

# MANUAL Y GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

**Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano**

Universidad Autónoma de Chiapas

[moguel\\_lievano@hotmail.com](mailto:moguel_lievano@hotmail.com)

## **Resumen.**

El artículo presenta la propuesta de un manual y guía para la valoración de las actividades de responsabilidad social de las empresas, con fundamento en la realización previa de un extenso trabajo de investigación documental y de campo –en algunas organizaciones extranjeras del sector comercio localizadas en el sureño Estado de Chiapas, México– llevado a cabo por el autor que ha requerido de no menos de cuatro años de estudio.

Durante el desarrollo de la investigación documental –plasmada en un libro completo en trabajos pasados– fue posible identificar las diversas orientaciones, métodos y modelos de estudio de la responsabilidad social de las empresas por cada uno de los investigadores participantes y/o de las organizaciones e instituciones patrocinadoras de tales esfuerzos.

Tres fueron las dimensiones identificadas para el análisis del fenómeno de la RSE en el modelo propuesto: gobierno corporativo, desarrollo sustentable y desarrollo organizacional, mismas que fueron revisadas a conciencia proponiendo la estructura de cada dimensión en tres componentes, de la siguiente manera: gobierno corporativo (estructura y regulaciones, aspecto financiero y cognitivo y ética organizacional; desarrollo sustentable (conceptuación y regulaciones, gestión de calidad y ambiental y triple balance de resultados) y desarrollo organizacional (aportaciones de las ciencias de la conducta, las metáforas organizacionales y la gerencia centrada en las personas).

Palabras clave: Manual y guía, Responsabilidad social de las empresas, Gobierno corporativo, Desarrollo sustentable, Desarrollo organizacional.

## **Introducción.**

El presente Manual y Guía de responsabilidad social de las empresas constituye uno de los productos del proyecto de investigación “La Responsabilidad social de las empresas: el caso de las organizaciones extranjeras del sector comercio en el Estado de Chiapas: Proyecto Promep/UNACH”, elaborado por el cuerpo académico “Estudios organizacionales: vanguardia, cultura, funcionalismo y trabajo” adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chiapas, con motivo de la convocatoria “Fortalecimiento de cuerpos Académicos 2011” del Promep.

Hoy día, las condiciones de los mercados locales son diferentes de como estaban hace 25 años, cuando inicia la apertura de las fronteras, los acuerdos comerciales como el GATT, el TLC, la competencia entre los grandes bloques geocomerciales, comienza la globalización, y en el centro de todo esto la llegada de las grandes empresas transnacionales con múltiples efectos en los grupos de interés; muchos beneficios y a la vez no menos perjuicios. Casi a la par toma forma otro fenómeno de similar relevancia que condiciona el desempeño de la mayoría de las organizaciones: nos referimos a la emergencia de la responsabilidad social de las empresas que tiene como centro de interés un comercio justo en términos económicos, sustentable y respetuoso de las personas y el planeta.

En este contexto es que nace el deseo del cuerpo académico de indagar en relación con los compromisos corporativos de responsabilidad social de las compañías extranjeras del sector comercio en Chiapas, así como el proceso de su ejecución y los efectos en los grupos de interés en la entidad. De las cinco organizaciones que originalmente se habían señalado como muestra en el proyecto, es conveniente afirmar, solamente tuvimos acceso autorizado a una de ellas: Walmart de México, cuyos conceptos de responsabilidad enriquecen este trabajo.

Es importante manifestar que el modelo de tres dimensiones para el estudio de la RSE que se desarrolla como marco teórico, así como este manual y la guía para evaluar actividades responsabilidad social empresarial, representan productos de estudios previos sobre el tema de los integrantes del Cuerpo Académico.

Esta obra adopta una estructura sencilla de solamente dos capítulos y las conclusiones, de la siguiente manera. En el capítulo primero se revisa la propuesta del modelo de tres dimensiones para el estudio de la RSE, a saber: gobierno corporativo, desarrollo sustentable y desarrollo organizacional, cada uno con sus diferentes componentes. El capítulo dos contiene la guía para la evaluación de las actividades de responsabilidad social empresarial, productos a su vez de los estudios teóricos y de algunas estrategias que Walmart tiene implementadas en sus acciones de RSE.

Dr. Manuel de Jesús Moguel Liévano  
Líder del cuerpo académico: *Estudios organizacionales;*  
*vanguardia, cultura, funcionalismo y trabajo.*  
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, verano de 2012

## **1. Marco teórico: método de tres dimensiones para el estudio la responsabilidad social de las empresas.**

### ***1.1. Estructura del modelo para el estudio de la RSE.***

Con base en algunos trabajos fundadores de los años cincuenta, es hasta la década de los años setenta y ochenta cuando el debate sobre la RSE alcanza a llamar la atención con mayor insistencia, a raíz de las inquietudes de diversos actores sociales en relación con el crecimiento demográfico y la disponibilidad de alimentos en el futuro, la industrialización acelerada, el deterioro irreversible de la capa de ozono en la atmósfera, la contaminación ambiental en las grandes urbes, y la amenaza permanente a *natura*.

La preocupación por una actitud socialmente responsable de las empresas adquiere un renovado auge al inicio del nuevo milenio, motivado por las conductas ilícitas de directivos de grandes corporaciones, haciendo surgir un amplio número de disposiciones legales en cada país y recomendaciones de los organismos internacionales.

En la dinámica actividad comercial que caracteriza a la época actual, la apertura de los mercados internacionales, la globalización, los desplazamientos de las grandes empresas a los países de mano de obra barata, los productos falsificados o “piratas”, la economía informal, y el problema del “lavado” de dinero en los sectores financieros, entre otros, son fenómenos que se ubican en el centro del interés de la responsabilidad social empresarial.

Es posible considerar también los costos de la democracia (financieros y sociales) en los países en desarrollo, la anulación de oportunidades de desarrollo por motivos de deuda externa, la segregación racial y étnica, el fomento de la guerra como forma de negocios, la delincuencia organizada infiltrada en diversos sectores económicos. Es decir, la mayoría de los problemas compendiados en los objetivos de desarrollo del milenio que la ONU (2000) se ha propuesto alcanzar durante las próximas décadas.

En esta breve reseña sobresalen los aspectos que posicionan el tema de la RSE en el centro del debate, como son las cuestiones económicas, éticas, medioambientales, financieras y sociales, en la incipiente colonización conceptual en este ámbito del saber, el cual debe encontrar cauces para cerrar las brechas semánticas, teóricas e ideológicas.

La temática de la RSE entre los diversos autores está siendo estudiada entretejiendo diversos enfoques, como el gobierno corporativo, *management* responsable, la globalización, el *management* internacional, desarrollo sustentable, y el comercio justo, de los cuales, a nuestro criterio, dos de ellos tienen un lugar irremplazable: los estudios del gobierno corporativo y el desarrollo sustentable.

Los trabajos sobre gobierno corporativo frecuentemente atienden cuestiones como principios, reglamentaciones, estructura, miembros, inversiones, creación de valor, políticas, toma de decisiones, planeación estratégica, ética y rendición de cuentas. Los estudios sobre desarrollo sustentable aluden a la toma de conciencia de los directivos, a reglamentaciones internacionales, la preservación del medio ambiente, consumo responsable de materias primas y energía, el respeto por las partes interesadas, el respeto por los recursos de las generaciones futuras y elaboración de informes de sustentabilidad.

Atendiendo la perspectiva europea de dimensionar y diferenciar los términos *social* y *societal*, empleando el primero para las actividades de RSE al interior de la organización, y el segundo para las actividades hacia afuera de la misma, consideramos oportuno recuperar los trabajos de los pioneros de los estudios de las ciencias de la conducta en la organización que dieron origen a la disciplina del desarrollo organizacional, encontrando en el movimiento de la RSE un nuevo y prometedor campo de aplicación, dada la coincidencia de objetivos en favor del desarrollo de las personas y los grupos en la organización.

Encontramos de esta forma tres áreas específicas de conocimientos, a las que hemos denominado *Dimensiones de estudio para la RSE*, a saber: Gobierno Corporativo (GC), Desarrollo Sustentable (DS) y Desarrollo organizacional (DO), conteniendo cada una diferentes elementos que serán explicados en secciones posteriores.

Para efectos metodológicos se representan las dimensiones de estudio en una figura triangular, llamada también referencial, ubicando la RSE en el núcleo, representando a la organización en un entorno social y ambiental, desde una perspectiva de sistemas. En dicha estructura se localiza el gobierno corporativo en la parte superior, el desarrollo sustentable en la base inferior izquierda, y el desarrollo organizacional, en la base inferior derecha.

La siguiente figura ilustra esta estructura.

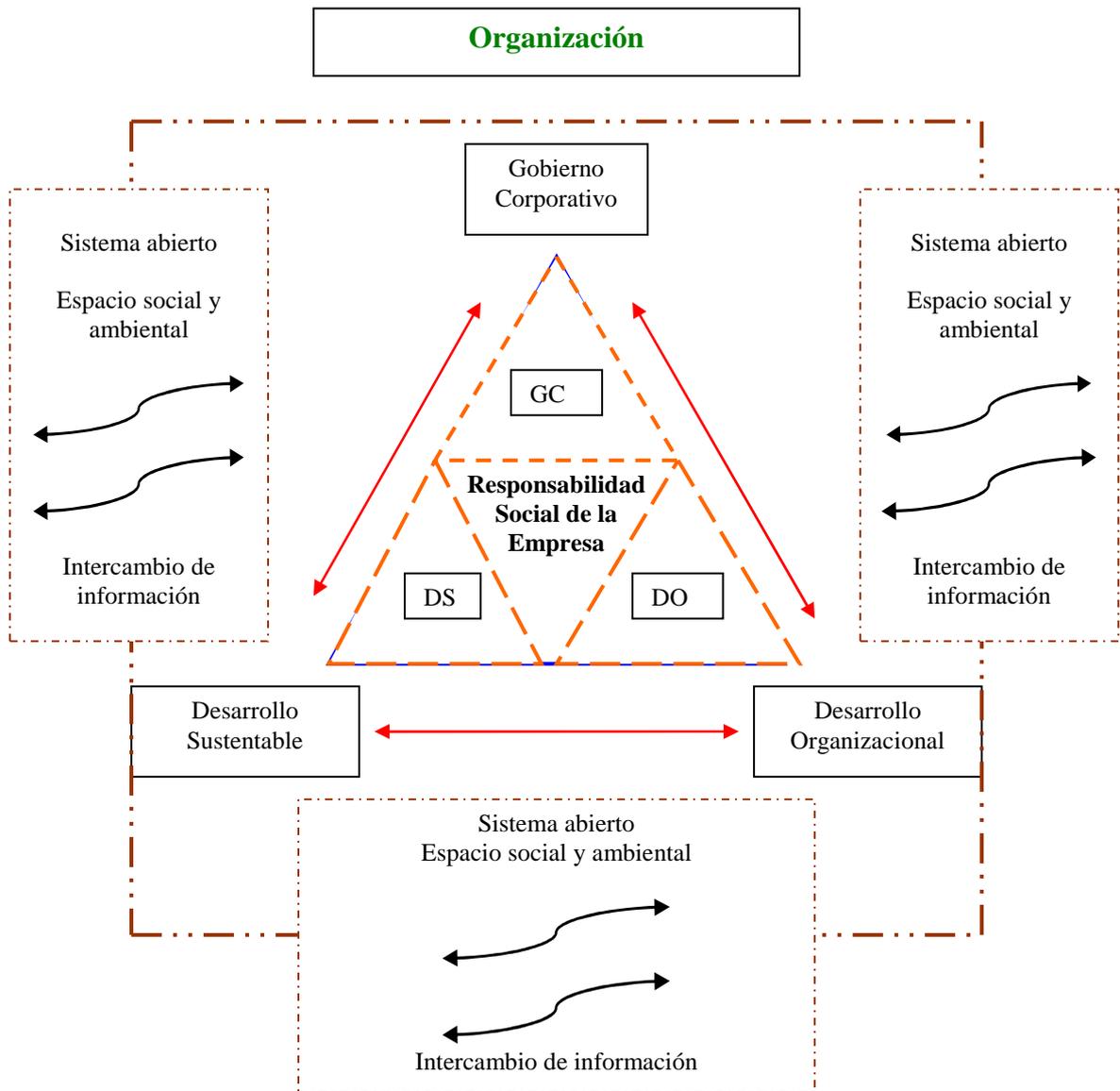


Figura 1. Método de tres dimensiones para el estudio para la RSE. Elaboración propia.

La representación en forma triangular obedece a la idea de la transmisión dinámica de la información por parte de los componentes, en constante retroalimentación, representada por las flechas de doble sentido en torno de la figura, manifestando su interdependencia.

Se representa a la organización como un sistema abierto dentro de un espacio social y ambiental, con semejantes atributos sistémicos en su interior, a través del cual fluyen insumos e información que la organización procesa y devuelve al sistema general.

Una revisión breve del referencial permite pensar que la ubicación del elemento gobierno corporativo en la cúspide de la figura no es casualidad. La mayoría de los escritos sobre estructuras organizacionales parten del análisis de las jerarquías verticales inspiradas en las formas militares de organización, donde el general o estrategia se encuentra en el vértice de la estructura, adoptada como un prototipo organizacional, de manera semejante a la propuesta del *Ápice estratégico* de Mintzberg (1991).

A nuestro juicio, la ubicación de las dimensiones desarrollo sustentable y desarrollo organizacional puede ser indiferente, excepto el de gobierno corporativo que debe ocupar la cima de la figura. Sin embargo, habrá estudiosos del DS que ponderarán esta dimensión como la más relevante, e igual situación puede ocurrir para el DO.

### **1.2. Las dimensiones de estudio y sus elementos constitutivos.**

Cada una de las tres dimensiones que constituyen el método de estudio de la RSE, comprende a su vez tres subsistemas, los cuales tienen componentes afines en el ámbito de la dimensión, y así sucesivamente hasta llegar a conceptos básicos. Estos subsistemas se encuentran dispuestos en forma triangular dentro del referencial, de la siguiente forma:

1) *Gobierno corporativo*. Una de las dimensiones de mayor relevancia en la organización cuyo estudio se ha realizado de una manera discreta. Incluye: a) estructura y regulaciones, b) aspecto financiero y cognitivo, y c) ética organizacional (rendición de cuentas).

La siguiente figura ilustra esta dimensión.

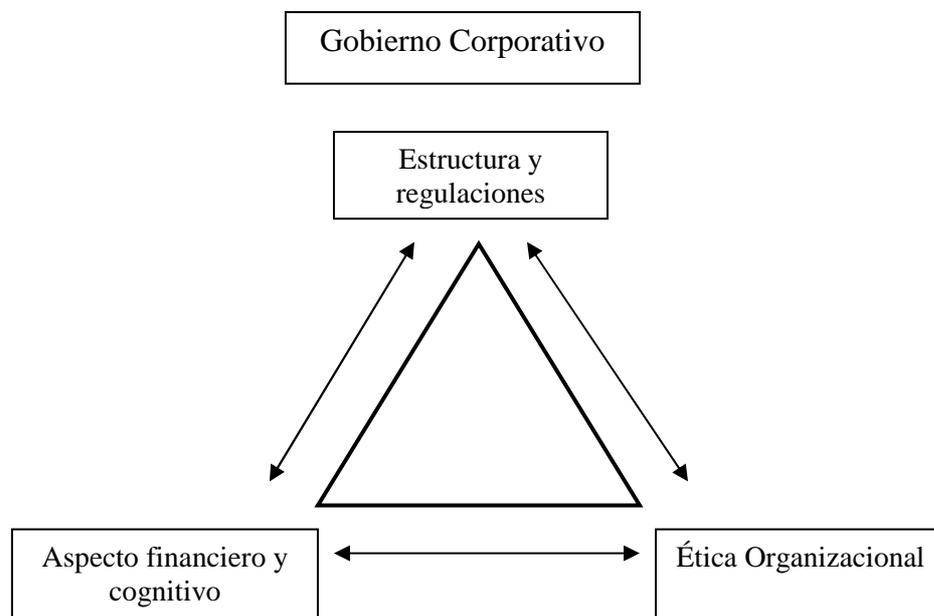


Figura 2. La dimensión Gobierno Corporativo y sus elementos constitutivos. Elaboración propia.

El órgano de gobierno de la organización, el gobierno corporativo, se constituye habitualmente por la asamblea general de accionistas, el consejo de administración, el consejo de vigilancia y la dirección general. En el caso de las instituciones públicas, se omite el primer elemento, permaneciendo los tres restantes, generalmente.

El lugar otorgado a cada subsistema componente está en función de la importancia representada para el GC de acuerdo con los autores en el tema. Los defensores del factor

financiero colocarán en la cúspide a ese elemento, quienes están más interesados por las cuestiones de valores y legitimidad, colocarán al elemento ética.

Nuestro razonamiento es que, participando todos los componentes, una organización representa un sistema socio-económico autosustentable, fundado en una red de estructuras y normas eficaces para alcanzar los objetivos propuestos.

De manera similar a la representación triangular del referencial, las flechas de doble sentido indican las interacciones y retroalimentación entre los subsistemas. A continuación se detallan los elementos integrantes de la dimensión gobierno corporativo:

a) Estructura y regulaciones. Contiene elementos tales como el diseño organizacional, los miembros, los comités y las comisiones, la legislación nacional e internacional, las recomendaciones de organismos internacionales y ONG's, las partes interesadas, las políticas, reglamentos y manuales internos.

b) Aspecto financiero y cognitivo. Comprende factores tales como el capital, la gestión financiera, el tipo de participación accionaria, la inversión socialmente responsable, la autoridad, la capacidad de toma de decisiones, el liderazgo, la planeación estratégica, y la experiencia de los miembros.

c) Ética organizacional. Considera elementos tales como la declaración de la postura estratégica (misión, visión, valores y principios), el código de ética, las buenas prácticas de gobierno, la cultura de rendición de cuentas, la deontología organizacional y una conducta de prestigio y legitimidad.

2) *Desarrollo sustentable*. Seguramente el ámbito de análisis organizacional con mayores consecuencias en el mediano y largo plazo, que requiere de la toma de conciencia del uso racional e inteligente de los recursos naturales, así como de la vida en el planeta. Toma en cuenta elementos tales como: a) conceptualización y reglamentaciones, b) gestión de calidad y ambiental, y c) el triple balance de resultados (económico, social y ambiental).

La siguiente figura ilustra esta dimensión.

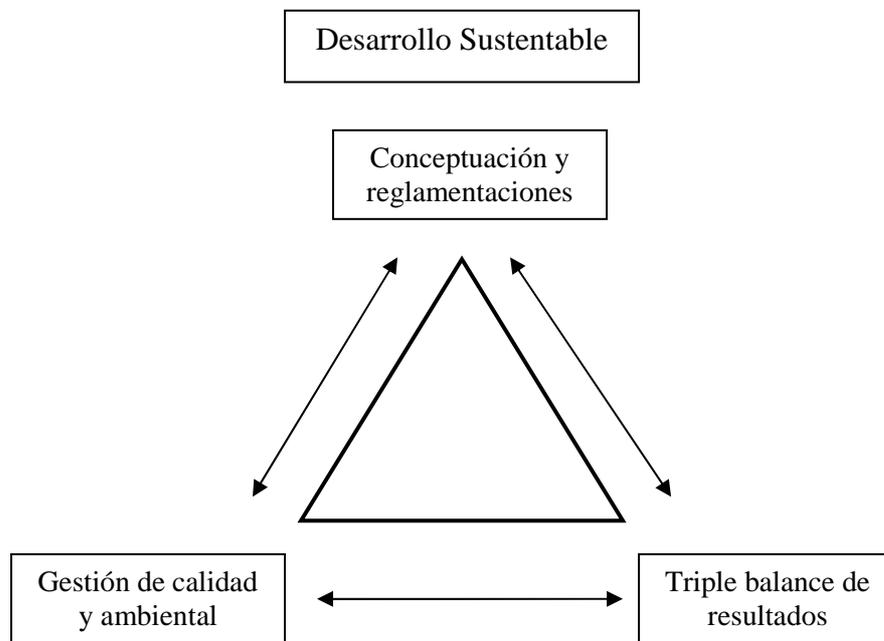


Figura 3. La dimensión Desarrollo Sustentable y sus elementos constitutivos. Elaboración propia.

La estructura de esta dimensión hace énfasis en la construcción del concepto de RSE, recupera la amplia gama de regulaciones y normas en materia de desarrollo sustentable emanada de diversos acuerdos internacionales, las propuestas para alcanzar una gestión de calidad y ambiental, y el modelo de *Triple bottom line* (triple balance de resultados) propuesto por Elkington en 1989, y otros modelos derivados.

De forma análoga a la dimensión anterior, las flechas de doble sentido revelan las interacciones entre los componentes. A continuación se detallan los elementos integrantes de la dimensión desarrollo sustentable:

a) Conceptuación y reglamentaciones. Comprende los trabajos para la construcción del concepto de desarrollo sustentable, los factores componentes, las perspectivas e interpretaciones, las disposiciones oficiales provenientes de los organismos internacionales como la ONU, la OCDE, la OIT y la Comunidad Europea.

b) Gestión de calidad y ambiental. Se refiere a los sistemas de calidad emanados de las normas internacionales tales como EMAS de 1993, ISO 9001, UNE-EN ISO 14001:1996, SA 8000 de 1997, OHSAS-18001:1999, la Guía GRI de 2000, la norma EFQM, el índice DJSI de 1999, el índice FTSE4Good de 2001, FORETICA/SGE 21/2002, así como las normas surgidas de las conferencias mundiales de la ONU de 1972 en Estocolmo, 1992 en Río de Janeiro y de 2002 en Johannesburgo, así como el Protocolo de Kyoto de 1997, entre otras.

c) Triple balance de resultados. Referido al modelo de *Triple Bottom Line*, para el desempeño sustentable de la organización, considerando los ámbitos económico, social y ambiental como elementos centrales en la representación de la noción de RSE.

3) *Desarrollo organizacional*. Originalmente aprovechado en el estudio diagnóstico de las organizaciones en los años sesentas con énfasis en el comportamiento individual y grupal. Hoy día es posible explorar nuevas aplicaciones en el ámbito de la RSE, para lo cual incorpora los siguientes elementos: a) aportaciones de las ciencias de la conducta, b) metáforas organizacionales, y c) gerencia centrada en las personas (*stakeholders*).

La siguiente figura ilustra esta dimensión.



Figura 4. La dimensión Desarrollo Organizacional y sus elementos constitutivos. Elaboración propia.

La incorporación de la dimensión desarrollo organizacional en el debate de la RSE obedece a la permanente búsqueda de la mejora continua de la organización, vía el incremento de la calidad de vida de los individuos y los grupos en su interior, la comprensión del fenómeno organizacional a través de la figura de las metáforas, así como su desarrollo integral tomando en cuenta las necesidades de las partes interesadas, mediante la práctica de la gerencia centrada en las personas, sustentada en el movimiento de las relaciones humanas y en los aspectos axiológicos, éticos y sociales.

Como en las dimensiones anteriores, las flechas de doble sentido en el esquema indican las interacciones entre los componentes. A continuación se detallan los elementos integrantes de la dimensión Desarrollo Organizacional:

a) Aportaciones de las ciencias de la conducta. Los estudios precursores e impulsores del desarrollo organizacional; entre los primeros encontramos quienes realizaron investigaciones a nivel ciencia básica en esta región del conocimiento, mientras que los segundos se caracterizan por sus investigaciones como ciencia aplicada en las organizaciones.

b) Metáfora Organizacional. Toma en cuenta las metáforas compendiadas por Morgan (1997), así como de otros autores y su explicación desde la perspectiva de la RSE; además de otras metáforas propuestas desde el ámbito de estudios que nos ocupa.

c) Gerencia centrada en las personas. Se considera habitualmente como un estilo de liderazgo con fundamento en la corriente de las nuevas relaciones humanas aparecida durante los años sesenta del Siglo XX, buscando en el presente estudio su aplicación en la RSE; aunado al enfoque de los *stakeholders* propuesto por Freeman en 1984.

## 2. Guía para la evaluación de las actividades de responsabilidad social empresarial.

La presente guía puede ser de utilidad para evaluar las actividades de responsabilidad social de cualquier organización productiva. Se constituye de las tres dimensiones de nuestro modelo teórico, así sus componentes expresados en cuestiones a valorar mediante una Escala de Likert (gradada en seis opciones). En consecuencia, si las opciones primeras resultan favorables se debe continuar mejorando, si resultan no favorables, entonces se deben considerar como áreas de oportunidad prioritarias a trabajar.

<b>Dimensiones Componentes Cuestiones</b>	<b>1) Total- mente de acuer- do</b>	<b>2) De acuer- do</b>	<b>3) Ni de acuer- do ni desa- cuerdo</b>	<b>4) En desa- cuerdo</b>	<b>5) Total- mente en desa- cuerdo</b>	<b>6) No sé o no aplica</b>
<b>I. Gobierno corporativo.</b>						
<b>1. Estructura y regulaciones:</b>						
1) La organización conoce y atiende las disposiciones de la ONU, la OCDE, la OIT y de ONG's en materia de GC.						
2) La organización se encuentra formalmente constituida, conoce su base legal y sus atribuciones.						
3) La organización cuenta con un programa de responsabilidad social a nivel corporativo.						
4) La organización cuenta con un área de responsabilidad social en estructura a nivel ejecutivo.						
5) La organización canaliza sus actividades de responsabilidad social a través de una <i>Fundación</i> .						
6) La organización cuenta con la formalización óptima:						

reglamentos y manuales administrativos actualizados.						
7) El consejo de administración se constituye de varios comités, entre ellos uno de responsabilidad social corporativa.						
<b>2. Aspecto financiero y cognitivo</b>						
8) La administración financiera es sana, no representa una carga para las actividades operativas y comerciales.						
9) El programa de responsabilidad social cuenta con su presupuesto propio, no está supeditado al superávit.						
10) La organización cumple con sus obligaciones fiscales, no realiza acciones de RS para obtener favores del fisco.						
11) La empresa cuenta con un plan de sueldos estimulante para el trabajador y proporciona reparto de utilidades.						
12) La empresa procura realizar inversiones en sectores y productos socialmente responsables.						
13) La empresa hace público su balance general, estado de resultados y demás estados financieros periódicamente.						
14) La alta dirección formula la propuesta estratégica de la empresa (misión, visión, valores, objetivos y políticas).						
15) Los miembros del GC son expertos en el sector económico donde participa la empresa y en temas financieros.						
16) Todos los miembros del GC participan activamente en la toma de decisiones de la empresa.						
17) La empresa obtiene premios y reconocimientos nacionales por su liderazgo en programas de RSE.						
18) El plan maestro estratégico atiende prioritariamente las necesidades de los grupos de interés de la empresa.						
19) La empresa utiliza metodologías acreditadas para integrar memorias de responsabilidad social.						
20) La empresa conoce y emplea la norma ISO 26000 de responsabilidad social.						
21) La organización ha recibido reconocimientos y certificados de empresa socialmente responsable o similares						
<b>3. Ética organizacional</b>						
22) La organización cuenta con un código de comportamiento ético sólido y actualizado.						
23) La propuesta estratégica es comunicada enfáticamente a todos sus grupos de interés mediante diversos medios.						
24) La empresa cuenta con un portal electrónico para difundir información sobre RSE a partes interesadas y público general.						
25) La empresa es dirigida por la alta gerencia mediante el uso de buenas prácticas de gobierno.						
26) La empresa fomenta entre sus funcionarios y trabajadores una cultura de rendición de cuentas.						
27) La empresa hace esfuerzos por ser un lugar donde todos quisieran trabajar para su desarrollo profesional y personal.						
28) El respeto por la dignidad y la integridad de las personas es una política de alta prioridad en la empresa.						
<b>II. Desarrollo sustentable:</b>						
<b>1. Conceptuación y reglamentaciones</b>						
29) La organización conoce y atiende las disposiciones de la ONU, la OCDE, la OIT y de ONG's en materia de DS.						
30) La organización conoce y aplica las leyes nacionales e internacionales en materia de desarrollo sustentable.						

31) La alta dirección y los trabajadores entienden de forma cabal el concepto de RSE (hablan el mismo idioma).						
32) La alta dirección y los trabajadores entienden bien las tres dimensiones de la RSE: GC, DS y DO.						
33) La organización cuenta con una política y un programa institucional en materia de desarrollo sustentable.						
34) La organización tiene implementados dispositivos, sistemas y procesos para el cuidado del medio ambiente.						
<b>2. Gestión de calidad y ambiental</b>						
35) La organización conoce y emplea la norma ISO 9000:2000 o EFQM de calidad o similar.						
36) La empresa tiene implementadas metodologías acreditadas en materia de mejora continua.						
37) La empresa emplea la norma ISO 14000 o similar en materia de gestión ambiental.						
38) La organización cuenta con programas específico en materia de energía, agua, productos y desechos.						
<b>3. Triple balance de resultados</b>						
39) La organización utiliza metodologías de triple balance de resultados (desempeño económico, social y ambiental).						
40) La organización fomenta activamente una cultura sustentable entre sus grupos de interés.						
41) La organización ha recibido reconocimientos importantes por sus esfuerzos en aras del cuidado del medio ambiente.						
<b>III. Desarrollo organizacional:</b>						
<b>I. Aportaciones de las ciencias de la conducta.</b>						
42) La organización tiene implementado o ha implementado sistemas de desarrollo organizacional o similar.						
43) Los resultados de las evaluaciones de desempeño organizacional son muy favorables.						
44) La empresa realiza esfuerzos orientados a fomentar las actividades y los hábitos de responsabilidad social.						
45) Los aspectos de comunicación, trabajo en equipo, manejo de conflictos, liderazgo y poder son de alta prioridad en la empresa.						
46) La organización cuenta con una política y programas varios de educación social y ambiental.						
47) La organización es consciente de la necesidad de crear el paradigma humanista/eclógico en las personas para la RSE.						
<b>2. Metáfora organizacional.</b>						
48) La empresa es consciente que la organización humana es tan importante como la organización técnica.						
49) La alta dirección sabe muy bien que la organización es un medio para alcanzar objetivos, entre ellos los de RSE.						
50) La organización tiene implementados programas para fomentar la cultura de RSE entre ejecutivos y trabajadores.						
51) La organización es consciente de los cambios que implica la adaptación al entorno de la RSE.						
52) Por su buen desempeño en actividades de RSE la empresa es considerada como una organización ciudadana.						
<b>3. Gerencia centrada en las personas.</b>						
53) La organización atiende las necesidades de desarrollo de los grupos de interés de la comunidad donde actúa.						
54) La organización cuenta con programas de desarrollo de						

talentos y planes de carrera para sus empleados.						
55) La organización cuenta con programas de desarrollo de proveedores y de integración a la cadena de valor.						
56) La empresa cuenta con programas de asistencia social para las zonas marginadas de la localidad donde actúa.						
57) La organización cuenta con programas de grupos de voluntarios para los casos de desastres naturales.						

### **Conclusiones.**

La ejecución del proyecto de investigación *La Responsabilidad social e las empresas: el caso de las organizaciones extranjeras del sector comercio en el Estado de Chiapas*, resultó ser una experiencia agradable y enriquecedora para el proceso de formación como docentes y como grupo de investigación y para el fortalecimiento del cuerpo académico al que pertenecemos *Estudios organizacionales: vanguardia, cultura, funcionalismo y trabajo*”, en la búsqueda del mejoramiento continuo y de nuestro estatus como CA ante el Promep.

Los resultados del proyecto son bastante alentadores; uno de ellos es el la publicación del libro *La responsabilidad social de las empresas: el caso de las organizaciones extranjeras del sector comercio en el Estado de Chiapas. Proyecto Promep/UNACH*, obra que se encuentra en proceso de registros de ISBN y de derechos de autor. El presente manual y guía de responsabilidad social que se desarrolla en este documento, así como el desarrollo de dos tesis de licenciatura de estudiantes de administración que colaboraron en durante el proceso de ejecución del proyecto de investigación.

Este manual y guía será también objeto de publicación para la difusión de sus contenidos que consideramos pueden ser valiosos en el contexto de la administración de los programas e iniciativas de responsabilidad social empresarial en organizaciones públicas, privadas y sociales, en nuestro país o en cualquier parte del mundo.

Es nuestro mejor deseo que este manual y guía pueda ser de utilidad a quienes los consulten, y para mayor información al respecto los integrantes del Cuerpo Académico autores de este documento nos suscribimos a sus órdenes en la Facultad de Contaduría y Administración Campus I, de la Universidad Autónoma de Chiapas.

### **Referencias bibliográficas.**

Cuerpo académico *Estudios organizacionales* (2012) *La responsabilidad social de las empresas: El caso de las organizaciones extranjeras del sector comercio en el estado de Chiapas. Proyecto Promep/UNACH*. Universidad Autónoma de Chiapas y Promep. En prensa, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Moguel Liévano, Manuel (2012) *La responsabilidad social e las empresas: modelos de tres dimensiones para su estudio. Un enfoque organizacional*. EAE, libro digitalizado de Moore Books Publishing, Alemania.