

La autogestión socio ambiental, en un organismo de salud pública. En México

MARÍA EUGENIA DE LA ROSA LEAL¹

Resumen

Las conductas de gestión de las organizaciones, deben ser entendidas en su contexto de actuación, de manera que el ejercicio de la sustentabilidad y la responsabilidad social presenta diversas caras.

En este trabajo se revisan las teorías de gestión ambiental y responsabilidad social a fin de descubrir de qué manera el ejercicio de una permite el acceso a la otra.

Se realizó un estudio exploratorio de corte cualitativo en una organización de salud pública, con la intención de demostrar la convergencia de las decisiones de gobierno con la propuesta de gestión socio ambiental.

La conclusión permitió distinguir las contradicciones entre el hacer y el decir en materia de desarrollo y gestión de la sustentabilidad y la responsabilidad social.

Palabras clave: Gestión Ambiental, normas ISO, Responsabilidad Social.

Abstract

Management behaviors organizations must be understood in context of action, so that the exercise of sustainability and social responsibility has several faces. In this paper we review the theories of environmental and social responsibility in order to discover how the exercise of allowing access to the other. We conducted an exploratory study in a qualitative public health organization, intended to demonstrate the convergence of government decisions with environmental and social management proposal.

The conclusion possible to distinguish the contradictions between doing and saying in the development and management of sustainability and social responsibility.

Keywords: Environmental Management, ISO, Social Responsibility.

¹ Universidad de Sonora-Departamento de Contabilidad

Introducción

La derrama de un beneficio social en la comunidad o en los trabajadores es un objetivo implícito en la autorización reglamentaria de una organización. Sin embargo, es observable que el sentido que se da a estos beneficios varía en razón de la participación del capital, de manera que organismos privados, públicos, centralizados o descentralizados lo acomodan como acciones altruistas adicionales a su compromiso económico, considerándolo como una opción voluntaria y complementaria.

La historia de las organizaciones lucrativas demuestra que la responsabilidad socio ambiental se ha circunscrito a una rendición de cuentas, a cumplir disposiciones legales obligatorias y en cumplir con eficiencia su ingeniería de procesos en una visión particular de la calidad.

En este sentido, la adopción de la sustentabilidad se fundamenta en la auto reflexión de las organizaciones, de forma que un plan de autogestión con acciones de protección al medio ambiente y/o de beneficio social comunitario se da en la medida que no sacrifica o disminuye los intereses económicos.

Teóricamente se sostiene que los intereses económicos y sociales, pueden converger si las acciones que se emprenden son las correctas para combinar el beneficio social con el beneficio económico en un eje que medie acciones de filantropía con acciones económicas. De manera que estas acciones creen o infieran en una cultura interna ambiental y en el convencimiento de la importancia de su efecto comunitario (Porter y Kramer, 2003 citado por Fernández, 2005: 8).

De manera que la apropiación de valores, deberes, y consecuencias al interior de la organización surge como un ejercicio de poder de los gestores que orientan al personal al cumplimiento de rutinas, procedimientos o verificaciones. Ejerciendo con ello su libertad de actuar, omitir, y enfrentar consecuencias derivados de los actos y acciones decididas (Williams, 2006; Argandoña, 2006; Eshleman, 2004).

Por tanto una conducta de autogestión responsable en su triple dimensión: económica, social y medioambiental mezcla los intereses económicos y técnicos de la empresa, en una posición más allá de la obligatoria.

Con lo anterior, el interés de este trabajo fue conocer:

- ¿Cuál es realmente la postura empírica de la responsabilidad social, y la gestión medioambiental?; y
- ¿Es posible que el interés por conveniencia con la visión y la imagen social, pueda ser entendida en los compromisos socio ambientales de la organización?

Para lo cual, este trabajo se ocupó en estudiar el estado actual de apropiación de la responsabilidad social y medioambiental en una organización pública prototipo de salud comunitaria en México, particularmente en el estado de Sonora, ubicado en el noroeste del país.

La elección de una organización pública, se debió a comprobar el interés social que sobre este tipo de organismos tiene el gobierno federal y estatal. Decidiendo por un organismo que ha sido baluarte en la atención integral de la familia.

El estudio se centró en la eficiencia del compromiso normativo y social del organismo cuya misión por ley se fundamenta en el derecho a la salud y justifica la existencia de una Secretaría de Salud Federal –Ministerio de Salud- que debe ser capaz de otorgar la atención médica que la población requiera de manera accesible, con equidad, justicia social, calidad y oportunidad con respeto a la vida y la integridad física.

La estrategia de estudio fue un estudio de caso profundo, mediante una entrevista no estructurada al director del organismo, la observación directa del proceso de atención a pacientes y la aplicación de una encuesta estructurada de responsabilidad social y medioambiental de indicadores ISO 14000, 26000 y Ethos.

Las limitaciones de la investigación fueron la imposibilidad de consultar la documentación soporte y la ausencia de un plan autónomo de gestión debido a la centralización de decisiones en el organismo rector a nivel nacional.

La pregunta de estudio fue ¿Cuáles son las características de la responsabilidad y la gestión socio ambiental de la organización?

El estudio se aplicó en el Estado de Sonora, México en el mes de enero de 2011, guardando el anonimato de la institución por solicitud expresa del informante, cuyo interés principal es detectar las debilidades latentes que pueden provocar barreras en la obtención de las certificaciones ISO y establecer el plan de acción que le permita acceder a estas.

El resultado arrojó el interés del organismo estudiado por lograr una certificación ISO, de calidad o gestión medioambiental dentro de los marcos normativos federal como una estrategia para enaltecer su imagen y cara humana ante la comunidad, apoyado en un presupuesto por programas.

El estudio permitió establecer una tipología cultural y la interpretación de la gestión ambiental mandatada en un organismo con control centralizado, cuya gestión responde a manuales nacionales de procedimiento y a la visión de los gobiernos estatales.

Este trabajo presenta en primer término los antecedentes generales de la gestión ambiental y la responsabilidad social, establece su marco de referencia y presenta el reporte del estudio de caso, para concluir con la posición del discurso oficial en una gestión socio ambiental no ejercida y un efecto social limitado.

Antecedentes

Como antecedentes importantes de la responsabilidad social como paralela a la gestión ambiental están el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA, 1972) y la Agenda 21 (1992). El primero, integró las cuestiones ambientales en las políticas,

programas sociales y económicos, y el principio de *quien contamina paga* en la protección y gestión del medio ambiente (López, 2003: 17-18). Mientras, la Agenda 21 de la Declaración de Río de Janeiro establece la atención de las dimensiones sociales y económicas con un comportamiento ecológicamente racional que acelere el desarrollo sostenible e integre la atención del medio ambiente en las decisiones de las organizaciones (Naciones Unidas, 2006).

La primera reacción hacia el medio ambiente fue la interpretación racional de sus procesos y acciones para reducir la inseguridad por riesgo ambiental y la presión social del contexto. Con la idea de que, el cuidado del medio ambiente puede ser logrado por la reingeniería de procesos y el uso de tecnologías ambientales, mientras a la par se evitan desperdicios, se reciclar basura y elimina la generación de tóxicos.

A la luz de la ética se observa que a pesar del interés manifiesto por lograr que las organizaciones se apropien del concepto de responsabilidad social, existen contradicciones teóricas que impiden que se cuente con un concepto generalmente aceptado en razón de los distintos enfoques y la ausencia de un modelo común (Argandoña, 2006).

Como antecedentes significativos, se presenta un resumen de hechos en la tabla 1.

Tabla 1. Antecedentes de la gestión socio ambiental

Fecha y evento de origen	Consecuencia
Finales de los 90 <ul style="list-style-type: none"> • Crisis financiera • Burbuja tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis de credibilidad • Desestabilización de la legitimidad social de grandes firmas
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencia hacia el comportamiento ético y responsable (UK, USA) • Demanda de la incorporación de la empresa al concepto de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepción ética en la gestión de las empresas
De 2000 a la fecha <ul style="list-style-type: none"> • Movimientos sociales de organismos internacionales y grupos multisectoriales 	<ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones deben contribuir al bienestar y a la calidad de vida
<ul style="list-style-type: none"> • Se impulsa el desarrollo de estándares, códigos de conducta, directrices y otros instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar progresivamente la transparencia en la gestión y el respeto al medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • Economía de mercado • Reconocimiento de agentes o grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Practica de integración voluntaria de acciones sociales y ambientales • Crear valor a la empresa

Fecha y evento de origen	Consecuencia
Finales de los 90 <ul style="list-style-type: none"> • Crisis financiera • Burbuja tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis de credibilidad • Desestabilización de la legitimidad social de grandes firmas
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencia hacia el comportamiento ético y responsable (UK, USA) • Demanda de la incorporación de la empresa al concepto de ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> • Concepción ética en la gestión de las empresas
De 2000 a la fecha <ul style="list-style-type: none"> • Movimientos sociales de organismos internacionales y grupos multisectoriales 	<ul style="list-style-type: none"> • Las organizaciones deben contribuir al bienestar y a la calidad de vida
<ul style="list-style-type: none"> • Se impulsa el desarrollo de estándares , códigos de conducta, directrices y otros instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar progresivamente la transparencia en la gestión y el respeto al medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • Economía de mercado • Reconocimiento de agentes o grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> • Practica de integración voluntaria de acciones sociales y ambientales • Crear valor a la empresa

Fuente: Elaboración personal de Albareda, Balaguer, 2007; De la Rosa, 2007; Fernández, 2005; Porter y Kramer, 2002. Davis y Blomstrom, 1975, Freeman 1984; Wood 1994; Mahoney, 1994. Estos antecedentes delatan el origen de la responsabilidad empresarial a partir de distintas crisis, que mueven aspectos tales como la credibilidad, el daño al medio ambiente y los posibles efectos en la salud comunitaria. A partir de ellos las propuestas que implican la conducta empresarial, fueron dadas por varios organismos, entre ellos en:

- 1976 Directrices de la OCDE para empresas multinacionales: voluntarios/legales/información/desarrollo sostenible/consumidores/competencia leal/pago de impuestos.
- 1977 The Global Sullivan Principles of Social Responsibility. Código de conducta
- 1997 Global Reporting Initiative (GRI): sostenibilidad.
- 2000 Pacto global de las Naciones Unidas . Alrededor de nueve principios de derechos humanos y laborales, responsabilidad ambiental.

- 2001 Libro Verde Unión Europea (2002 Responsabilidad social de las empresas).

Cada uno de ellos enfatizó la participación de las organizaciones empresariales en protección del medio ambiente, seguridad laboral, beneficio comunitario y rendición de cuentas y transparencia.

En relación a las normas internacionales ISO (*International Organization for Standardization*) como estándares que proporcionan herramientas para garantizar que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad. Son herramientas estratégicas que permite a las organizaciones reducir los costos mediante la minimización de residuos, de errores y aumento de la productividad. Propiciando el acceso a nuevos mercados, nivelar la competencia para los países en desarrollo y facilitar el comercio global libre y justo (ISO, 2013).

Las normas ISO 9000 (1979) son las que preparan la entrada de los sistemas de gestión medioambiental de las normas 14000 (1996), , como herramientas voluntarias para lograr una mejora continua (Masoliver, 2000:11-15), creando un paralelismo entre la gestión medioambiental y la gestión de la calidad.

La familia de normas ISO 14000, replantea los parámetros técnicos y legales de las empresas al introducir los asuntos ambientales como lenguaje de la gestión, ofrecer la certificación de sistemas de gestión ambiental y ayudar a crear una responsabilidad social ambiental (Pesapane, 1998). Que introduce la ética ambiental; la interacción entre operarios y máquinas; y la existencia del capital humano (OECD, 2001: 19-20).

Contexto general

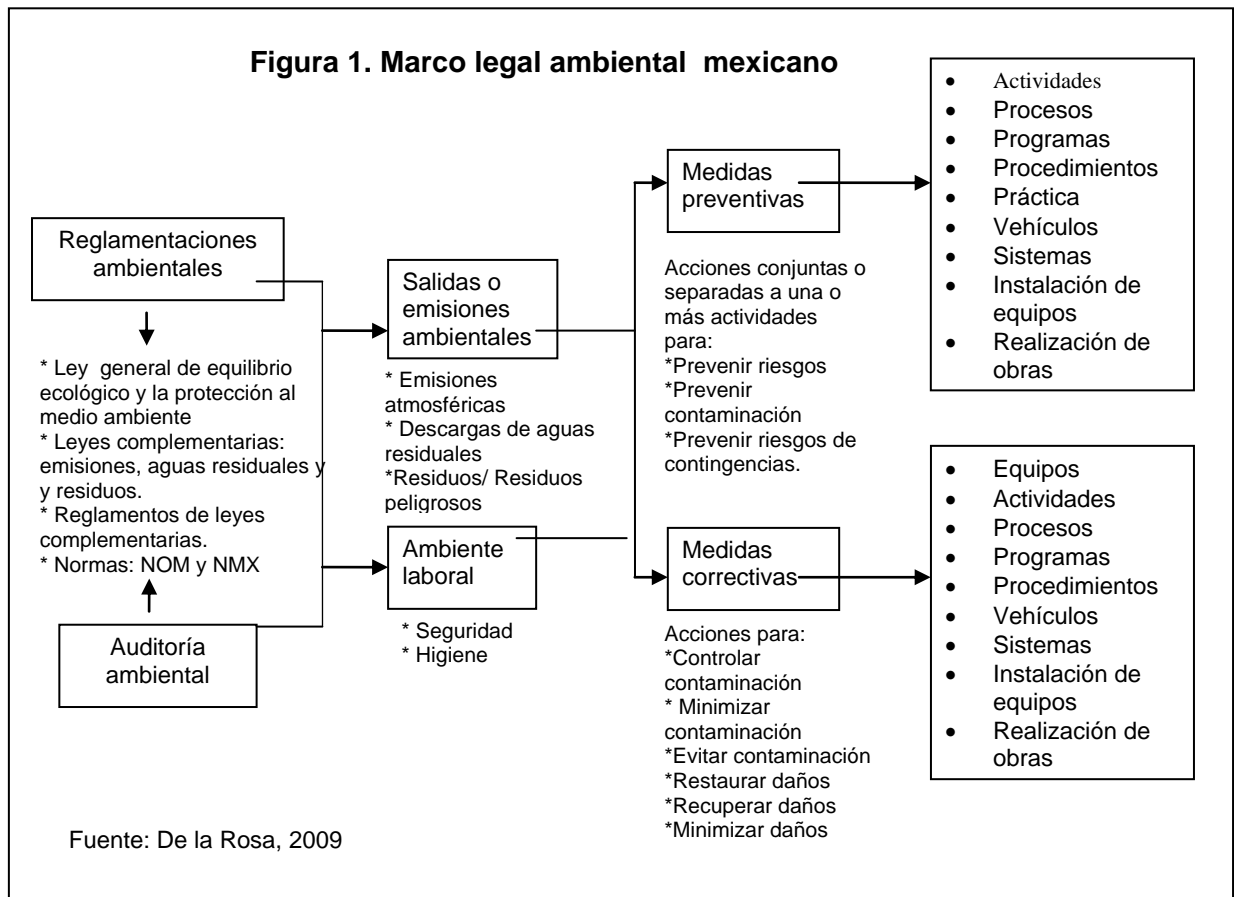
El acercamiento normativo al sistema de gestión, es en este caso el enfoque, entendiendo que esta estrategia se maneja con un enfoque de agencia ya que los directivos y actores, cambian conforme los periodos de gobierno, de tal forma que las nuevas autoridades de cada organismo se comprometen a realizar su trabajo conforme su conveniencia y posibilidades, mientras que la autoridad centralizada como gestor principal dicta sus propias consideraciones, generándose el problema de interpretación de cada agente de las distintas acciones.

La separación entre propiedad control, origina la posición de cada agente, en el caso de estudio el propietario es la autoridad nacional central y el agente el directivo del organismo estatal. En esta relación el principal – agente nacional- debe delegar en el directivo –agente estatal- cierta autoridad y capacidad de decisión, actuando cada uno en base a la información que conoce (San Martín y Matos, 2011).

Se entiende que hay una propuesta de convergencia de intereses por beneficio común de los agentes, que los orienta a trabajar en equipo a pesar de sus diferencias (Brealey, 2008).

Por su parte, el acercamiento teórico a la gestión social es a través de la visión normativa, que trastoca el desarrollo sustentable y la responsabilidad social. Compuesto por la normatividad legal y las normas ISO.

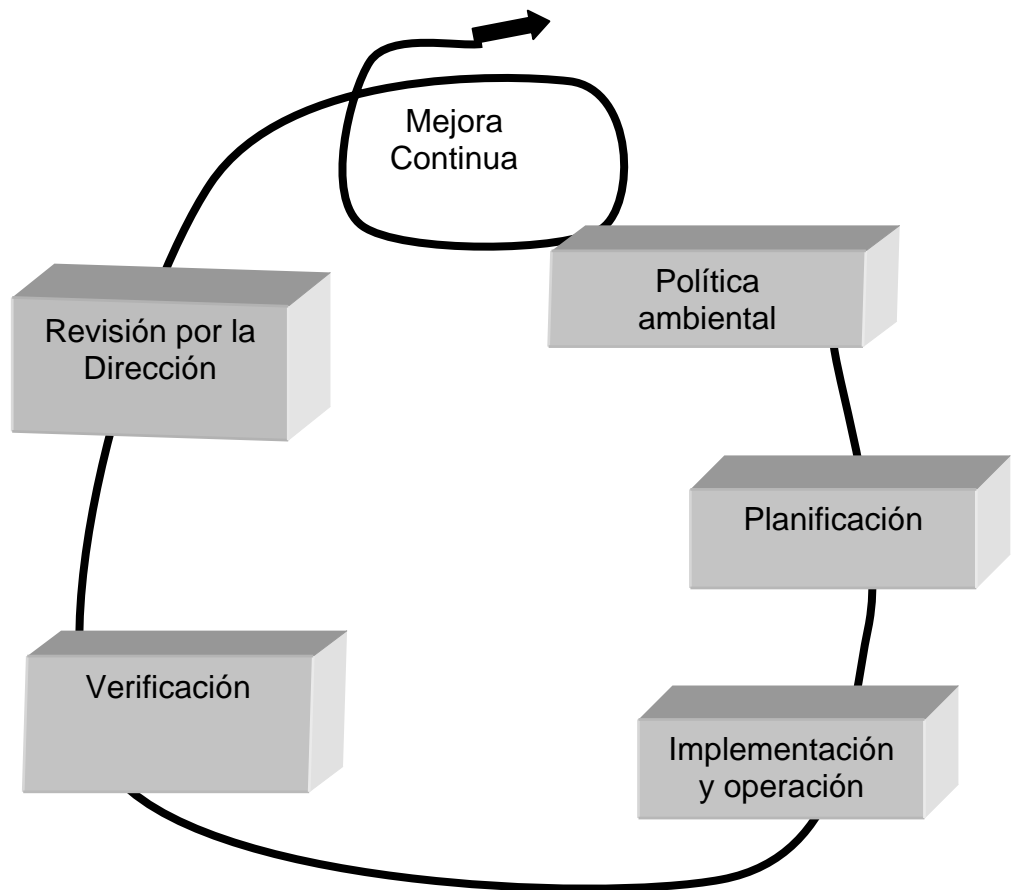
Las normas oficiales mexicanas (NOM) ecológicas ambientales, establecen como marco regulatorio dos ámbitos generales de control: las emisiones ambientales y el ambiente laboral, como se señala en la figura 1.



Como se observa, en el país se distinguen las emisiones al ambiente natural y laboral reguladas por dos caminos: las reglamentaciones y las auditorías ambientales de ley con dos tipos de medidas: preventivas y correctivas para controlar, reducir y remediar el impacto ambiental.

Por su parte la ISO 14001, señala un programa de verificación de gestión ambiental que a partir de requisitos generales, va bajando en la escala de cumplimiento y planeación hasta el control de respuestas para contingencias, como se presenta en la figura 2.

Figura 2. Modelo de sistemas de gestión ambiental para la Norma ISO 14001:2004



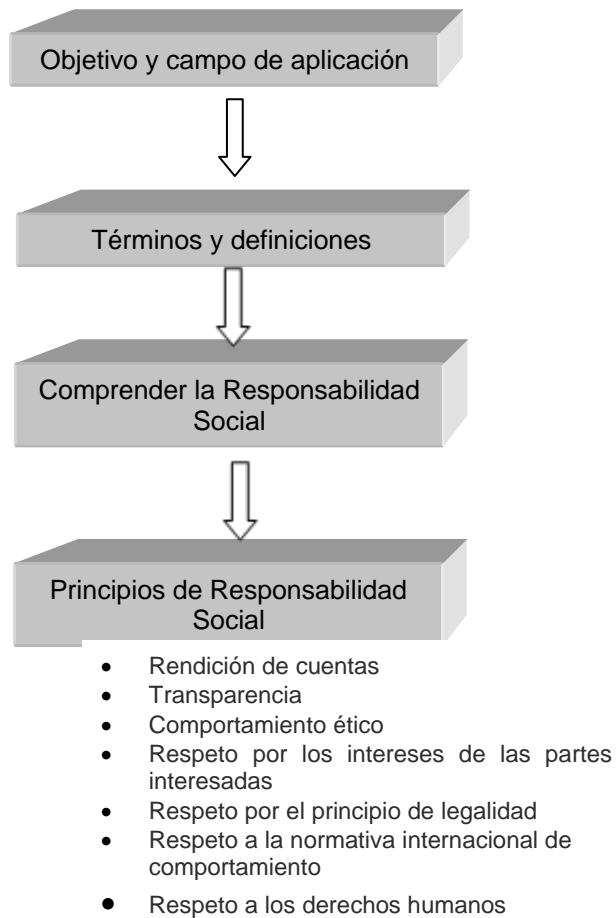
Fuente: ISO 14001, 2004

Dentro de esta propuesta normativa de la ISO 14001, la metodología es Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). En donde P = establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización; H= Implementar los procesos; V= Realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a la política ambiental, los objetivos, los requisitos legales y otros requisitos, e informar sobre los resultados; A= tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión ambiental.

La Norma ISO 26 000 Responsabilidad Social, la cual considera que las empresas y organizaciones no operan en el vacío, de tal manera que su relación con la sociedad y el entorno en el que operan es un factor crítico en su capacidad para seguir funcionando con eficacia. ISO 26000 proporciona orientación sobre cómo las empresas y las organizaciones pueden operar de una manera socialmente responsable. Esto significa actuar de manera ética y transparente que contribuye a la salud y el bienestar de la sociedad. Para lo cual retoma la visión filantrópica, y la normalización de actividades, procesos y documentos de comprobación.

ISO 26000:2010 no se puede certificar su misión es clarificar lo que es la responsabilidad social, ayudando a las organizaciones a aplicar los principios de responsabilidad social en acciones efectivas en materia de responsabilidad social, a nivel mundial, se dirige a todo tipo de organizaciones, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación (ISO, 2013). Figura 3.

Figura 3. Esquema general ISO 26000

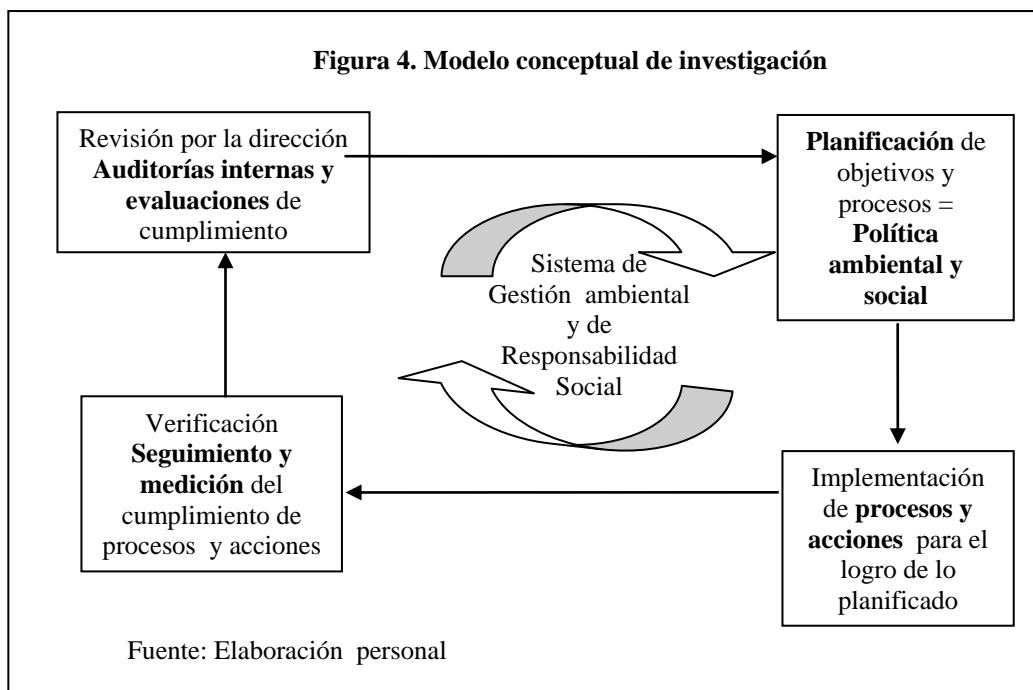


Fuente: Elaboración propia de ISO 26000:2010

En el esquema general la Responsabilidad Social tiene como plan de gestión la aplicación de los principios en la operación interior de la organización. Cruzándose en sus objetivos con el medio ambiente en la regulación del comportamiento ético, las partes interesadas y el respeto a la normativa internacional de comportamiento.

Identificación del proceso

Así, la problemática general de la investigación se revisó con un enfoque sistémico en las fases de la gestión (Masoliver, 2000; Hunt & Johnson, 1998), como se plantea en la figura 4.



El modelo conceptual de estudio del sistema de gestión ambiental y social, se apoya en el método PHVA añadiendo los principios de Responsabilidad Social., identificando la Política ambiental y social, los procesos y acciones, el seguimiento y medición y la verificación interna como variables de estudio.

El sujeto de estudio fue un organismo de salud pública con atención a menores y adultos con problemas de salud neurológicos y ortopédicos, entendiendo que por las características médicas de la actividad son aplicados los protocolos bioéticos de manera común.

El objeto de estudio fueron las acciones, procesos y conductas en materia de compromiso ambiental y social estableciendo la empatía teórica/ empírica de las variables (Martínez, 2004: 83), a través de un estudio de caso mediante una entrevista no estructurada al informante principal, la observación de los procesos en la atención de pacientes y el mantenimiento de la infraestructura, y la aplicación de una encuesta estructurada. El corte de la investigación fue eminentemente cualitativo.

El supuesto de investigación fue que la conducta responsable socialmente surge en razón de la apropiación de información inmediata, la generación de planes y acciones directamente relacionados y el interés por una imagen comunitaria.

La pregunta general de investigación fue:

1. ¿Cómo se manifiesta la gestión ambiental y social en el organismo sujeto de estudio?, considerando que por su actividad debe responder a un interés social implícito.

Descripción de la práctica

El organismo estudiado fue creado en 1988 durante la presidencia del Lic. Miguel De la Madrid Hurtado en la búsqueda de acceder a personas con bajos recursos tratamientos largos y costosos que asegurasen su integridad física y movimiento corporal, dando oportunidad de calidad de vida.

Para su funcionamiento se conjuntaron dos secretarías de gobierno coordinándose con los gobiernos de los estados.

La misión fundamental del organismo es de asistencia social.

Desde su constitución ha sufrido diversos cambios en su operación, pasando de un organismo centralizado a uno autónomo y regresando a centralizado, en todos los casos sus directivos de primer y segundo nivel han cambiado en cada periodo de gobierno como personal de confianza. Dejando un historial de trabajo y un capital intelectual en su archivo administrativo y la permanencia del personal médico.

Los resultados del estudio aplicado se concentran en la siguiente tabla (tabla 1).

Tabla 1. Participación en procesos de Gestión ambiental y Responsabilidad Social		
	<i>Gestión ambiental</i>	<i>Adhesión a principios de RS</i>
Sección I. Compromisos y Planificación	15 %	43 %
Sección II. Implementación y Cultura empresarial	27 %	67 %
Sección III. Implementación , Competencia y partes interesadas	No aplica	60 %
Sección IV. Verificación, Información y Transparencia	0 %	25 %
Sección V. Género	No aplica	100 %

Sección VI. Implementación, Condiciones de trabajo	40 %	62 %
Sección VII. Medio ambiente	15%	15 %
Sección VIII. Clientes	0 %	40 %
Sección IX. Acción Social	0 %	67 %
Participación Global	14 %	53 %
Fuente: Elaboración personal Tabulación de resultados		

Conforme a los resultados tabulados y el análisis de la información recabada, se encontró como debilidad la ausencia de consideración del medio ambiente y los pacientes como parte de los objetivos y metas de planificación.

La organización no considera que sea su responsabilidad una implementación ambiental, sin embargo desarrolla campañas como punto limpio y recicla alrededor de sus instalaciones, sin que tengan un efecto permanente y redituable en imagen o ingresos.

Los rasgos de la cultura empresarial mantienen la estructura del agente, asumiéndose los programas rutinarios a la visión del directivo, con costumbres de indiferencia en el personal de planta, en respuesta a los cambios de liderazgo.

El ejercicio presupuestal, es el principal interés de la operación y la información de la organización, toda la información es manejada como presupuesto por programas, no autorizándose desviaciones de ningún tipo, lo cual provoca que la decisión de apoyo económico a programas o acciones dependa del comité presupuestal coordinado por la autoridad nacional.

Dentro de las acciones de condiciones de trabajo y verificación, la intervención es limitada, se hacen recorridos sorprendidos principalmente en áreas de manejo de insumos o equipos, cumpliéndose más que una labor de verificación una labor de quejas y observaciones. Todas las mejoras y adaptaciones pueden ser indicadas por el director de la organización, no así la compra de equipos o insumos que debe tramitarse como ejercicio presupuestal.

La planeación y acciones de protección al medio ambiente, no existe, se realizan acciones aisladas como el reciclaje de material de oficina y los puntos de campaña ambiental de manera fortuita. Se observa que el líder no tiene claro su compromiso ambiental y el alcance del mismo.

La atención a sus clientes-pacientes se lleva a cabo de forma rutinaria, derivándose nuevos servicios que adolecen de una falta de promoción y difusión, se eliminó en este aspecto el control de residuos infecciosos por ser resultado de las condiciones de trabajo.

En relación con la acción social, se sobreentiende que la operación del organismo es en sí un beneficio social, desarrollando solo acciones internas como patronatos y sociedad de familiares. No hay ningún beneficio a la comunidad cercana, ni eventos de apoyo cotidianos. No obstante la organización recibe el reconocimiento social como organismos de calidad profesional y es fuertemente recurrido para la prestación de servicio social y prácticas profesionales universitarias.

Se han aplicado diversas auditorías internas, con el interés de conseguir la certificación de calidad y de gestión ambiental, esta última no se concluyó por la imposibilidad de construir la política ambiental nacional al que debe sujetarse la organización. Sin embargo el informante expresó el interés de definir sus objetivos y metas ambientales en corto plazo.

Conclusiones

1. Las contradicciones entre el hacer y el decir, son palpables en la interpretación del plan de gestión que se encontró en la organización, de tal manera que enfrenta a los agentes e impide que el responsable directo tenga el poder de decisión para establecer una política ambiental a ejercer.
2. En ese mismo sentido, en la facultad de decisión de planes de gestión, procesos y acciones, se choca con rutinas y liderazgos informales que actúan como barreras en la adopción de un compromiso de todos los integrantes de la organización.
3. Las acciones y procesos que son obligados en su cumplimiento, no están claramente identificados con un objetivo, de manera que se reciben y cumplen mandatos sueltos sin efecto sistémico.
4. Existe una clara desmotivación en el personal, que ve como una tarea más la atención del medio ambiente.
5. Es el personal de vigilancia el que mayor importancia presta al cuidado de la infraestructura y el respeto a pacientes y personal administrativo y médico, sin que ellos logren convencer a los demás de la importancia de ello.
6. La idea de que la imagen del organismo se fortalece por evidenciar su compromiso socio ambiental, es ejercida por el personal médico. Transcendiendo como beneficio personal en su ejercicio independiente.
7. La Responsabilidad Social recibe el cumplimiento de mayores indicadores, siendo el más fuerte la ausencia de discriminación de género, en donde más de la mitad del personal son mujeres.
8. No existe un seguimiento de las auditorías que se aplican.

9. En la evaluación del desempeño, se preferencia las simpatías, reconociéndose al personal con mayor empatía mensualmente, sin que intervengan en la opinión los pacientes atendidos.
10. Podría decirse que la gestión ambiental se entiende como discurso popular, sin que se ejerza un plan específico.
11. La organización permitió entender la visión nacional que sobre la sustentabilidad, la gestión ambiental y la responsabilidad social tienen los órganos de autoridad y por tanto la Política Social. Las cuales se supeditan a la visión del responsable en turno que puede ir desde acciones sencillas hasta la generación de investigaciones y programas especiales.

Como conclusión final se declaró una visión de gestión ambiental baja sin que se ejerza de manera formal quedándose solamente en el discurso.

Referencias.

- Albareda Vivó L & Balaguer Franch M.R. (2007). La responsabilidad social de la empresa y los resultados financieros. *Responsabilidad Social Corporativa*. Ed. ACCID: Barcelona.
- Brealey M.A.(2008). *Principios de finanzas corporativas*. Mc. Graw Hill.
- Costanza, R., Cumberland, J., Daly, H., Goodland, R. & Norgaard, R. (1999). *Una introducción a la economía ecológica* (1ª edición). México: Compañía Editorial Continental.
- Davis, K. & Blomstrom, R. (1975). *Business and Society. Enviroment and Responsibility*. Mc. Graw Hill. (3ª edición). New York.
- De la Rosa Leal, M.E. (2009). *Determinación de un modelo de costos medioambientales contables. Caso industria maquiladora*. Ed. Plaza y Valdés: México.
- Fernández Gago, R. (2005). *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid, España: International Thomson Editores.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: a stakeholder approach*. Ed. Pitman: Boston.
- Hunt, D. & Johnson, C. (1998). *Sistemas de Gestión Medioambiental*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- ISO. (2013). Popular Standards. Recuperado de: www.iso.org/
- ISO 14001. (2004). *Norma Española Sistema de gestión ambiental (ISO14001:2004)*- UNE-EN ISO 14001.
- Lezama, C. (2001). Estrategias empresariales para la innovación tecnológica y la protección ambiental: el caso de una empresa fundidora. *Innovación tecnológica y medio ambiente*

- compilado por Corona, L. & Hernández, R., 79-98. México: Fundación Friedrich Ebert Stiftung.
- López Gordo, M. G. (2003). *Análisis de la información medioambiental suministrada por las entidades públicas y privadas. El caso de los espacios naturales protegidos y del sector energético*. Tesis de doctorado inédita. Universidad de Granada: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España.
- Mahoney J. (1994). The ethics if advertising and sponsorship. *Managing Business Ethic*. Oxford. Pp. 125-133.
- Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Masoliver Jordana, D. (2000). *Guía práctica para la implantación de un sistema de gestión ambiental. Manuales de ecogestión*. Generalitat de Catalunya. España.
- Naciones Unidas. (2006). Agenda 21. División de Desarrollo Sostenible. Recuperado el 24 de marzo de <http://www.un.org/esa/sustdev/documents/agenda21>
- Pesapane Rally, A. (1998). ISO 14000 and environmental cost accounting: the gateway to the global market. *Law and policy in International Business*, vol. 29 (4), 1-171.
- Porter M. & Krammer, M.(2002). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*. (vol. 80. No. 12) pp: 56-68.
- Proto, M. & Supino, S. (2000). Ecomanagement quality system: ISO 14000. *Total Quality Management*. (11), 767-772.
- San Martín S. & Matos Cámara. (2011). Determinantes de la intención del consumidor de ir a un destino turístico .Aplicación al caso de mundo Maya México. *Cuadernos de Gestión*. (Vol. 11) pp: 75-93.
- Wood, D.J. (1994). *Business and Society*. (2nd ed). Harper Collins: New York.