desarrollo sostenible, sustentabilidad, ISO 26000.

Abstract

The objective of this research is to perform a theoretical analysis of the evolution, models and conceptualization of Corporate Social Responsibility (CSR). The methodology that follows the investigation is the documentary arch to contrast the theories of CSR. CSR was conceived from the beginning as a set of philosophical principles that regulate commercial activity, after its concept evolved as a response to social movements and is currently known as a global initiative of business citizenship to promote sustainable development. Among the CSR models are mainly: The Global Compact model highlight respect for human rights, labor data, preservation with the environment and the fight against corruption; while the SA 8000 model, being a certifiable model, emphasizes respect for the rights of the worker, adequate conditions in the workplace and an effective management system; The ISO 26000 standard consists of the application of practices oriented towards sustainable development and the set of ethical guidelines for business activity through the dimensions: Human rights, labor practices, environment, fair operating practices, consumer affairs and active participation , and finally the development of the community. Companies must be affected by the impact generated by their actions, directly or indirectly, on stakeholders, thus supporting the principles of sustainable and sustainable development between business-society-state.

Key words: Corporate social responsibility, sustainable development, sustainability, ISO 26000.

1. Introducción

La responsabilidad social es el compromiso voluntario que adoptan las organizaciones con la comunidad y el entorno en el que se han logrado establecer y desarrollar. Esta responsabilidad se evidencia a través de una contribución activa al mejoramiento de la calidad de vida de manera sustentable en el aspecto económico, social y ambiental.

La relevancia de la responsabilidad social empresarial se cimienta en los principios democráticos, sociales y ambientales que dirigen el actuar de las organizaciones y promueven el desarrollo sostenible en beneficio de la comunidad y los grupos de interés.

* Autor de correspondencia: Pumayalla Muñoz, Felipe Ernesto
Km. 19 Carretera Central, Ñaña, Lima
Tel.: 949524866
E-mail: felipepumayalla@upeu.edu.pe

Asimismo, una gestión basada en RSE genera un buen gobierno corporativo y esto proyecta una imagen corporativa favorable, la cual añade valor.

El objetivo de este estudio es realizar un análisis teórico de la evolución, conceptualización y modelos de responsabilidad social empresarial, dentro de los cuales se destaca a nivel internacional, el modelo de la International Standardization Organization - ISO 26000.

2. Metodología

La investigación realizada es de revisión descriptiva, siendo así el arqueo documental el método utilizado para contrastar los modelos y respaldar las teorías de la RSE.

3. Desarrollo teórico

3.1 Origen de la RSE

El desarrollo histórico de la responsabilidad social empresarial se dio a través de tres etapas: la responsabilidad social como conjunto de principios filosóficos para la regulación de la actividad comercial (desde el inicio de la actividad mercantil hasta los años 1920), concebida después como respuesta de los movimientos sociales (desde los años 1920 hasta los años 1970) y por último se reconoce a la responsabilidad social como una iniciativa mundial para promover el desarrollo sostenible y la ciudadanía empresarial (de los 1980 al 2000).

Ramos y Rivas (2017) tomando como referencia a lo descrito en los libros de Levítico señala que la responsabilidad social estuvo presente implícitamente, porque no era conocida con el nombre propio, desde los inicios de la actividad mercantil, la cual estaba sujeta a regulaciones basadas en restricciones filosóficas, principios de justicia y leyes. Refiriéndose a la misma época, Cardona (2016) exhorta que el origen de la responsabilidad social emergió a través de un filósofo empresario persa, Zaratustra en el año 1767 A.C., quien introdujo el término “Vohû Khshathra Vairya” el cual se describe como “buenos pensamientos, buenas palabras y buenas acciones”; esta frase estuvo respaldada por el primer tratado de ética “*Los Gathas*” el cual contempla que el progreso humano debe realizarse en armonía con la naturaleza e igualdad entre los hombres.

Por otro lado Martínez y Soza (2012) resaltan el concepto en los años 20, en el que la sociedad empezó a mostrar interés sobre el comportamiento filantrópico de las empresas, para que después de la década de los 50 hacia los 70 los valores sociales empezaron a instaurarse en las acciones del nivel directivo de las empresas para así declarar que la empresa no solo tiene una función económica con la sociedad sino, también una función social que se preocupa por la solución de problemas; de manera que para promover el progreso social, diferentes países desarrollados empezaron a realizar acuerdos y convenios que vinculaban a las empresas con el gobierno. Padilla (2009) señala que esas décadas fueron marcadas por escenarios de pobreza, exclusión y crisis que la Segunda Guerra Mundial había dejado, de manera que en los años de 1920, las empresas empezaban a tener nuevos conceptos donde se vinculaba con la sociedad para la solución de estos problemas a causa de iniciativas sociales; posteriormente en la crisis de 1930 hace que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) proponga preceptos para las instituciones y sus agentes económicos, políticos y sociales que propicien el progreso de la sociedad; en 1944 se concretan estas propuestas en la Declaración de Filadelfia donde se establece la responsabilidad de las empresas con la sociedad a través de la generación de empleo y las condiciones adecuadas de trabajo, ya que antes se entendía que esas obligaciones era únicamente responsabilidad del gobierno; sin embargo dicha normativa no fue suficiente para establecer una relación armónica entre la sociedad y las empresas, ya que detrás de estos acontecimientos en la década de 1950 los movimientos sociales frente a las responsabilidades empresariales emergieron por parte de la comunidad juvenil-estudiantil con el rechazo al sistema político por las tensiones sociales, raciales y generacionales a causa del modelo empresarial finalmente establecido en 1960 el cual no consideraba el impacto medio ambiental de una “sociedad plástica” y el desequilibrio social que el sector empresarial originó por el consumismo irracional; consecuentemente en 1971, con el objetivo de solucionar esa tensión social con el sector empresarial, el Comité para el Desarrollo Económico (CED) promulgó una declaración el cual debía inmiscuir a las empresas junto con el estado a la resolución de problemas sociales más graves a través de la orientación de la normativa hacia los valores y la ética social, la cual garantizaba el cuidado de los impactos ambientales además de la relación de mutuo beneficio con los trabajadores y consumidores.

Más adelante, Avendaño(2013) señala que en los 80 seguía el cuestionamiento a las empresas y en los 90 este debía generar fuentes de regulación a sus actividades con la sociedad y el medio ambiente, en 1992 se estableció la Declaración de Río y en 1993 el Pacto Global y en Colombia el estatuto de Contratación Estatal. Explicando el escenario, Aguilera y Puerto (2012), indican que en la década de los 90, en Europa, la Comisión Europea introdujo formalmente el concepto de RSE como estrategia para involucrar al sector empresarial con la sociedad, propiciando la conexión social, la solidaridad y el respeto al medio ambiente. En los 80 la sociedad ya era consiente sobre la globalización, los movimientos ambientales y ecológicos por lo que

seguían exigiendo más campañas respaldadas por entes de alcance internacional para que las empresas sean más conscientes sobre la importancia de la RSE; en esta década también se va construyendo el concepto de desarrollo sostenible y balance social. Ya en el 2000 la iniciativa de carácter internacional, Pacto Mundial, es lanzada por las Naciones Unidas para comprometer a las empresas con los nueve principios de desarrollo sostenible, además se da la Cumbre del Milenio respaldada por la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU) en el que se proponen objetivos y metas para combatir la pobreza, el hambre, el analfabetismo, el daño medio ambiental y la discriminación de la mujer. Finalmente, en el 2002 el World Economic Forum produce la Declaración de la ciudadanía corporativa, donde se suscribieron diversos países europeos.

3.2 Modelos de Responsabilidad social empresarial

3.2.1 Modelo Global Compact

El Modelo de Global Compact elaborado por “La Organización Mundial de las Naciones Unidas” (ONU) ,tuvo como fin generar valor y mejorar la gestión de las organizaciones.(Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2000). A su vez, El Pacto Mundial de la Naciones Unidas (2000), afirma que este sistema puede estar abordado por las dimensiones de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Referente a los derechos humanos, la Organización Internacional del Trabajo (2017), menciona que las organizaciones deben evitar que sus actividades tengan consecuencias negativas frente a la integridad del ser humano y se responsabilicen cuando éstas se produzcan. Asimismo, las organizaciones deben elaborar una política que contribuya su compromiso con los derechos humanos. (OECD 2013).

De acuerdo a la dimensión de estándares laborales, Argandoña e Isea (2011), establecen que esta son todas prácticas y políticas que involucran el bienestar y que promuevan una calidad de vida laboral adecuada de los trabajadores pertenecientes a una organización. El modelo Global Compact busca guiar a las empresas a asumir la RSE con sus colaboradores, para ello se debe mejorar las condiciones de trabajo y fortalecer la formación laboral, de esta forma se logrará una gestión moderna de los recursos humanos. (Wenbiao, 2012).

Sobre la preservación del medio ambiente, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas(2000), determina que la empresas tienen la responsabilidad de garantizar que sus actividades no perjudiquen al entorno ambiental de la sociedad, es decir adoptar prácticas sostenibles ambientales. Asimismo, ISO(2010) citado por Ocampo, et al. (2015), proporciona la implementación de medidas de eficiencia en el uso de recursos como energía y agua, identificación de impactos negativos sobre la biodiversidad y los ecosistemas.

La dimensión de Anticorrupción según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000), resuelve que las empresas deben luchar contra ello en todas sus formas , enfatizando a la pugna contra la extorsión y el soborno. De la misma manera, García (2016), está de acuerdo que para crear un buen gobierno corporativo las empresas deben controlar sus riesgos de infracción legal por medio de la adopción de programas que fortalezcan el cumplimiento de las normas internas y externas.

En conclusión, este instrumento de libre adscripción por parte de las empresas supone que las organizaciones deben comprometerse a asumir y cumplir con las dimensiones para llegar a ser una empresa socialmente responsable y reconocido por el Pacto mundial de las Naciones Unidas, el cual es promovido por la ONU.

3.2.2 Modelo SA 8000

Este modelo surgió en 1997 en los Estados Unidos de América , se elaboró por un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación de Consejo sobre Prioridades Económicas y al año siguiente se creó la Social Accountability International (SAI) para dirigir la implementación del modelo SA8000 (Fuentes et al., 2005). Asimismo, este modelo tiene como misión el reforzamiento de las relaciones laborales con los empleados, proveedores o cualquier individuo que colabore con la producción de bienes y servicios de la empresa (Andía, 2015). A su vez, la Social Accountability International (2014), señala que para la certificación SA8000 se considera tres factores primordiales: Derechos del trabajador, condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo.

Con respecto al primer factor Fuentes et al.(2005) lo denomina “Responsabilidad con las actividades laborales” y señala que un requisito para la organización es que la empresa no emplee el trabajo infantil y en el caso que suceda, la organización debe velar por el infante en sus estudios y no debe exponerlos a condiciones que pongan en riesgo su salud. Igualmente Santandreu y Pons (2013), concuerdan que el trabajo infantil es una violación de los derechos humanos, que produce daños físicos y psicológicos a los infantes a corto y largo plazo.

Por su parte la Social Accountability International (2008), aporta que las organizaciones no deben practicar ni apoyar el uso del trabajo forzoso u obligatorio, no deben retener sus salarios, beneficios , pertenencias, etc., ya que esto ocasiona una obligación indirecta de trabajo. Valdeiglesias (2013), considera que no debe existir presión o maltrato físico , psicológico, ni miedo o intimidación y que los colaboradores deben trabajar voluntariamente para que así se pueda sentir satisfecho con sus funciones laborales.

La Social Accountability International (2014) ,además indica que las organizaciones deben respetar el salario básico digno del personal , estos salarios deben ser suficientes para satisfacer las necesidades. Concorde a esto Valdeiglesias (2013) expone que no se deben realizar deducciones a los salarios por razones disciplinarias, de esta manera, se atestiguara la composición salarial y los beneficios laborales serán afectados.

En cuanto al factor de condiciones de lugar de trabajo , (Social Accountability International, 2008), indica que la empresa debe proveer un ambiente laboral seguro y saludable para el trabajador . Fuentes et al. (2005) agrega que las empresas deben comprometerse a tomar una posición proactiva con el fin de resolver potenciales problemas para minimizar riesgos para velar por una condición limpia y segura en los puestos de los trabajadores.

Por último, el sistema de gestión efectivo, que Valdeiglesias (2013), indica que para la planeación, aplicación y divulgación de la norma en la empresa, es necesario establecer roles y responsabilidades para el cumplimiento de los requerimientos de la norma. A su vez (Social Accountability International, 2008), señala que la alta dirección debe revisar habitualmente la adecuación, aptitud y la continua efectividad de la política , los procedimientos y resultados del desempeño de la empresa.

En conclusión, esta norma voluntaria y auditable brinda requerimientos que deben ser cumplidos en la organización, a través de los establecimientos mencionados se logra obtener la Certificación SA8000, la cual demuestra la Responsabilidad Social con el colaborador interno.

3.3 Teoría de Responsabilidad Social Empresarial

3.3.1 Definición

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) 26000 es una norma que se enfoca en la RSE tanto de empresas privadas, estatales y no gubernamentales, esta teoría puede ser abordado por los aspectos de desarrollo sostenible y lineamientos para la actividad empresarial.

Referente al desarrollo sostenible, ISO (2010), contribuye que es una ayuda o soporte para las organizaciones en el logro de sus objetivo. Uno de los objetivos del ISO 26000 es promover la sustentabilidad de la empresa. Mientras que para Ocampo, et al. (2015) la norma nos muestra una responsabilidad ante los impactos de las decisiones y actividades en la sociedad y medio ambiente, considerando el comportamiento ético y transparente que contribuya a la sustentabilidad de la empresa.

Con respecto a los lineamientos para la actividad empresarial, Argandoña y Isea (2011), argumentan que esta norma brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionadas con la Responsabilidad Social. La norma ISO 26000 nos instruye en los principios y elementos fundamentales de la Responsabilidad Social(RS), asimismo promueve la adopción de estas. De la misma manera, Cruz et al. (2013), señala que el modelo ISO alinea las diferentes consideraciones internacionales sobre el concepto de Responsabilidad Social y conforma un estándar de aceptación global que da lineamientos acerca de la RS , su alcance, compromisos y sistemas de gestión. Los lineamientos proporcionados por este modelo proporcionan que la organización pueda involucrarse integralmente y pueda ponerlo en práctica para el crecimiento de la organización.

De igual modo para López, Ojeda, y Ríos (2017), la norma establece una guía para apoyar a las empresas a demostrar de forma transparente su compromiso con los grupos de interés e incrementar la credibilidad de sus informes en materia de RSE. Los grupos de interés o Stakeholders se ven inmersos en la RSE de la organización, de tal manera que la empresa se comprometa al crecimiento de estos.

La entidad ISO es un ente certificable internacional, sin embargo, en la variable de RSE no es adecuada ni pretende servir para propósitos de certificación, cualquier oferta de certificación de la Norma ISO 26000 o petición para obtener una certificación conforme a la norma, se consideraría una tergiversación del propósito e intención de esta Norma Internacional. (ISO, 2010). Es decir, la norma no es certificable debido a que, si lo fuera, generaría un beneficio en forma de valor agregado a la organización y se ocasionaría un cambio al propósito o intención de la Responsabilidad Social Empresarial y el beneficio sería orientado a la relación Empresa-consumidor ya no a la Empresa-Sociedad-Estado.

3.3.2 Dimensiones

Derechos humanos

Los derechos humanos son normas orientadas a la protección del individuo, las cuales persiguen un sistema justo de convivencia para la sociedad

Con respecto a la protección del individuo, Argandoña y Isea (2011) señala que esta protección pueden ser civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, estos son muy peculiares y se colocan por encima de cualquier otro derecho. De la misma manera, Peces-Barba (1983) citado por Parra(1996), plantea que los derechos humanos están orientados a la libertad, igualdad, participación política y social, o cualquier otro aspecto que afecte al desarrollo de la persona. Los derechos humanos fueron creados con el fin de proteger al individuo del entorno, brindándoles múltiples actividades de las cuales puede ser participe sin discriminación alguna.

En cuanto a un sistema justo de convivencia Dworkin (1977) argumenta que los derechos humanos deben ser preservados, es más, la desobediencia a la ley no es un derecho autónomo, sino que constituye una característica de todo derecho fundamental. Desde el mismo punto de vista, Casal (2006)señala que los derechos humanos obligan a los estados a **poder respetarlos** sin

discriminación alguna por ningún motivo o circunstancia. De igual manera, Rawls(1971) alega que en una comunidad bien organizada, los derechos y libertades se hallan plenamente garantizados y no están sujetos al regateo político ni cálculo de intereses sociales. Finalmente Kant (1984) citado por Parra (1996) plantea, que la primera obligación política del hombre es abandonar el estado de naturaleza y someterse al imperio de un derecho razonable y justo.

Prácticas Laborales

Las prácticas laborales se basan en buenas condiciones de trabajo y medidas seguridad en el trabajo.

La ISO(2010) concibe que las buenas condiciones de trabajo busca, mejorar los derechos laborales de los trabajadores, principalmente la remuneración, jornada laboral, vacaciones y prácticas de contratación .Asimismo, Argandoña y Isea (2011) considera que las organizaciones deben promover la decencia en el trabajo y estabilidad laboral.

Con respecto a las medidas de seguridad en el trabajo, Argandoña y Isea (2011) señala que las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños futuros en la salud del trabajador. De la misma manera Social Accountability International, (2014), señala que la organización debe eliminar o minimizar, en la medida de lo posible, las causas de todos los peligros en el lugar de trabajo, asimismo se debe instruir al personal en seguridad laboral, primordialmente para el sector industrial.

Medio Ambiente

Esta dimensión tiene la finalidad de comprometer las actividades empresariales con el cuidado del medio ambiente a través de la mitigación del impacto ambiental.

Con respecto al compromiso de las actividades empresariales, The Global Compact(2014),refiere a la inserción de políticas y acciones que comprometan a la organización con el cuidado del medio ambiente a través de un mitigación o eliminación de los impactos negativos en el ecosistema, utilizando tecnologías respetuosas con el medio ambiente, estableciendo un código ético en materia medioambiental, controlando el impacto que tiene a través de la medición de indicadores y la mejora continua de sus prácticas . Asimismo, Argandoña e Isea (2011) señalan que la empresa debe enfocarse de manera holística y precautoria al uso de recursos, la localización física de estos y el manejo de los residuos y agentes contaminantes para prevenir la contaminación medio ambiental , mantener la sostenibilidad de los recursos ,mitigar los impactos ambientales y proteger al ecosistema de una comunidad. De igual modo, Server y Villalonga (2005), sostienen que toda organización debe disminuir la generación de desechos y las emisiones de contaminantes, generando a la vez un beneficio a través de la optimización de los recursos energéticos.

En cuanto a la mitigación del impacto ambiental, se resalta la brecha entre las condiciones ambientales que se darán sí se hace la implementación de un plan de acción empresarial con las condiciones que se han de dar si no existe un plan de acción que se preocupe por la preservación del medio ambiente.(Universidad San Martin de Porres, 2013) De la misma manera, Lopez (2002), señala que la generación de impactos ambientales negativos son un problema que enfrentan las empresas ya que tienen un coste económico por una sanción al medio ambiente. Lacruz (2005) argumenta, que el impacto ambiental es producto de la cadena de producción , la cual consume recursos, genera desperdicios y emisiones de gases contaminantes, por lo que las empresas deben promover iniciativas de reciclaje o de preservación de los recursos naturales para disminuir los impactos ecológicos que generar sus operaciones.

Prácticas Justas de Operación

Las Practicas Justas de Operación puede ser entendida como el encaje de las actividades empresariales en un marco de competencia justa y anticorrupción.

Otamendi (2013) señala que la competencia justa es captar un cliente de un competidor pero sin afectar a las demás organizaciones dedicadas al mismo rubro, apoyándose en su propio esfuerzo e intentando vencer a sus competidores. De la misma manera Abelardo et al. (2013) aporta que el sistema de competencia justa busca principalmente un comportamiento leal de los empresarios en su desenvolvimiento de la actividad empresarial y que sus actividades no produzcan concurrencia en el mercado. Por el mismo lado, Argandoña y Isea (2011), observan que la guía de ISO 26000 invita a realizar actividades que estén en consonancia con las leyes en materia de competencias, a establecer mecanismos para evitar ser cómplice de conductas anti competencia y desarrollar en sus trabajadores el conocimiento de una competencia justa y no aprovecharse de contenidos desfavorables(pobreza) para conseguir beneficios económicos.

La Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (2012) considera que la anticorrupción no debe estar inmersos en las instituciones, ya que la corrupción es un mal endémico que afecta gravemente la legitimidad de las instituciones, la cual afecta al sistema económico y ocasiona una desintegración social, además es un fenómeno que afecta la gobernabilidad, la confianza en las instituciones y los derechos de las personas. Asimismo Argandoña y Isea (2011) define que la corrupción es el abuso de poder para obtener un beneficio privado. De la misma manera ISO (2010) habla de anticorrupción y refiere que la organización debería implementar políticas y prácticas que eviten producir este tipo de situaciones. Es así, que este ente recomienda la formación, motivación y educación del personal sobre comportamientos de anticorrupción.

Asuntos de Consumidores

Esta dimensión puede ser planteado por los aspectos de consumo Sostenible, Servicio de atención al cliente.

En el aspecto de consumo sostenibles, ISO (2010), recomienda promover patrones de consumo que sean acordes con el desarrollo sostenible, esto es, promover niveles de consumo que certifiquen la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para satisfacer sus propias necesidades de las generaciones futuras. De la misma manera Argandoña y Isea (2011) señala que los consumidores se le debe brindar educación sobre las estrategias de marketing, de esta manera se fomentara el consumo responsable y sostenible, y elaborando bienes y presentando servicios que están al alcance de las personas.

Desde otra perspectiva Najul (2011) conceptualiza que la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, de esta manera lograra incrementar la productividad y ser competitiva en el mercado. Del mismo modo, ISO (2010) sugiere ofrecer mecanismos para satisfacer las necesidades de los consumidores tras adquirir un producto o disfrutar un servicio mediante, por ejemplo, certificados de garantía, soporte técnico, y disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento.

Participación Activa y Desarrollo de la comunidad

Esta dimensión puede ser abordado por los puntos de creación de empleo, generación de ingresos

En el aspecto de creación de empleo, Argandoña y Isea (2011) aporta que las decisiones de inversión y contratación de toda organización se debe asumir el impacto potencial sobre empleo y tratar de extender de calidad de los puestos de trabajo. De la misma manera, Andía (2015) señala que las organizaciones debe tener un compromiso organizacional ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen en la sociedad, es decir, generar empleos de forma responsable y cumpliendo con los derechos institucionales en el determinado país.

Con respecto a la generación de ingresos, La Organización Internacional del Trabajo(OIT) (2008), refleja una perspectiva productiva que destaca la importancia de las empresas sostenibles para la creación de oportunidades de ingreso para la Sociedad. De tal manera ISO (2010) recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que compongan beneficios para la sociedad. En concreto las organizaciones deberían prestar atención a los grupos vulnerables de la sociedad y poder generar ingresos a esos grupos.

4. Conclusiones

La responsabilidad social empresarial tiene como finalidad orientar el actuar de las empresas al desarrollo sostenible y construir una buena imagen para el entorno en el que se desenvuelve, es decir es un modelo de gestión, que acredita el buen gobierno corporativo.

Este término está presente desde inicios de la actividad mercantil como principio regulador de la actividad comercial, pero más adelante, se concibió como respuesta a movimientos sociales hasta llegar a considerarse como iniciativa mundial para el desarrollo sostenible.

La norma ISO 26000, desarrollada por la International Standardization Organization (ISO) promueve 6 directrices: Derechos Humanos, Prácticas laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos con los Consumidores y Participación Activa de la Comunidad.

Por ello, la responsabilidad social empresarial orienta el actuar de las empresas al desarrollo sostenible y sustentable, beneficiando, por un lado, a la empresa a través de una adecuada imagen corporativa y por otro lado generando un efecto positivo en su relacionamiento con los *stakeholders* o grupos de interés.

Referencias

- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>
- Andía, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data*, 18(2), 55–60. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81643819008>
- Aramayo, Abelardo; Gagliuffi, Ivo; Maguina, Ricardo; Rodas, Carlos; Sosa, Alex; Stucchi, P. (2013). *Competencia desleal y regulación publicitaria*. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Lima. Retrieved from http://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5559/competencia_desleal.pdf?sequence=1
- Argandoña, A., & Isea, R. (2011). *ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones*. Navarra, España. Retrieved from https://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf
- Avendaño, W. (2013). Responsabilidad social y responsabilidad social corporativa: Una nueva perspectiva para las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 10(1), 152–163. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v10n1/v10n1a14.pdf>
- Cardona, D. A. (2016). La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias. *Gestión y Desarrollo Empresarial*. Retrieved from <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>
- Casal, J. (2006). *Los derechos humanos y su protección*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Comisión de Alto Nivel Anticorrupción. (2012). *Plan nacional de lucha contra la corrupción 2012-2016*. Lima. Retrieved from https://issuu.com/cananticorrupcion/docs/planluchaanticorrupti_n
- Compact, T. G. (2014). Informe de progreso: pacto mundial. residuos sólidos urbanos de castilla la mancha S.A. Retrieved from https://www.unglobalcompact.org/system/attachments/cop_2014/124381/original/INFORME_PROGRESO_R.S.U._Firmado.pdf?1417073937
- Cruz, J., Rositas, J., & García, J. (2013). Responsabilidad social empresarial: investigación empírica-exploratoria sobre los conceptos de RSE y RSU. *Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*. DF, México. Retrieved from <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/10.07.pdf>
- Dworkin, R. (1977). *Los Derechos en serio*. Barcelona. <https://doi.org/10.5942/jawwa.2016.108.0194>
- Fuentes, F., Núñez, J., & Veroz, R. (2005). Alternativas de cumplimiento de responsabilidad social corporativa en gestión de recursos humanos. *Universia Business Review*, (7), 68–89. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43300705>
- García, P. (2016). Las políticas anticorrupción en la empresa. *Revista de Derecho (Valparaiso)*, (XLVII), 219–244. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173650537007>
- ISO. (2010). ISO 26000:2010(es), guía de responsabilidad social. Retrieved May 3, 2018, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Lacruz Moreno, F. F. (2005). La empresa ambientalmente responsable. Una visión de futuro. *Economía*. Retrieved from http://iies.faces.ula.ve/revista/articulos/revista_21/pdf/rev21lacruz.pdf
- López, A., Ojeda, J., & Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*, 20(1), 36–46. <https://doi.org/10.1016/J.RCSAR.2016.01.001>
- Lopez Medina, L. (2002). La empresa, el medio ambiente y la responsabilidad social. *Opinión Revista Galega de Economía*, 11(2), 1–5. Retrieved from http://www.usc.es/econo/RGE/Vol11_2/Castelan/op4.pdf
- Martínez, M., & Soza, C. (2012). La responsabilidad social de las empresas: orígenes, aproximaciones conceptuales y estrategias. Retrieved from http://fhu.unse.edu.ar/carreras/rcifra/martinez_soza.pdf
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23–35. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L., & Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de caldas, 11(2). <https://doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22219>
- OECD. (2013). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264202436-es>
- OIT. (2008). Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa. Retrieved from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/genericdocument/wcms_371206.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Retrieved from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf
- Otamendi, J. (2013). La competencia desleal.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (2000). Guía de participación en el pacto mundial de las naciones unidas. Retrieved from https://www.unglobalcompact.org/docs/news_events/8.1/ATS_ES.pdf
- Padilla, D. (2009). Responsabilidad social empresarial origen y propuestas. Retrieved from http://www.observatorio-rse.org.es/Publicaciones/diego_padilla_zelada.pdf
- Parra, E. (1996). La inhumanidad de los derechos humanos. A la saga de los derechos humanos, (81), 3–15. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4749041>
- Ramos, R., & Rivas, M. (2017). *Repercusión de la responsabilidad social de la empresa backus & johnston en la imagen corporativa que perciben sus colaboradores del área administrativa y sus consumidores del distrito Arequipa, año 2016*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3712>
- Rawls, J. (1971). *Teoría de la justicia* (Fondo de C). Madrid.
- Santandreu, C., & Pons, C. (2013). *Propuesta de modelo de gestión de responsabilidad social: trabajo infantil*. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*. Universidad Politécnica de Valencia. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4932867>
- Server, R., & Villalonga, I. (2005). La responsabilidad social corporativa y su gestión integrada. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (53). Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/174/17405311/>
- Social Accountability International. (2008). *Norma internacional SA8000*. Retrieved from <http://www.empleo.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf>
- Social Accountability International. (2014). *Social Accountability 8000 In*. Retrieved from <http://www.cavala.es/pdf/NORMA-SA8000.pdf>
- Universidad San Martín de Porres. (2013). Gestión Ambiental y Responsabilidad Social. Retrieved from <http://www.usmp.edu.pe/recursos humanos/pdf/sesion1-gestionambiental.pdf>
- Valdeiglesias, C. (2013, April 26). *Dificultades para la implementación de la norma SA8000 en las empresas peruanas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Retrieved from <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4509>
- Wenbiao, L. (2012). Study on the relationships between corporate social responsibility and corporate international competitiveness. *Energy Procedia*, 17, 567–572. <https://doi.org/10.1016/J.EGYPRO.2012.02.137>