

## GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS CADENAS DE SUMINISTROS

**Liliana Zaldívar Zaragoza.**

Ingeniero Industrial. Profesor Instructor. Afiliación: Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Holguín, Cuba. Email: lzaldivarz@uho.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0002-1457-5599>

**Yosvani Orlando Lao León.**

Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Auxiliar. Afiliación: Metodólogo del Departamento de Comercialización de Servicios Académicos, Universidad de Holguín, Cuba. Email: ylaol@uho.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0001-7491-3548>

**Fernando Marrero Delgado.**

Doctor en Ciencias Técnicas. Profesor Titular. Afiliación: Dirección de Recursos Humanos, Universidad Central "Martha Abreu" de las Villas, Cuba. Email: fmarrero@uclv.edu.cu. ORCID <http://orcid.org/0000-0002-5470-2572>

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Liliana Zaldívar Zaragoza, Yosvani Orlando Lao León y Fernando Marrero Delgado (2020): "Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros", Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 11 (septiembre2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/11/responsabilidad-empresarial.html>

### RESUMEN

En este trabajo se realiza una revisión del estado del conocimiento de las publicaciones sobre la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, especialmente la que contempla su relación con la cadena de suministros. Se analizan artículos científicos sobre prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros en el período 2001-2020. El objetivo es definir tendencias actuales en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros. Se utiliza la técnica multivariante análisis clúster con el objetivo de buscar grupos u objetos relativamente homogéneos. Como resultado se obtuvo una totalidad de experiencias internacionales, no encontrándose estudios realizados en Cuba. Se identifica un pequeño grupo de autores que han implementado herramientas para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de las cadenas de suministros, pero en su mayoría carecen de la metodología: planeación, implementación, seguimiento y evaluación; además adolecen de indicadores que puedan ser monitoreados periódicamente para obtener en forma gradual las mejores prácticas de responsabilidad social.

**PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad Social Empresarial, cadena de suministro, análisis clúster.

## **ABSTRACT**

In this work, a review of the state of knowledge of publications on the management of Corporate Social Responsibility is carried out, especially the one that considers its relationship with the supply chain. Analyze scientific articles on Corporate Social Responsibility practices of supply chains in the period 2001-2020. The objective is to define current trends in the management of Corporate Social Responsibility in supply chains. The multi-stream cluster analysis technique is used with the aim of searching for relatively homogeneous groups or objects. As a result, a complete international experience was obtained, no studies were found in Cuba. A small group of authors is identified who have implemented tools for the management of Corporate Social Responsibility in supply chains, but most of them lack the methodology: planning, implementation, monitoring and evaluation; Furthermore, they lack indicators that can be monitored and requested to gradually obtain the best social responsibility practices.

**KEY WORDS:** Corporate Social Responsibility, supply chain, cluster analysis.

## **INTRODUCCIÓN**

Cada vez más, las organizaciones y sus partes interesadas reconocen que adoptar un comportamiento socialmente responsable es tan necesario como beneficioso. En este sentido acciona la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una fuente de ventaja competitiva en la medida en que requiere una cultura que puede ejecutar exitosamente actividades estratégicas, tácticas y operativas para controlar las fuerzas que dan forma al futuro de una industria. La RSE es un concepto dinámico y multidimensional (Viteri Moya, 2012).

Al respecto, la Comisión de Comunidad Europea (2001), con la publicación del “Libro Verde”, define la RSE cómo: “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”. En esta misma línea, Carneiro (2003), define a la RSE cómo: “La integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores”.

Según Suárez Serrano (2013) la RSE está relacionada con los tres pilares del desarrollo sostenible:

- En la dimensión económica, el desarrollo de las empresas se sustenta en la gestión ética de los negocios y en el cumplimiento de las leyes y los códigos de buen gobierno. Adicionalmente, la capacidad de la empresa para identificar y gestionar los riesgos inherentes a su sector, negocios y procesos también determina su grado de competencia en el medio/largo plazo
- En la dimensión medioambiental, la ecoeficiencia y la información medioambiental de las empresas determinan su grado de implicación y respeto por el medioambiente.
- En la dimensión social, las empresas son valoradas tanto internamente, por la gestión de sus recursos humanos, como externamente, por el alcance de sus acciones sociales para el desarrollo y apoyo de diferentes colectivos y comunidades.

La RSE brinda beneficios reales y tangibles para la empresa, que pueden medirse de diferentes maneras, basándose en información cuantitativa y cualitativa. La existencia de una legislación o de una normativa que de alguna forma regule u obligue a las empresas a asumir y desarrollar actividades asociadas con la RSE, es uno de los aspectos más polémicos y menos consensuados en el debate que sobre esta materia existe entre empresas y organizaciones sociales, a nivel mundial (Olcese, Rodríguez, & Alfaro, 2008).

Sin embargo, el siglo XXI está viendo cómo se diseñan y difunden una amplia variedad de metodologías y herramientas, que han sido elaboradas con el objetivo de lograr la adhesión de las empresas al desarrollo de la RSE y de mejorar su impacto social y reputación. Muchos plantean que la RSE establece un nuevo estilo de gestión y, con esta premisa están exigiendo nuevos métodos empresariales, nuevos planteamientos sectoriales y una nueva cultura de valores en las organizaciones (Olcese et al., 2008)

La RSE requiere la implementación de un enfoque multidisciplinario que permita mejorar las herramientas de medición y evaluación de los resultados y la divulgación de la información socialmente responsable de manera transparente y objetiva, mediante un proceso de gestión que no enfatice en fines publicitarios meramente filantrópicos sino en la resolución de largo plazo a los graves problemas sociales y ambientales que afectan a la sociedad (Fajardo, 2010).

Los sistemas de gestión de Responsabilidad Social establecen un adecuado control y desarrollo de la misma en una organización. Un sistema permite integrar la RSE en la estrategia de la organización con información sistemática y comunicación efectiva, a través de un liderazgo responsable, con un lineamiento estratégico y desplegado en los diferentes grupos de interés o *stakeholders*, orientado a tener una gestión de relaciones e involucramiento sistemático con estos grupos de interés prioritarios, logrando resultados e indicadores que pueden ser monitoreados periódicamente para obtener en forma gradual las mejores prácticas de responsabilidad social (Quintero & Álvarez, 2011).

El sistema de gestión en RSE beneficia a las organizaciones en la medida que permite una diferenciación de los competidores, permite la captación de nuevos clientes y mantener los actuales, mejora las condiciones laborales y aumenta la moral de los trabajadores, mejora la reputación ante toda la sociedad y principalmente permite la obtención de información válida y suficiente para demostrar transparencia ante las parte interesadas (*stakeholders*), que de otro modo no se podría obtener (Arrieta & Herrera, 2014).

La RSE tiene una dimensión relacionada con el ciclo del producto (cadenas de suministro (CS)) y se refiere a que la empresa debe preocuparse desde sus proveedores de materias primas hasta los consumidores finales del producto por el cumplimiento de las políticas de RSE. Esta dimensión final da origen a un nuevo concepto denominado "Responsabilidad Social de Cadenas de Suministro" (RSCS). Autores como Spence y Bourlakis (2009), consideran que el concepto tradicional de RSE es inadecuado para capturar el nivel necesario de responsabilidad social de la cadena de suministros entera en el complejo e integrado contexto económico moderno.

Este nuevo enfoque de RSCS considera toda la cadena de suministro y abarca asuntos que van más allá de los ámbitos económicos, técnicos o legales, para lograr beneficios sociales junto con los tradicionales beneficios económicos que persiguen cada uno de los miembros de la cadena de suministros (Vachon & Klassen, 2006). Se fundamenta en el hecho de que el ambiente globalizado moderno cambió los actores tradicionales de la rivalidad empresarial, desde una competencia entre organizaciones individuales hacia la rivalidad entre cadenas de suministros integradas por múltiples empresas proveedoras, manufactureras, distribuidoras o comercializadoras que garantizan el flujo del producto hasta el consumidor final (Carr & Pearson, 2002); tan es así, que las técnicas de gestión adecuadas para este nuevo escenario utilizan herramientas de gestión de tipo colaborativo basadas en el intercambio de información.

La pertinencia del estudio de la RSCS radica en el hecho de que, actualmente, la adopción de políticas y prácticas de responsabilidad social no es labor sólo de una empresa sino de su cadena de suministro; por tanto, para gestionar exitosamente en este nuevo entorno, es necesario pasar del enfoque intraorganizacional tradicional de la RSE a un nuevo enfoque interorganizacional (RSCS), que incorpora la interrelación de los agentes de la cadena para el logro, ya no de una empresa sino de una cadena de suministro socialmente responsable.

El presente trabajo resume el estudio de artículos científicos sobre prácticas de RSCS. Su objetivo es identificar el estado actual del conocimiento a través de las publicaciones sobre la gestión de la RSCS, atendiendo al empleo o no de modelos y procedimientos para su gestión, el alcance de estas prácticas a todos los procesos macros de la CS y la presencia en las dimensiones económica, medioambiental y social.

## **METODOLOGÍA**

La metodología de investigación utilizada es la búsqueda y análisis de bibliografía especializada, en su mayoría estudios empíricos y casos de estudio, a fin de identificar los principales factores señalados por la literatura académica sobre el desarrollo de la gestión de la RSCS.

Se emplea la técnica multivariante análisis clúster (AC) con el objetivo de buscar grupos u objetos relativamente homogéneos. El procedimiento consta de tres fases:

### **Fase 1.** Preparación del AC

#### **Tarea 1.** Selección de los individuos objeto de estudio

La búsqueda de artículos se realizó en bases de datos *SciELO* y *ScienceDirect*, además del buscador *Google Scholar*, usando las palabras clave Responsabilidad Social Empresarial y *Corporate Social Responsibility*, con fechas a partir del año 2001 y filtrando estudios relevantes asociados a las cadenas de suministros según criterio de los autores.

#### **Tarea 2.** Selección de las variables objeto de estudio

Teniendo en cuenta que se desea identificar los instrumentos aplicados para la gestión de la RSCS, los procesos macro de la CS que comprende, dimensiones de la RSE que alcanza, su aplicación el sector

turístico y la presencia de estudios en Cuba, se determinaron cómo variables de interés para el estudio: procedimientos, guías certificadas, memorias, proveedores, CS interna, clientes, económico, social, medioambiental, servicios, turismo y Cuba. Se construyó una matriz binaria a partir de la presencia o no de las variables.

### Tarea 3. Elección del método de clusterización

Se utiliza como método de agregación el método Ward y como medida de la proximidad entre las variables dicotómicas la distancia euclídea al cuadrado.

### Fase 2. Realización del AC

Una vez preparada la matriz de datos y elegido la medida de similitud y el método de clusterización, se procede a la operacionalización del AC mediante el *Software IBM Statistic Program for Social Sciences* (SPSS) para Windows versión 21.0.

### Fase 3. Interpretación del AC

El criterio utilizado para tomar la decisión relativa al número óptimo de grupos a formar es la observación del dendrograma (representación gráfica del proceso de agrupación)

## DESARROLLO

Se identifican 30 experiencias en el tema desde el 2001 hasta el 2020. El gráfico de la Figura 1 refleja que el 80% de las publicaciones se realizaron en la década 2011-2020, resultando de interés para la investigación que los aportes consideran el actual escenario mundial y los vertiginosos cambios del entorno: la globalización, la competencia, la tecnología y el conocimiento.

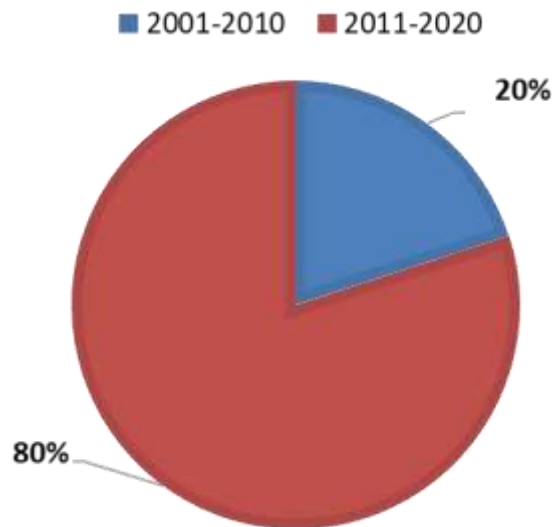
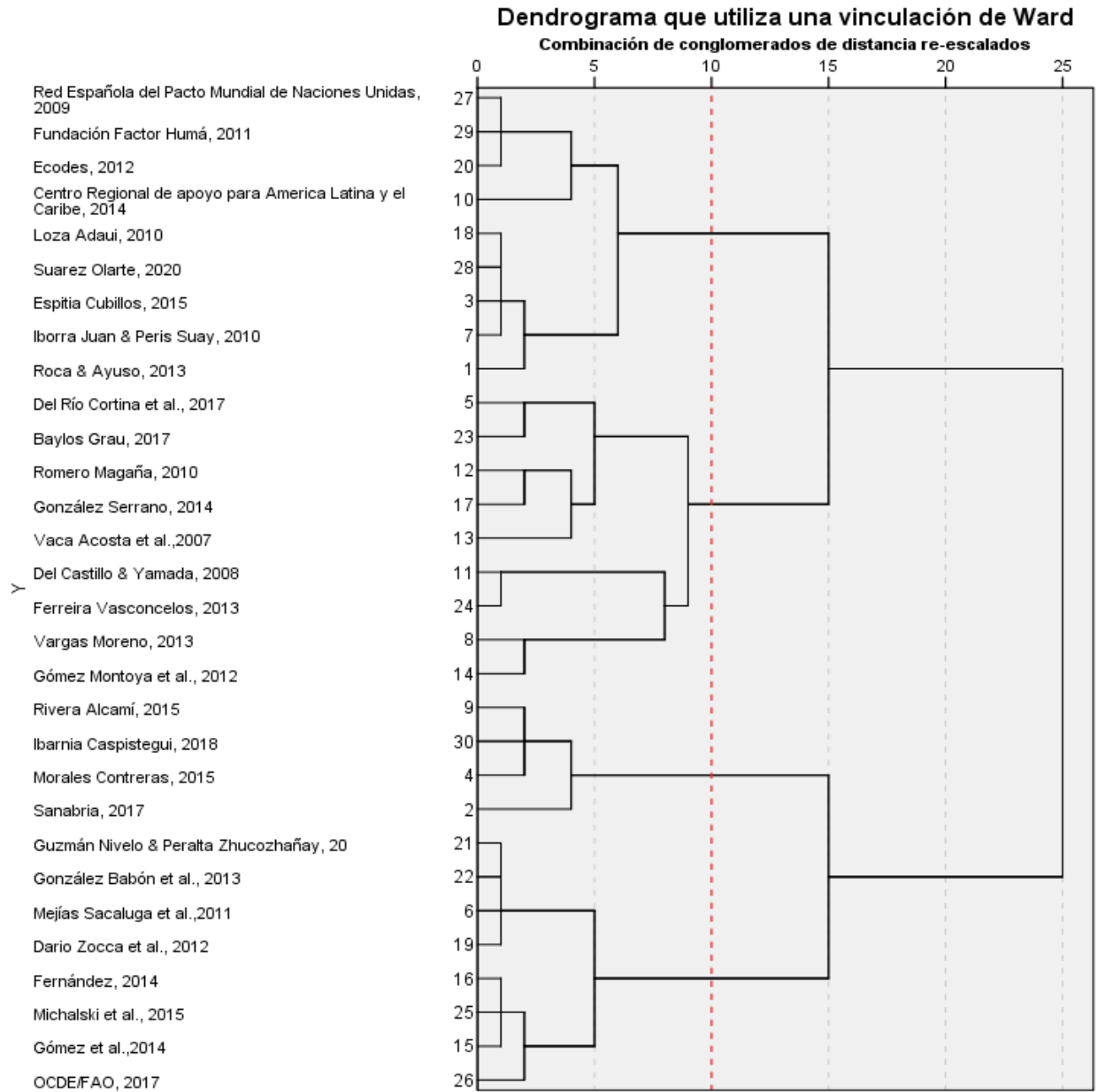


Figura 1. Estudios de gestión de la RSCS por años.

Fuente: Elaboración propia.

Al realizar la operacionalización se obtuvo el dendrograma que se muestra en la Figura 2.



**Figura 2. Análisis de conglomerados por autores.**

**Fuente: Elaboración propia.**

En la cercana distancia diez se realiza un corte y se delimita la existencia de cuatro grupos, en su totalidad experiencias internacionales: el primero formado por Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2009), Iborra Juan and Peris Suay (2010), Loza Adauí (2010), Fundación Factor Humá (2011), Ecodes (2012), Roca and Ayuso (2013), Centro Regional de apoyo para America Latina y el Caribe (2014), Espitia Cubillos (2015), Suárez Olarte (2020); estos autores manifiestan prácticas de RSCS implementando procedimientos, orientados solo a los proveedores en CS productivas y contemplan las tres dimensiones de la RSE.

Las experiencias del segundo grupo (Baylos Grau, 2017; Del Castillo & Yamada, 2008; Del Río Cortina, Cardona Arbeláez, & Guacarí Villalba, 2017; Ferreira Vasconcelos, 2013; Gómez Montoya, Correa Espinal, & Vásquez Herrera, 2012; González Serrano, 2014; Romero Magaña, 2010; Vaca Acosta, Moreno Domínguez, & Riquel Ligeró, 2007; Vargas Moreno, 2013), dirigen las prácticas de RSCS a un grupo determinado, o bien a proveedores o a la CS interna de sistemas productivos, contemplando solo la dimensión ambiental.

Los autores Rivera Alcamí (2015), Morales Contreras (2015), Sanabria (2017), Ibarria Caspistegui (2018); representan el tercer grupo, destacándose por el empleo de procedimientos para gestionar la RSCS orientados hacia todos los procesos macros de la CS contemplando las tres dimensiones de la RSE y se aprecian experiencias en el sector de los servicios específicamente en el turismo. En el grupo cuatro (Dario Zocca et al., 2012; Fernández, 2014; González Babón, Gento Municio, & Olivella Nadal, 2013; Guzmán Niveló & Peralta Zhucozhañay, 2012; Mejías Sacaluga, García Arca, Prado Prado, Fernández González, & Comesaña Benavides, 2011; OCDE/FAO, 2017) aplican procedimientos y guías para gestionar la RSCS orientados hacia todos los procesos macros de la CS contemplando las tres dimensiones de la RSE, solo en sistemas productivos.

Un análisis de los autores más integrales para los efectos de esta investigación, pertenecientes al grupo tres, revela que los procedimientos carecen de la metodología: planeación, implementación, seguimiento y evaluación; además adolecen de indicadores que puedan ser monitoreados periódicamente para obtener en forma gradual las mejores prácticas de responsabilidad social.

## CONCLUSIONES

1. Desde el punto de vista académico la gestión de la RSCS es un tema que no se ha abordado de una forma holística y amplia, sino que la mayor parte de la producción científica se ha llevado a cabo desde una perspectiva parcial, bien estudiando una función específica dentro de la CS, o relacionándolo con una dimensión específica de la RSE o estudiando un sector concreto
2. Se destaca el tratamiento del tema en el contexto internacional, no vislumbrándose así en Cuba, cuestión poco conocida, salvo en limitados círculos académicos y, en general, es concebido como algo foráneo, no propio del contexto nacional
3. Se reconoce la necesidad de profundizar en el conocimiento sobre la gestión de la RSCS, enfatizando en la búsqueda de modelos y procedimientos que permitan una adecuada gestión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrieta, J., & Herrera, A. (2014). Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 9.
- Baylos Grau, A. (2017). LA RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS TRANSNACIONALES EN LOS PROCESOS DE EXTERNALIZACIÓN. LAS CLÁUSULAS SOCIALES INTERNACIONALES. from [www.relats.org](http://www.relats.org)
- Carneiro, M. (2003). La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos. *Aedipe: Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*, 27.

- Carr, A., & Pearson, J. (2002). The impact of purchasing and supplier involvement on strategic purchasing and its impact on firm's performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 22(9).
- Centro Regional de apoyo para America Latina y el Caribe. (2014). ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO.
- Comisión de Comunidad Europea. (2001). *Libro Verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Dario Zocca, A. P., Rueda, V., Spers, E., Silva Pinto de Castro, D., Oste Graziano, G., & Aguiar Machado, L. (2012). LA RED TEAR. UN ESTUDIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS MEDIANAS Y PEQUEÑAS. *Invenio*, 15(29).
- Del Castillo, E., & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora*. Universidad del Pacífico.
- Del Río Cortina, J. L., Cardona Arbeláez, D., & Guacarí Villalba, A. (2017). Responsabilidad social empresarial y construcción de la marca: una nueva mirada a las estrategias de gestión. *Investigación, desarrollo e innovación*, 8(1). doi: 10.19053/20278306.v8.n1.2017.7370
- Ecodes. (2012). La RSE en la cadena de suministro de las grandes empresas españolas. from [www.ecodes.org](http://www.ecodes.org)
- Espitia Cubillos, A. A. (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, IV(4).
- Fajardo, C. (2010). Responsabilidad social empresarial: una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental.
- Fernández, A. (2014). RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LAS MARCAS EN EL SECTOR TEXTIL. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2).
- Ferreira Vasconcelos, B. C. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial y la sostenibilidad en la Cadena de Suministros: Estudio de caso de las prácticas de sostenibilidad en las empresas de Logística y Transporte Brasileñas*. (MASTER EN LOGÍSTICA), Universidad de Valladolid.
- Fundación Factor Humá. (2011). Cadena de suministro responsable. *Unidad de conocimiento*. from [factorhuma.org](http://factorhuma.org)
- Gómez Montoya, R. A., Correa Espinal, A. A., & Vásquez Herrera, L. S. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio Libre*, 8(16).
- González Babón, J., Gento Municio, Á., & Olivella Nadal, J. (2013). Modelo de indicadores de responsabilidad social empresarial para el sector de la logística y el transporte. *Técnica Industrial*(303).
- González Serrano, L. F. (2014). EL IMPACTO DEL DESARROLLO DE PROVEEDORES EN LA CADENA DE SUMINISTROS. Bogotá: FACULTAD DE INGENIERIA, UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Guzmán Niveló, M. M., & Peralta Zhucoshañay, S. L. (2012). *MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE CUENCA*. UNIVERSIDAD DE CUENCA, Ecuador.
- Ibarnia Caspistegui, E. (2018). *La sostenibilidad de la cadena de intermediación turística. El caso de las agencias de viajes del país Vasco*. (Trabajo Final de Master), Universidad de Catalunya.
- Iborra Juan, M., & Peris Suay, Á. (2010). Reconstruyendo la confianza en las empresas mediante la responsabilidad social corporativa: Una ilustración en las cadenas de suministros del sector textil. *Globalización, competitividad y gobernabilidad*, 4(1), 7. doi: 10.3232/GCG.2010
- Loza Adauí, C. (2010). ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO. *Stakeholders: Responsabilidad Social*(25), 20-21.
- Mejías Sacaluga, A., García Arca, J., Prado Prado, J. C., Fernández González, A. J., & Comesaña Benavides, J. A. (2011). *Modelo para la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa en la Gestión de la Cadena de Suministro*. Paper presented at the XV Congreso de Ingeniería de Organización Cartagena Colombia.
- Morales Contreras, M. F. (2015). *ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE COMPRA SOCIALMENTE RESPONSABLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE EMPRESAS HOTELERAS EN ESPAÑA*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
- OCDE/FAO. (2017). Guía OCDE-FAO para las cadenas de suministro responsable en el sector agrícola. París: Éditions OCDE.



- Olcese, A., Rodríguez, M. A., & Alfaro, J. (2008). Manual de la empresa sostenible: conceptos, ejemplos y herramientas de la responsabilidad social corporativa o de la empresa. *McGraw-Hill*.
- Quintero, J., & Álvarez, J. (2011). Responsabilidad social empresarial una visión integral. *Innovaciones de negocio*, 8(15), 071 -094.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (2009). La empresa y su cadena de suministro: una alternativa de gestión. Madrid.
- Rivera Alcamí, J. J. (2015). *La Responsabilidad Social Corporativa de las Marcas Globales by sus Efectos en la Conducta del Consumidor: un Estudio del Sector Moda Rápida*. (Tesis Doctoral), Universidad de Valencia.
- Roca, M., & Ayuso, S. (2013). La RSC en la cadena de suministro de las 50 mayores empresas en España. *Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa. Universitat Pompeu Fabra*.
- Romero Magaña, I. F. (2010). *Cadena de Suministros Verde*. Paper presented at the XIV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C., Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey.
- Sanabria, M. (2017). Una propuesta: Criterios de Responsabilidad Social Empresarial para seleccionar proveedores del sector hotelero en Santa Marta Colombia. *Revista Loginn*, 1(1).
- Suárez Olarte, L. J. (2020). *Diseño de una propuesta desde la comunicación de la responsabilidad social para aumentar la inclusión con proveedores desde el área de responsabilidad social empresarial en Sodimac Colombia S.A.*, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Suárez Serrano, E. (2013). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: UN NUEVO PARADIGMA PARA LAS EMPRESAS. *Encuentros multidisciplinares*.
- Vaca Acosta, R. M., Moreno Domínguez, M. J., & Riquel Ligeró, F. R. (2007). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría Institucional. *Conocimiento, innovación y emprendedores*.
- Vachon, S., & Klassen, R. (2006). Extending green practices across the supply chain; the impact of upstream and downstream integration. *International Journal of Operations and Production Management*, 26(7).
- Vargas Moreno, Ó. A. (2013). Gestión de compras eficientes y sostenibles: modelo para la gestión de la cadena de suministro y para romper paradigmas. *Punto de Vista*, V(8).
- Viteri Moya, J. R. (2012). *Modelo y procedimientos para gestionar la responsabilidad social universitaria. Aplicación en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador*. (Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas), UNIVERSIDAD DE MATANZAS "CAMILO CIENFUEGOS".