

SQAS, social responsibility assessment or instrumentalisation? *SQAS, ¿evaluación de la responsabilidad social o instrumentalización?*

Juan Luis Torres Rubira

Universitat Jaume I. Castellón. España. jrubira@uji.es

Recibido: 2022-06-28 Aceptado: 2022-10-16

To cite this article: Torres Rubira, J. L. (2023). *SQAS, social responsibility assessment or instrumentalisation?* *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 14 (1), 11-40. doi: <https://doi.org/10.4995/wpom.17938>

Abstract

Safety and Quality Assessment for Sustainability (SQAS) is evaluation promoted by an association of chemical companies called CEFIC. Its vocation is to serve as a tool for the assessment of safety, quality, security, health, environmental and corporate social responsibility (CSR) of the logistic suppliers, but the activity of the companies that promote it can generate doubts about its instrumentalization. On the other hand, ISO 26000 offers an agreed guidance framework on social responsibility (SR). Through a comparative analysis, using the core subjects of ISO 26000 as a basis, the suitability of the SQAS evaluation in its "Transport Service" modality, as SR measurement tool, is tested. The analysis detects important shortcomings in the SR core subjects assessed, especially those referring to human rights, moral obligations with society or stakeholder commitment and its participation, but on the other hand, the assessment stands out for its exhaustiveness in specific transportation safety issues. This work contributes to contextualize the SQAS assessment as a CSR tool and identify the aspects that should be incorporated for a more effective assess of CSR. It also shows the lack of rigor of the self-regulation tools of organizations.

Keywords: [sustainability, SQAS, ISO 26000, social responsibility, safety, transportation, dangerous goods]

Resumen

Safety and Quality Assessment for Sustainability (SQAS) es una evaluación promovida por una asociación de empresas químicas denominada CEFIC. Su vocación es servir de herramienta para la evaluación de la prevención, calidad, seguridad, salud, medio ambiente y la responsabilidad social corporativa de los proveedores logísticos, pero su promoción desde la anteriormente citada asociación empresarial puede generar dudas acerca de su instrumentalización. Por otra parte, la ISO 26000 ofrece un marco consensuado sobre la responsabilidad social en forma de guía. Mediante un análisis comparativo, utilizando como base las materias fundamentales de la ISO 26000, se analiza la idoneidad de la evaluación SQAS en su modalidad "Transport Service" como herramienta de evaluación de la responsabilidad social. El análisis detecta importantes carencias en algunas de las materias fundamentales de la responsabilidad social como las referentes a derechos humanos,

obligaciones morales con la sociedad o compromiso con las partes interesadas y su participación, pero, por otra parte, la evaluación SQAS destaca por su exhaustividad en cuestiones de seguridad en el transporte. Este trabajo contribuye a contextualizar la evaluación SQAS como herramienta de RSC y a identificar los aspectos que deberían incorporarse para una evaluación más efectiva de la RSC. Además, evidencia la falta de rigor de las herramientas de autorregulación de las organizaciones.

Palabras clave: [sostenibilidad, SQAS, ISO 26000, responsabilidad social corporativa, seguridad, transporte, mercancías peligrosas]

1. Introducción

El transporte se configura como un elemento clave en la sostenibilidad de las organizaciones y su responsabilidad social debido a su carácter de servicio accesorio en el consumo de bienes y su distribución (De Campos et al., 2019; Mendieta-Lopez & Perdomo Calvo, 2008). Además, el crecimiento del comercio internacional, las TIC y la globalización sitúan el transporte en un rol clave en el desarrollo económico y la sostenibilidad (De Campos et al., 2019; Evangelista et al., 2017). Desde las materias primas hasta la logística inversa, el transporte es un multiplicador de los impactos del comercio mundial (European Commission, 2016).

Las organizaciones son conscientes de la relevancia del transporte de sus procesos en la sostenibilidad, e impulsan estrategias para converger en criterios de gestión con sus stakeholders a través de políticas corporativas. Como parte de esta tendencia, se han desarrollado sistemáticas para la gestión de la sostenibilidad y para la medición de su desempeño en las organizaciones.

Dentro del sector del transporte, el propósito de este estudio se circunscribe al de mercancías por carretera. Se trata de un sector amplio y diverso, y en el que coexisten una diversidad de especialidades. Uno de estos criterios diferenciadores del transporte depende de las propiedades de las mercancías. Determinadas propiedades, de naturaleza física o química, motivan su inclusión en una lista que prohíbe su transporte, si no es bajo unas determinadas circunstancias, debido a que pueden causar daño inmediato a las personas, bienes y/o ecosistemas cuando se exponen al entorno (Lieggio Junior et al., 2012; Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road 2021, 2020).

Así pues, en el transporte de mercancías peligrosas confluyen los problemas medioambientales y de seguridad asociados al transporte ordinario, los dos pilares básicos de la sostenibilidad en el transporte (Wang, 2019), pero los impactos que generan son de mayor gravedad debido a las propiedades de las mercancías.

Así pues, la gravedad de los posibles impactos y el número de posibles afectados han generado la reacción de las numerosas partes interesadas en este transporte (Flodén & Woxenius, 2021), especialmente de los clientes que forman parte de un mercado íntegramente B2B. El resultado se manifiesta en forma de fuertes presiones a los operadores de transporte para minimizar los riesgos y asegurar un comportamiento sostenible (Heyes & Kapur, 2012).

En este sentido, algunas empresas del sector químico, en parte por el compromiso con la sostenibilidad entendida como la creación de valor sin comprometer el futuro (Evangelista et al., 2017), y en parte preocupados por las consecuencias de las actividades logísticas vinculadas a sus productos, han desarrollado

un modelo de evaluación de la responsabilidad social corporativa denominado Safety and Quality Assessment for Sustainability (SQAS). Se trata de una autorregulación voluntaria para gestionar las relaciones con algunos de sus stakeholders (Buysse & Verbeke, 2003), evaluando a los proveedores logísticos a través de una tercera entidad independiente. Dentro de los proveedores logísticos de la industria química, cabe destacar al sector del transporte por carretera, que forma el grueso de empresas evaluadas, debido a su importancia dentro de la sostenibilidad, y a que soporta la mayoría de las operaciones logísticas de riesgo. Además, los servicios de transporte generan multitud de impactos de carácter local y negativos para el medioambiente y la sociedad: ruido, polución, congestión del tráfico, accidentes, distorsiones en la capa de ozono, vibraciones, impacto visual y división en el territorio (Campisi & Gastaldi, 1996). A estos impactos es necesario añadirles otros de carácter global como consumo de combustibles fósiles no renovables, emisiones de CO₂, generación de residuos en la fabricación de los vehículos y sus consumibles, su mantenimiento y eliminación al final de su vida útil, contaminación atmosférica, impactos en los sistemas naturales y cambio climático (Wolf & Seuring, 2010).

SQAS cubre aspectos de calidad, prevención, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social corporativa. De esta manera, las empresas químicas se aseguran de que la evaluación de los operadores de transporte se realiza de acuerdo con sus propios criterios, con una doble función (Dong et al., 2013): en primer lugar, detectar y promover el uso de “buenas prácticas” en materia de calidad, RSC y prevención; y, en segundo lugar, cuantificar su nivel de cumplimiento, con el fin de mejorar los niveles de gestión de estas compañías.

En este contexto, surge la necesidad de determinar si realmente SQAS aborda las materias y prácticas que cabe encontrar en un sistema de gestión de la responsabilidad social, o si simplemente se trata de un sistema de *CSR-washing* (Boiral et al., 2017), que permite una autorregulación más *soft* que la que podrían proponer las administraciones. Independientemente de que se trata de una evaluación sectorial y restringida a un tipo de logística, la entidad promotora la instrumentaliza y la define abiertamente, en sus documentos y en la página web de la organización como una evaluación que “cubre la RSC” y “para la sostenibilidad”, con el objetivo, entre otros, de sustituir a otras certificaciones (Robert Muha, 2011) o guías, como afirma la propia SQAS en sus *guidelines* (2021a).

Existen diversas iniciativas que pretenden sistematizar la responsabilidad social de las organizaciones de una manera más global. Entre ellas destaca, la guía ISO 26000, promovida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que es probablemente el instrumento de responsabilidad social más importante (Balzarova & Castka, 2018; Herciu, 2016) y de mayor credibilidad (Moratis, 2016b). Se trata de una guía, de carácter voluntario que recoge principios, prácticas y expectativas para cualquier organización que desee avanzar en la responsabilidad social. A diferencia de SQAS, se trata de un modelo aplicable a cualquier organización independientemente del sector, no es certificable y no establece requisitos, ha sido promovido por una organización independiente y desarrollado por diversos grupos de interés internacionales de manera consensuada, dotándolo de entidad suficiente como marco de referencia de la responsabilidad social. Pero, además, pretende ser un marco en el que otras propuestas puedan verse reflejadas y, de hecho, suele utilizarse como referencia para evaluar el nivel de la RSC en una organización (Ranängen et al., 2014; Toppinen et al., 2015; Valmohammadi, 2011) o como referencia de otras propuestas de RSC (Delchet-Cochet & Vo, 2013; Zinenko et al., 2015).

En este contexto, el propósito de este trabajo es valorar la medida en que SQAS puede considerarse una herramienta adecuada de evaluación de la RSC. Para ello, se realiza un análisis comparativo con el fin de analizar el grado en el que el cuestionario de la evaluación SQAS, en su modalidad *Transport Service*, recoge las materias fundamentales de la guía ISO 26000.

Pese a la aparente importancia del sector y de sus impactos, y el nivel de desarrollo y uso de los sistemas propuestos, la academia no ha mostrado interés por el sector del transporte de mercancías peligrosas por carretera. De hecho, la literatura sobre el sector es limitada, ciñéndose a trabajos sobre sistemas de control de vehículos y de riesgos, con apenas dos referencias y algunas menciones en el caso de SQAS (R Muha & Sever, 2010; Robert Muha, 2009). Por el contrario, sí es amplia la literatura relativa a la ISO 26000 y la cadena logística (Bastian Buck et al., 2010; Castka y Balzarova, 2008b), pero no en relación a SQAS o el transporte de mercancías peligrosas por carretera. Por lo tanto, este trabajo pretende visibilizar la herramienta de evaluación SQAS, y valorar su idoneidad como marco de evaluación de la RSC.

2. Marco conceptual

La actividad económica ha consistido tradicionalmente en la transformación de unas entradas en unas salidas bajo criterios de eficiencia económica con el fin de obtener un valor añadido. La necesidad de respetar los ciclos naturales se ha traducido en la racionalización de los ciclos productivos que ha generado un creciente interés por la sostenibilidad tanto en las instituciones públicas, como en la opinión pública, que exige que las empresas sean respetuosas en su actividad.

Desde las instituciones, tanto internacionales como nacionales se han impulsado diversas iniciativas. La Agenda 21 o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde las Naciones Unidas. La UE ha iniciado una estrategia de promoción a través de una serie de acciones voluntarias y obligatorias.

Aún con toda la iniciativa global al respecto, no hay una definición totalmente aceptada de la responsabilidad social y existen diversos enfoques al respecto y los límites de su ámbito se diluyen entre los de responsabilidad social corporativa, responsabilidad social empresarial, sostenibilidad corporativa y sostenibilidad, hasta el punto de que se utilizan de manera indistinta.

Las primeras referencias a los términos hablan de “responsabilidad social” (Carroll, 1999), pero después de esa primera aproximación es fácil encontrar gran cantidad de definiciones. De hecho, algunos estudios nos hablan de 29 definiciones diferentes relacionadas con diferentes dimensiones (Buhanita, 2015; Quarshie et al., 2016) o enfoques (Herciu, 2016). En todo caso, cualquier aproximación a los conceptos incluye la obligación moral de evitar daños y el compromiso con la acción social (Quarshie et al., 2016) en relación con "la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad" (Comission, 2011). Pero, además, debe de incluir connotaciones positivas sobre el medio ambiente y las condiciones laborales, incluyendo seguridad y salud (Berens et al., 2007; Salmones et al., 2005); siempre de forma voluntaria y por encima de lo exigido (McWilliams, A Siegel, 2001; Tarí, 2011) y con la sociedad representada por todas las partes interesadas como destinataria final (Hazlett et al., 2007). Finalmente, también es exigible que estas prácticas se integren dentro de las actividades clave de la estrategia de gestión de una organización (EFQM, 2004).

Tal vez una de las definiciones que más consenso genera según Hsu et al., (2022) sea la propuesta por la Comisión Europea (2011), utilizada en el párrafo anterior, que la define como la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad. Considera, que una empresa es responsable, cuando integra as-

pectos sociales, medioambientales, éticos, de consumo y de derechos humanos en su estrategia y operaciones, además de cumplir la normativa.

2.1 Safety and Quality assessment for sustainability. SQAS

En un contexto de creciente interés por la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad, SQAS es un sistema de evaluación para la sostenibilidad desarrollado por *The European Chemical Industry Council* (CEFIC), dentro de su programa de RSC denominado *Responsible Care. Our commitment to sustainability* el cual incluye acciones relacionadas con el transporte y la logística, como el sistema de gestión *Behaviour Based Safety* (BBS) que pretende mejorar la seguridad, y guías para la respuesta de emergencia o la logística sostenible. SQAS quiere ser una herramienta para evaluar los sistemas de gestión de la prevención, la calidad, la seguridad, salud, medioambiente y RSC (CEFIC, 2018), que no garantiza los resultados en esos aspectos, pero facilita retroalimentación útil y evalúa la mejora continua. Además, introduce otra utilidad a la evaluación, que es la de otorgar una puntuación que, además de servir como herramienta de benchmarking y retroalimentación, puede ser utilizada por los clientes como herramienta de selección de proveedores en base a la sostenibilidad (Govindan et al., 2013). De hecho, la evaluación SQAS apareció como respuesta a una necesidad de las empresas químicas, que quieren liderar el camino hacia la sostenibilidad de su sector, y de sus proveedores logísticos (EPA, 2002). De manera similar, en Estados Unidos se ha desarrollado un estándar con similares objetivos. Se trata de RC14001, que combina en un solo proceso, más económico, la ISO 14001 con el *Responsible Care Management System* (Lazare & Rongier, 2013). Existen otros casos, en los que lobbies concretos imponen sus criterios de contratación basados también en la seguridad (Lieggio Junior et al., 2012). El marco evaluador que proporciona SQAS cubre toda la cadena logística, incluyendo las empresas de transporte por carretera.

Pero la evaluación no puede considerarse una elección, sino que es un requerimiento para acceder y mantenerse en el mercado del transporte por carretera de productos químicos. El principal argumento para el desarrollo de este programa fue económico, motivado porque “la multiplicidad de programas de auditoría eran caros e ineficientes tanto para las empresas químicas como para los transportistas y distribuidores” (CEFIC, 2018). Este sistema tiene un impacto en la gestión de las empresas evaluadas en distintos niveles, especialmente en la calidad y la seguridad, que posiblemente redundará en una mejora en los resultados de la sostenibilidad, aunque el mismo documento manifiesta que el fin de SQAS no es garantizar los resultados, sino evaluar la mejora continua.

Las guías de evaluación indican que las compañías químicas necesitan asegurarse de que las operaciones se llevan a cabo de manera segura y con altos niveles de calidad, cuidando de la protección de los empleados, el público y el medio ambiente (CEFIC, 2018). Como puede deducirse de esta declaración de intenciones, las prioridades del sistema se centran en los intereses de las partes interesadas, incluyendo el medio ambiente. El mismo documento indica que SQAS es una herramienta que pretende evaluar “los sistemas de gestión de la prevención (S), salud (H), medioambiente (E), calidad (Q), seguridad (Sec), y la RSC de los distribuidores y proveedores logísticos”, a lo que en el contexto de SQAS se denomina SHEQ&Sec. Además, su función añadida como herramienta de selección de proveedores logísticos refleja cierta preocupación de las empresas químicas por la sostenibilidad (Centobelli et al., 2017b, 2017a; Evangelista et al., 2017; Evangelista y Durst, 2015; Martinsen y Björklund, 2012; Martinsen y Hugel-Brodin, 2014).

Además, en el marco de la evaluación SQAS cabe destacar el grupo de empresas químicas que promueven y soportan financieramente SQAS. Se conocen como *service group*, y su listado completo, compuesto principalmente por grandes multinacionales, se puede observar en la tabla 1. Todas estas empresas tienen sede, son cargadores u operan de alguna manera en territorio continental europeo. Además, otras empresas usuarias de servicios logísticos y de evaluación de distribuidores, aunque no integren el grupo de empresas que mantienen SQAS, pueden tener acceso en distinta medida a las informaciones de los resultados de la evaluación de las empresas logísticas.

Las guías en vigor, tras superarse el periodo de vigencia de las emitidas en 2015, son las recientemente revisadas y utilizables desde agosto del año 2021 (CEFIC, 2021a). Estas guías indican como es, entre otras cosas, el proceso de evaluación, y que se inicia por parte de la empresa a evaluar cuando contacta con uno de los asesores acreditados por la organización CEFIC. La función del evaluador es la de preparar y planificar la evaluación que posteriormente ratifica la organización a evaluar. Una vez realizada la evaluación se emite el informe, que se dialoga entre ambas partes para finalmente implementar un programa de mejora (CEFIC, 2021a).

Tabla 1: Empresas usuarias de la evaluación SQAS

Afton Chemical SPRL	DOW Europe	Methanex Europe
AnQore BV	DSM	Mitsubishi Chemical UK Ltd
Arkema	Eastman Chemical B.V.	Nynas AB
Ashland Inc.	ERCROS	Repsol Química
BASF SE	Evonik	SABIC
Bayer AG	ExxonMobil	Shell Chemicals
BOREALIS POLYMERS	F. Hoffmann-La Roche Ltd	Solvay
BP	Huntsman Holland BV	Syngenta Ltd
Clariant International Ltd	Infineum	Tessenderlo Chemie NV
CORTEVA International	INOVYN	TotalEnergies
Covestro	Lanxess Switzerland GmbH	Versalis
CPChem	LyondellBasell Industries	Wacker Chemie AG

Fuente: CEFIC (2022)

Aunque esta evaluación no dimana de una obligación legal y, por lo tanto, no es obligatoria, es un requisito que pueden exigir las empresas CEFIC a sus proveedores logísticos. De hecho, no es una certificación o un reconocimiento al uso. El informe final, está firmado por uno de los asesores acreditados e independientes, y muestra una valoración en función de la ratio de respuestas afirmativas a las cuestiones planteadas por el cuestionario de evaluación SQAS. Las puntuaciones obtenidas en la evaluación pueden ser consultadas por las empresas que lo contraten, que además pueden acceder al reporte completo que muestra las puntuaciones en cada una de las áreas de la evaluación. Por lo tanto, no es sólo una herramienta de evaluación y de mejora continua relacionada con los distintos sistemas de gestión, sino que también se

convierte en una herramienta de selección de proveedores inmediata. Según las palabras de la propia organización, no garantiza que el servicio se realice de manera correcta, pero sí muestra su evolución y mejora (CEFIC, 2021a).

El módulo general o “Core” consta de un cuestionario y una guía asociada a esas cuestiones. Hay cinco áreas en la versión 2019, la vigente hasta octubre de 2022, del módulo general, tal como resume la tabla 2.

Tabla 2: Áreas de SQAS “Core”

1	Sistema de gestión y responsabilidades.	Se focaliza en las políticas de la compañía, responsabilidades de los puestos, legislación aplicable y otros requisitos.
2	Gestión de riesgos.	Incluye los ítems de cumplimiento de la RSC y de la normativa vigente y prevención, salud, medio ambiente y seguridad. También pueden ser evaluadas en esta área prácticas de comercio justo y medioambientales y de la gestión del riesgo de la RSC.
3	Recursos Humanos	Contratación, formación, BBS (Prevención basada en el comportamiento), política laboral y derechos humanos.
4	Preparación y respuesta ante emergencias internas (on site) y externas (off site).	Plan de emergencias escrito, equipos de emergencia y revisiones.
5	Análisis del desempeño y revisión por la dirección.	Informes de no conformidades, investigación, análisis y acciones correctivas, monitoreo de objetivos RSC, auditorías internas o reuniones de revisión de la dirección.

Fuente: Adaptado de CEFIC (2021)

Además, las empresas de transporte deben incluir en su evaluación las cuestiones que aparecen en un módulo específico. Para este análisis, se ha escogido el módulo de *Transport Service* debido al impacto del transporte en la sostenibilidad, principalmente debido a las emisiones de dióxido de carbono y en la seguridad del transporte (Wang, 2019). Se trata de un impacto mayor que el de los destinatarios de otros módulos de SQAS, como *Warehouse* o *Tank cleaning*. Además, las características de las mercancías y la movilidad inherente al transporte pueden suponer un incremento en la gravedad de los impactos y el número de partes interesadas (Flodén & Woxenius, 2021). Este módulo incluye siete áreas más, reflejadas en la tabla 3.

Todos los ítems contienen cuestiones con tres posibles respuestas: 1 “Yes”, 2 “No” o “Not Applicable”. También puede añadirse algún comentario que en ocasiones puede ser obligatorio, como sucede en el caso de las cuestiones respondidas como “Not Applicable”. De esta manera, el cuestionario completo de empresas de transporte incluye 92 ítems en el cuestionario *Core* y 330 en el de *Transport Service*. El resultado final de la evaluación se concreta en un porcentaje que refleja el número de cuestiones respondidas afirmativamente y en el informe citado anteriormente.

Tabla 3: Apartados de SQAS “Transport Service”

6	Gestión de subcontratistas.	Política de subcontratación y seguimiento del rendimiento de las empresas subcontratas.
7	Equipos: Especificaciones, inspección, mantenimiento y calibración.	Especificaciones, inspección, mantenimiento y calibración.
8	Conducta sobre seguridad (BBS o programa equivalente).	Para la conducción segura, adopción de buenas prácticas, concienciación de todos los implicados en el servicio.
9	Medición y gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero. Emisiones (GEI)	Cálculo, seguimiento y reducción de las emisiones del transporte de <i>greenhouse gas</i> o gases de efecto invernadero, GEI.
10	Protección.	En el transporte y durante el manejo, especialmente de las mercancías peligrosas de altas consecuencias.
11	Control operacional.	Relativas a la comunicación con el cliente, planificación y comunicación, operaciones, administración y control de conductores, almacenaje temporal y transferencia de mercancías embaladas o transporte de productos a granel.
12	Tipos específicos de servicios de transporte y sus actividades.	Terminal de transporte para operaciones de contenedores / vehículos.
13	Inspección de las instalaciones y operaciones.	Seguridad y equipamiento de las instalaciones, taller de cisternas y otros vehículos y equipos.
14	Prácticas de manipulación de productos alimentarios (Food) que vayan a estar en contacto con alimentación humana (Food Contact) y de alimentos para animales (Feed):	GMP “ <i>Good Manufacturing Practices</i> ” u otros principios aplicados en las operaciones. La política de personal de la compañía cumple con los requisitos especiales, la trazabilidad y los procedimientos para garantizar la calidad del producto, las precauciones, las medidas de higiene, los procedimientos escritos establecidos, para carga y descarga, alimentación animal y para auditorías internas.

Fuente: Adaptado de CEFIC (2021b)

Así pues, SQAS tiene, al menos en cuanto a su vocación y en la práctica, una fuerte relación con los principios, procedimientos, requisitos, elemento clave y prácticas de la sostenibilidad, por lo que cabe esperar que estos elementos redunden en un mejor desempeño operacional y en las dimensiones de la sostenibilidad y la RSC, particularmente en la dimensión social y medioambiental (Wu et al., 2015). La evaluación es válida para tres años, e incluye la mención expresa de que “es una declaración de hechos y no expresa ninguna apreciación sobre los resultados de la compañía”. Por lo tanto, y aunque SQAS es una herramienta destinada a un sector muy concreto, ¿Se puede considerar como una evaluación de RSC?; o, por el contrario, no incluye suficientes elementos y materias fundamentales para que las empresas evaluadas puedan afirmar que evalúan su RSC. Para ello, es necesario encontrar un marco dónde valorar si la evaluación SQAS cumple con esos requisitos.

2.2 Guía de Responsabilidad Social ISO 26000

La necesidad de tener comportamientos cada vez más responsables por parte de las empresas, motivó la aparición de diversas metodologías para sistematizar su responsabilidad social. De hecho, existe la per-

cepción de que estos comportamientos son, además, beneficiosos para las organizaciones que los adoptan ya que, además de contribuir de alguna manera al desarrollo sostenible, pueden producir “mejoras en aspectos clave de la organización: su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad para atraer y retener trabajadores, clientes y usuarios, así como su productividad y la percepción por parte de los inversores de la organización, y sus relaciones con las partes interesadas” (Argandoña & Isea, 2011, p.7).

La voluntad de ISO al desarrollar la norma 26000 ha sido que esta se convierta en una guía universal para la responsabilidad social en las organizaciones, aunque sin la posibilidad de certificar el sistema, que es probablemente una de sus principales limitaciones (Hahn, 2012). Además, intenta ser una guía versátil que sirva para todo tipo de organizaciones y usuarios. La versión actual data del año 2010, y es la única que se ha desarrollado hasta el momento. De hecho, aunque hay varias propuestas en relación con la sistematización y delimitación de la responsabilidad social, la que promueve ISO, por el carácter de la entidad que la propone, por su universalidad en cuanto a los destinatarios y por el consenso internacional obtenido por parte diversos grupos de interés internacionales, la señalan como el instrumento más importante en esta área (Balzarova & Castka, 2018; Herciu, 2016) y de mayor credibilidad (Moratis, 2016b). Otras propuestas de sistematizar la responsabilidad social, bien desde la evaluación, bien en forma de guías, puede verse en el Anexo A de la propia guía ISO 26000, en la que aparecen distintas iniciativas y su ajuste con la propuesta de la guía. Esta tabla precisamente, permite observar la ambición de universalidad (Hahn, 2012) de la guía que no puede atribuirse a otras propuestas. Desde luego, el número de propuestas crece día a día incluyendo algunas con el soporte y adscripción publicitada de grandes multinacionales, pero precisamente por las sospechas no verificadas de su instrumentalización, se omiten en este trabajo.

Al contrario que otros sistemas de gestión, el objetivo de la guía ISO 26000 es: “Proporcionar orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre: conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social; antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social; principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social; materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social; integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia; identificación e involucramiento con las partes interesadas; y comunicación de los compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social”(AENOR, 2012: p.12).

Con estos antecedentes, la norma nació rodeada de grandes expectativas, entre las que estaban la adopción por parte de los gobiernos, su uso como herramienta de selección de contratos públicos o el desarrollo de normativas coercitivas para su adopción (Castka & Balzarova, 2008). Finalmente, todas estas medidas asociadas a su creación no se han desarrollado, y la responsabilidad social que propone la ISO 26000 sigue incluyendo en su esencia la voluntariedad (Moratis, 2016a), pese a que la propia norma se olvida de ella en la definición que propone (AENOR, 2012, p.14): “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- tome en consideración los intereses de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento;
- y o esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

La ISO 26000 se basa en siete principios que propone se deben de adoptar como mínimo en las organizaciones que quieran iniciar el camino hacia la responsabilidad social:

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento.
- Respeto a los derechos humanos.

Además de estos principios, la guía comprende 7 dimensiones clave: Gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas de comercio justo, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad (Castka & Balzarova, 2008; Zhu & Lai, 2019), dimensiones que la guía identifica como “materias fundamentales/*core subjects*”. Estos aspectos asociados a prácticas diferencian a la responsabilidad social propuesta por la guía de otras metodologías de gestión.

Su estructura la componen 7 capítulos y dos anexos, además de un prólogo y la introducción. El primero de esos capítulos es el “objeto y campo de aplicación” en el que se destaca el carácter internacional de la norma y su aplicabilidad a cualquier tipo de organización. El anexo A incluye una lista no exhaustiva de otras iniciativas y herramientas voluntarias para la gestión de la responsabilidad social que se divide en dos según se trate de iniciativas sectoriales o intersectoriales. En la tabla A.2 del mencionado anexo, se pueden encontrar iniciativas sectoriales, como SQAS, junto con una valoración sobre la existencia de referencias a al menos un aspecto o asunto incluido en alguna de las materias fundamentales o prácticas para integrar la responsabilidad social de la guía ISO 26000.

Es necesario destacar, que además es el origen o inspiración de otras propuestas, como IQNet SR 10, que sí es certificable (IQNet, 2011), y de otras propuestas como la del GRI, que proponen su uso coordinado (Bastian Buck et al., 2010).

2.2.1. Materias fundamentales

En el capítulo 6 de la guía se detallan los aspectos clave denominados materias fundamentales de la responsabilidad social propuestas por la norma. Cada una de estas materias fundamentales se desarrolla a través de los asuntos, que concretan cada una de estas materias:

1. Gobernanza de la organización. Es el sistema a través del cual la organización cumple un doble cometido: por una parte, por ser una característica propia de la responsabilidad social y, por otra parte, por ser el instrumento que permite implementar el comportamiento responsable respecto a las materias fundamentales que se detallan a continuación. Incluye asuntos como la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a todas las partes interesadas y el cumplimiento de la legalidad.
2. Derechos humanos. Los derechos básicos de los seres humanos. La norma los divide en dos, los civiles y políticos, por un lado, y los económicos, sociales y culturales por el otro. Se espera de las empresas socialmente responsables que respeten los derechos humanos bajo su influencia.

3. Prácticas laborales. Relativo a las prácticas que la empresa lleva a cabo con sus empleados directos y las responsabilidades por el trabajo realizado por otros, aunque sean subcontratados. Incluye multitud de prácticas como la selección, disciplina, formación, salud y seguridad o salarios.
4. El medio ambiente. El impacto que las actividades de la organización tienen en el medio ambiente. Incluye reducción de consumos y de residuos, emisiones, seguridad de la humanidad...
5. Prácticas justas de operación. Relativas a la conducta de la organización en su trato con otras organizaciones y particulares. Incluye a las entidades gubernamentales, pero también a proveedores y competidores, con especial atención a la vigilancia de la corrupción y la competencia desleal.
6. Asuntos de consumidores. La responsabilidad que la empresa tiene con respecto a los consumidores. Hace referencia a asuntos como la información adecuada y veraz, sin manipulación publicitaria y promoviendo el consumo sostenible. Incluye la gestión de los datos personales.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad. La organización debe contribuir al desarrollo de la comunidad en la que reside y opera.

3. Metodología

Para el desarrollo del objetivo de este trabajo se ha realizado un análisis comparativo del contenido de ambos referentes, evaluación SQAS y Guía ISO 26000, con el fin de verificar la idoneidad de SQAS como sistemática de la evaluación de la responsabilidad social, dentro del marco propuesto por la norma ISO 26000. El método comparativo es un instrumento científico que nos permite:

- Mejorar en la comprensión de las dos propuestas de responsabilidad social.
- Aumentar la conciencia del uso y posibilidades de ambas propuestas de sistematización de la responsabilidad social.
- Desarrollar el concepto de responsabilidad social y sostenibilidad en el contexto de un sistema.
- Concretar en prácticas y acciones concretas la responsabilidad social, evitando generalizaciones asociadas a las etiquetas.
- Proporcionar herramientas alternativas a las organizaciones que utilizan uno u otro sistema.

Para la realización de este análisis se van a considerar los siguientes documentos:

- ISO 26000 versión en castellano (AENOR, 2012).
- SQAS system user guide (CEFIC, 2020).
- SQAS/ESAD guidelines (CEFIC, 2021a).
- SQAS cuestionario de transporte. Core (CEFIC, 2019).
- SQAS cuestionario de transporte. Transport Service (CEFIC, 2021b).

Como herramienta de apoyo, se utiliza el software Atlas.ti. El uso de este tipo de software denominado CAQDAS, siglas que equivalen a *Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software*, o Programas para Análisis Cualitativo Asistido por Ordenador se lleva utilizando hace décadas. Aunque en un principio, este tipo de software se desarrolló para analizar datos, en la actualidad su campo de aplicación se ha extendido a otras tareas como la gestión de proyectos, revisiones de literatura o análisis y elaboración de informes (Hutchison et al., 2009; Johnston, 2006). La tarea de codificar manualmente documentos implica un trabajo ingente que facilite el análisis de las relaciones. Por el contrario, Atlas.ti, permite fácilmente

codificar, recodificar y establecer relaciones entre los códigos (Konopásek, 2008). Atlas.ti, fue desarrollado por Technische Universität Berlin, y es en la actualidad una de las principales aplicaciones para el análisis de textos (Silver & Lewins, 2017). En un primer momento, su utilización permite un acercamiento cuantitativo a la complejidad de los documentos, con el fin de: Identificar y detectar los términos más reiterados vinculados al objetivo de este trabajo; Cuantificar la utilización de esos términos; Detectar las relaciones de los conceptos asociados con las materias fundamentales, y valorar la equivalencia en la evaluación SQAS.

4. Resultados

Un primer nivel de comparación es el de los grupos de materias que incluye cada referente, según el cual se puede observar cierta discordancia entre las dos propuestas, tal como puede observarse en la tabla 4.

Tabla 4: Materias fundamentales VS SQAS

ISO 26000	SQAS
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	Sistema de gestión y responsabilidades. Análisis del desempeño y revisión por la dirección.
Materia fundamental: Derechos humanos	Recursos Humanos (correspondencia parcial)
Materia fundamental: Prácticas laborales	Conducta sobre seguridad (BBS o programa equivalente). Protección. Gestión de riesgos. Preparación y respuesta ante emergencias internas y externas (off site). Equipos: Especificaciones, inspección, mantenimiento y calibración.
Materia fundamental: El medio ambiente	Medición y gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero. (GEI)
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	Gestión de subcontratistas. Control operacional. Tipos específicos de servicios de transporte y sus actividades. Inspección de las instalaciones y operaciones.
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	Prácticas de manipulación de productos alimentarios (Food) que vayan a estar en contacto con alimentación humana (Food Contact) y de alimentos para animales (Feed):
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	

Fuente: Elaboración propia a partir de AENOR (2012) y CEFIC (2021b, 2021)

Por una parte, se puede observar que algunas de las materias fundamentales de la ISO 26000 no encuentran correspondencia, al menos de forma directa, en la evaluación SQAS. Precisamente, se trata de materias en las que la relación con la responsabilidad social desde un punto de vista moral es más destacable.

En concreto, se pueden encontrar los derechos humanos, y la participación activa y desarrollo de la comunidad. El hecho de que en este nivel no se identifique en esa correspondencia directa, no tiene por qué indicar que no haya prácticas asociadas a esas materias fundamentales en otros apartados de la evaluación SQAS. No obstante, resulta sintomático que no se dé a esas prácticas un estatus superior dentro del esquema de la evaluación. Por otra parte, se puede observar que las materias fundamentales de la ISO 26000 referidas a prácticas laborales y el medio ambiente, tienen cierta correspondencia con varios apartados de la evaluación SQAS, que sí los considera en epígrafes de manera independiente. Por último, se detectan ciertas correspondencias operacionales, pero es tal la precisión con respecto a prácticas específicas evaluadas por SQAS en el sector del transporte, que necesitan de un análisis más profundo para corroborar que efectivamente la acepción de los términos es aceptable en toda su extensión.

Por lo tanto, de un primer análisis de la estructura de ambas normas se puede avanzar, con reservas, que SQAS tiene un formato operacional y centrado en la seguridad y la dimensión social interna desde una perspectiva de prevención de accidentes. Por el contrario, la ISO 26000 muestra una visión más global y social externa orientada a las partes interesadas de la responsabilidad social.

El proceso de los documentos con Atlas.ti, permite el recuento de las palabras que aparecen en la guía ISO 26000 y la evaluación SQAS, permitiendo su representación gráfica y/o numérica. Este tratamiento permite una primera aproximación exploratoria que identifica el vocabulario más utilizado en su redacción, las relaciones de ese vocabulario entre los distintos documentos y las relaciones entre términos y conceptos. En el caso de SQAS se puede observar claramente el sentido de sus líneas de acción, a través de la aparición de palabras como “transporte”, “empresa”, “formación”, “sistema” y “productos”, tal y como se muestra gráficamente en la figura 1.

Por el contrario, la figura 2, que representa el mismo proceso en la guía ISO 26000, muestra su alineación con las palabras “organización”, “responsabilidad social” y “parte interesadas”, resultados coherentes con el alcance que se proponen cada uno de los documentos y la estructura analizada.

De la misma manera, se puede observar esa diferencia en los alcances de los dos referentes a través de la distribución de palabras en uno y otro documento, reflejadas en la figura 3. También se puede observar la aparición de coincidencias entre ambos documentos en términos como *información*, *prácticas*, *seguridad* o *productos*, como más relevantes.

Figura 1: Términos clave en SQAS



Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, se puede deducir la idea de que SQAS conlleva una *evaluación* destinada a *empresas*, relacionadas de alguna manera con el *transporte* y que su objetivo es claramente la *protección* y la *seguridad* basada en la *formación* sobre los *conductores* (incluidos los subcontratistas), a través del *sistema*, los *procedimientos*, y el cumplimiento de *requisitos* y la *programación*.

Esta clara vocación específica que se puede observar en el caso de la evaluación SQAS no se detecta en la ISO 26000, ya que el destinatario de la norma son las *organizaciones* en general, con vocación de ser una *guía de responsabilidad social* que atiende a las necesidades de las *partes interesadas* en general, y a sus *derechos*, con el fin de lograr un *desarrollo sostenible* mediante *prácticas respetuosas*.

Estas conclusiones extraídas del análisis del vocabulario no cambian respecto a los propósitos reconocidos de los sistemas, pero son sintomáticas algunas ausencias. En el caso de la evaluación SQAS no se pueden encontrar alusiones a “partes interesadas”, aunque tampoco utiliza el término “clientes”. Por otra parte, también destaca la ausencia de vocablos como “desarrollo” o “información”.

4.1 Materias fundamentales de la Guía ISO 26000 en SQAS

4.1.1 Gobernanza de la organización

La primera de las materias fundamentales que recoge la ISO 26000 es la gobernanza de la organización. La propia ISO 26000 la define como el sistema que permite a la organización tomar e implementar decisiones con el fin de lograr sus objetivos. Por lo tanto, es el eje generador de los posibles impactos de la organización y de sus conductas responsables, pero al mismo tiempo es el instrumento que permite articular el resto de las materias fundamentales. No cabe esta gobernanza si su sentido no se transmite a través de la cultura de la propia organización y de las demás partes interesadas que formen parte de ella, especialmente a los trabajadores.

Esta materia resume el resto de las materias de la ISO 26000, pero desde una perspectiva en la que busca la adaptación de las estructuras y la organización, para facilitar el cumplimiento de los principios y resto de materias fundamentales de la guía. A lo largo de la materia, los asuntos tratan la comunicación con las partes interesadas, la transparencia, compromiso, rendición de cuentas, participación de empleados, etc. En general, todos estos aspectos y principios o no son tratados, o son tratados de una manera interesada por la evaluación SQAS, eso sí, las acciones de la ISO 26000 que tienen una relación directa con prácticas de gestión de riesgos, calidad y/o seguridad están ampliamente representadas en la evaluación SQAS,

Por el contrario, hay una ausencia evidente de ítems de SQAS que hagan referencia a las acciones directamente relacionadas con el medioambiente, así como con la utilización sostenible de recursos. La evaluación SQAS no fija el foco en la gobernanza para la gestión de las prácticas medioambientales, si no que los resultados en esta dimensión aparecen como consecuencia de las prácticas de seguridad que evalúa. Tampoco el desarrollo de acciones de equilibrio entre competencia y responsabilidad está suficientemente tratado en SQAS. Tampoco podemos considerar SQAS exhaustiva a la hora de considerar a todas las partes interesadas, los impactos medioambientales y la competencia. Esto se traduce en una interpretación interesada de la gobernanza de la organización dentro de su concepto de responsabilidad social.

4.1.2. Derechos humanos

Como se ha observado anteriormente los derechos humanos y, en general, los aspectos relativos a la responsabilidad social que no afectan a determinadas partes interesadas no tienen apenas atención en la evaluación SQAS. De hecho, se ha podido observar que a nivel estructural no tiene correspondencia, y que en el análisis de vocabulario la palabra “derecho” no aparece entre la terminología utilizada por la evaluación SQAS. Por lo tanto, se parte de la premisa de que difícilmente se podrán encontrar referencias en SQAS a esta materia fundamental. Por otro lado, la vocación europea de SQAS y su utilización en empresas de cierto tamaño sometidas a la legislación local sobre la materia, puede justificar en cierta medida la ausencia de referencias a algo que se puede considerar tan básico en un sistema democrático avanzado.

De esta manera, la debida diligencia que centra el primer asunto de la materia fundamental no tiene una correspondencia absoluta en cuestiones de SQAS. Además, deliberadamente se obvia cualquier referencia para tratar los impactos negativos conscientes en la evaluación SQAS.

Como se ha indicado anteriormente, la circunscripción geográfica al ámbito europeo puede haber motivado que no se tengan en cuenta situaciones de riesgo o de complicidad en conductas de terceros para los derechos humanos, dentro del cuestionario SQAS. El resto de las acciones que plantea ISO 26000 se recogen en la evaluación SQAS, aunque no de una manera detallada, como cabría esperar en un cuestio-

nario. El respeto por los derechos económicos, sociales y culturales no tiene tampoco una correspondencia en la evaluación SQAS.

La evaluación SQAS plantea, por lo tanto, una propuesta centrada en los grupos de interés más próximos y pensada para un alcance geográfico local, lejos de la voluntad de la ISO 26000, que tiene una clara vocación global y especialmente centrada en los grupos de interés más vulnerables y desfavorecidos.

Por último, el respeto a los derechos humanos no sólo aparece como materia fundamental en la ISO 26000, sino que además se configura como uno de los principios dentro de la guía. Este principio no sólo espera que la organización cumpla con lo establecido en la Carta Universal, sino que además pretende que promueva estos derechos, en todos los países, culturas y situaciones, incluso allí donde no se protegen, acatando en tal caso lo que indican las normas internacionales de comportamiento. SQAS exige que su cumplimiento quede recogido en la política de la organización (1.1.1.1) y, además, en su apartado de “Política Laboral y Derechos humanos”, establece las bases relativas a la discriminación y trabajo de menores, entre otros.

4.1.3 Prácticas laborales

En este apartado, la norma ISO 26000 propone que las organizaciones incorporen determinadas políticas y prácticas destinadas a trabajadores de la propia organización o subcontratados. Incluye además las prácticas que tengan relación con acciones llevadas a cabo bajo la responsabilidad de la organización, aunque estas no sean bajo su supervisión directa o se realicen fuera de la empresa. Dentro de estas prácticas se incluyen de manera específica las relativas a “salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo”, que en el caso de las de salud y seguridad parecen constituir el núcleo más exigente dentro de las evaluadas por SQAS.

En general, la ISO 26000 busca como referencia al acervo encuadrado entre las disposiciones de la OIT y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proponiendo un control gubernamental con acceso universal a la justicia. SQAS no parece tener el mismo objetivo, y, más bien al contrario, puede tratar de eludir el control de las administraciones y centrar su actividad de responsabilidad social en las partes interesadas más próximas.

Podemos encontrar una equivalencia entre las dos propuestas en el caso del trabajo y las relaciones laborales. Es frecuente encontrar continuas referencias en la norma ISO 26000 a los derechos humanos en relación con las prácticas laborales, aun después de haberlos incluido como parte de la materia fundamental tratada en el punto anterior. La norma es especialmente cuidadosa con el respeto a los derechos fundamentales en contextos internacionales. Este respeto incluye las costumbres regionales de todo tipo, con especial sensibilidad por las religiosas. La evaluación SQAS no es tan exhaustiva con las obligaciones de cumplimiento de los derechos humanos como la ISO 26000; únicamente incluye una obligación referente a su inclusión en la política de la empresa. Además, no hace referencia alguna a costumbres o derechos fundamentales religiosos.

En la misma línea, la guía ISO 26000 detalla prácticas en relación con los derechos laborales colectivos como la negociación o el respeto a los convenios, que más allá de las referencias generales no aparecen recogidos en la evaluación SQAS. Esta última ni siquiera recoge el derecho a la libre afiliación a organizaciones, obviando estas prácticas asociadas a derechos fundamentales y cualquier referencia al diálogo social.

De la misma manera, aspectos relativos a la conciliación de la vida laboral y personal, dos ejes de las prácticas laborales más reconocidos no están recogidas en ningún ítem de la evaluación SQAS. De hecho, la mayoría de las prácticas recogidas por la ISO 26000 referentes a condiciones laborales de salario, horario, prevención del estrés o respeto a las diferencias entre hombres y mujeres a la hora de abordar su protección laboral, no se consideran en la evaluación SQAS.

Por el contrario, la evaluación SQAS es muy exhaustiva, bien directamente, bien a través de otros protocolos o procedimientos relacionados con SQAS, con todo lo referente a la seguridad y protección de los trabajadores, incluyendo en distintos niveles a los subcontratistas. Eso sí, sin recoger apenas la participación de los trabajadores en las decisiones relativas a seguridad y salud, siguiendo con la línea de la evaluación de determinar de forma unilateral los requisitos y sin considerar otras propuestas o adaptaciones individuales.

Capítulo aparte merece el tratamiento de los subcontratados en la evaluación SQAS. La evaluación establece tres niveles en función de su integración en el sistema de gestión, comenzando por los que están completamente integrados, para delimitar después los no integrados y, finalmente, los eventuales/puntuales (CEFIC, 2021b). La especial casuística del transporte justifica este apartado. Para los subcontratistas completamente integrados la evaluación SQAS prevé el mismo tratamiento que para el personal de la empresa en cuanto al desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo. Para el resto, la verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por el sistema pasa por la supervisión y la evaluación.

Por lo tanto, del análisis comparado de los dos referentes se puede deducir que SQAS está fuertemente basada en la seguridad de las operaciones, diseñada y desarrollada de manera unilateral por la organización que es la responsable de la evaluación, intentando conseguir de esta manera altos niveles de seguridad. Eso sí, sin contar con los trabajadores y su opinión de manera activa, lo que probablemente contribuiría a aportar una visión más diversa y, por lo tanto, susceptible de generar más mejoras en el sistema. Además, se puede observar que la evaluación SQAS elude de manera recurrente cualquier implicación en la verificación del cumplimiento de recomendaciones de los distintos organismos internacionales, no solo de la ISO 26000, acerca de operaciones en países con sistemas legislativos poco exigentes. Tampoco muestra un interés por la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores, incluidas aquellas relativas a la salud laboral, más allá de las referidas a la seguridad.

4.1.4. El medio ambiente

El medio ambiente forma parte indisoluble de la sostenibilidad (Babiak, 2011), por lo que la ISO 26000 no puede dejar de incluirla entre sus materias fundamentales como parte de la responsabilidad social de las organizaciones. La norma indica que no solo se trata de uso de recursos, sino también de impactos en forma de generación de residuos y contaminación. Además, es necesario valorar el impacto de las actividades de la organización en los hábitats naturales. Pero la norma no solo espera el cumplimiento de la legislación, sino que exige que las organizaciones sean responsables por los impactos que generan, concretando esta responsabilidad en la máxima “quién contamina paga”. En todo caso, la norma ISO 26000 pide a las organizaciones que el enfoque sea precautorio, con el fin de evitar daños irreparables o graves. Para ello se parte de una perspectiva de la gestión de riesgos ambientales basada en la evaluación, y que tiene como fin evitar, o en su caso reducir, los impactos al medio ambiente.

La evaluación SQAS es extremadamente respetuosa con la prevención de la contaminación, y es precisamente uno de sus puntos fuertes. Tal vez no incluya toda la transparencia ni la colaboración que la ISO 26000 demanda a las organizaciones, pero sí que intenta conseguir que las organizaciones se preocupen de aportar todos los recursos necesarios para evitar cualquier tipo de incidente. Otra parte importante de los cuestionarios de la evaluación SQAS focaliza su atención en el control de la emisión de CO₂; para ello, utiliza una metodología de cálculo de indicadores de emisiones de GEI, con el objetivo final de reducir sus emisiones. De la misma manera, el uso sostenible de los recursos se contempla de una manera extremadamente sectorial, apropiada probablemente al tipo de servicio que prestan las empresas evaluadas, ya que pone el foco en el consumo de carburantes. De esta manera, asegura que la organización actúe de manera responsable en relación con la mitigación del cambio climático. Pero, aunque la metodología y el objetivo están relacionados con la ISO 26000, nuevamente la falta de transparencia y la ausencia en la norma de previsiones de participación de las comunidades locales lastraría el cumplimiento de los requerimientos de la ISO 26000. Por su parte, la evaluación SQAS evita la información a su entorno más allá de lo que le es legalmente exigible. Por último, es muy sintomática la ausencia en la evaluación SQAS de palabras como ecología, ecosistema, restauración o biodiversidad, que evidencia la falta de interés de su propuesta en los aspectos relacionados con protección del medio ambiente, la biodiversidad o la restauración de los hábitats naturales.

En esta materia fundamental nuevamente encontramos que la evaluación SQAS fija de manera unilateral su atención en determinados aspectos que, en principio, más pueden afectar a las empresas del *service group*. Y, además, lo hace obviando la participación y la información. La percepción que genera este planteamiento respecto al medioambiente es que la evaluación SQAS pretende cubrir la seguridad, pero realiza una interpretación interesada respecto a la dimensión medioambiental de la responsabilidad social.

4.1.5. *Prácticas justas de operación*

Nos encontramos con otra materia fundamental que en el primer nivel de análisis que presentamos anteriormente no parece que esté entre las principales acciones evaluadas en SQAS. Se trata de una materia en la que el foco se pone en una parte interesada concreta, que son otras organizaciones con las que se establecen relaciones de carácter comercial. Está vinculada con los principios de adhesión a normas éticas, rendición de cuentas y la transparencia.

SQAS evalúa prácticas relacionadas con la corrupción, como pide la norma ISO 26000, asegurándose de que se establecen políticas con el fin de evitarla y que, además, estas políticas se aplican de forma efectiva, pero sin prever acciones preventivas al respecto que incluyan su participación política. Es decir, se asegura de no incurrir en actividades moralmente no aceptables, pero no se implica en participar activamente en la mejora de la situación política.

Respecto a la competencia justa, la evaluación SQAS se asegura de que se establezca una política al respecto y, además, evalúa que esta se lleve a cabo correctamente. No obstante, no pretende que la responsabilidad social se extienda por toda la cadena de valor, y únicamente se preocupa de que determinados subcontratistas sigan de manera ajustada a sus procedimientos las instrucciones de seguridad. De la misma manera, SQAS no evalúa ninguna práctica destinada a proteger la propiedad intelectual ni a garantizar un uso adecuado y responsable.

En resumen, nuevamente encontramos que la evaluación SQAS no siempre se aproxima a la línea que establece la ISO 26000. A la hora de abordar determinadas materias fundamentales, la evaluación SQAS fija su atención en la seguridad, tanto con trabajadores propios como con los subcontratistas. También evalúa determinadas prácticas relacionadas con el control y la lucha contra la corrupción, el soborno y la competencia justa, pero olvidando otras que afectan a partes interesadas externas y menos próximas a la organización.

4.1.6. Asuntos de consumidores

De nuevo nos encontramos con otra materia fundamental en la que, en un primer nivel de análisis, ya no se encontró correspondencia. La norma se preocupa de las relaciones de las organizaciones con sus consumidores, aquellos que realizan la compra con propósitos privados. Basándose en sus propios principios, la norma propone que los consumidores tengan información y educación precisa sobre productos sostenibles. Pero más allá de sus propios clientes, la norma se preocupa por colectivos más vulnerables y desfavorecidos. Por el tipo de relaciones entre las empresas evaluadas por SQAS y sus clientes, la pertinencia del punto no siempre va a ser la adecuada. Las empresas que se someten a la evaluación SQAS tienen actividades relacionadas con la logística y mantienen relaciones B2B con sus clientes. Contrariamente a lo que pasa con los consumidores, son estos clientes quienes marcan las condiciones; de hecho, la misma evaluación SQAS es un requisito/condición de estos clientes.

La evaluación SQAS tiene como objetivo secundario servir de herramienta de selección de proveedores, a la vez que de herramienta de evaluación de la sostenibilidad. Los clientes, dentro de un negocio B2B, tienen una importante fuerza negociadora que les permite imponer la evaluación como requisito. De la misma manera, se pueden permitir imponer a sus proveedores otros requisitos. Así, tanto las prácticas de marketing, como las de contratación, vienen impuestas en la mayoría de los casos por los clientes, por lo que difícilmente se puede entrar a valorar si se trata de prácticas justas hacia ellos. De la misma manera, la protección de la salud y la seguridad de los consumidores viene marcada por las pautas marcadas por los clientes con la misma evaluación SQAS. Por lo tanto, no resulta pertinente incluir dentro de la propia evaluación cuestiones relativas a los requisitos de los clientes, ya que la evaluación en sí es un requisito. Sí sería pertinente incluir acciones relativas al consumo sostenible, que no se evalúan en SQAS.

La evaluación SQAS contempla entre sus cuestiones los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias. Eso sí, lo hace dentro de su plan de digitalización. Esto hace que incluya más de lo que exige la guía ISO 26000, ya que plantea la comunicación continua con el cliente, más allá de la comunicación para acciones o incidencias puntuales. De la misma manera, la protección y privacidad de los datos de los consumidores sí están perfectamente identificados como práctica en la evaluación SQAS, que les destina un apartado completo del cuestionario (2.4.2), en el que se asegura de que los datos que pertenecen a sus clientes estén perfectamente controlados por el proveedor y no se produzcan situaciones de riesgo.

Por último, el acceso a servicios esenciales y la educación y toma de conciencia que recoge la ISO 26000 no tiene correspondencia en ninguna de las cuestiones de la evaluación SQAS. Se trata de puntos que tienen sentido referidos a consumidores finales, pero no tanto dirigidos al perfil de la clientela de las empresas de transporte. Tampoco se consideran en la evaluación SQAS las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor.

4.1.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

ISO 26000 propone la participación activa de las organizaciones en el desarrollo de las comunidades en las que operan, involucrándose como reflejo de sus valores democráticos y cívicos. Como parte de esta materia fundamental es necesario que la organización identifique previamente las partes interesadas y se involucre con ellas con el fin de evitar impactos negativos, pero también en la búsqueda de una relación de apoyo y reconocimiento.

De nuevo, nos encontramos con una materia fundamental enfocada a las partes interesadas externas a la organización. Como se ha visto a lo largo del trabajo, la responsabilidad social desde la perspectiva de todas las partes interesadas no es uno de los puntos fuertes de la evaluación SQAS. De hecho, la ISO 26000 espera la participación activa de la comunidad en la responsabilidad social de la organización, pero la evaluación SQAS no prevé prácticamente ninguna de las acciones. Únicamente prevé mecanismos para garantizar la lucha contra el soborno. De la misma manera, la evaluación SQAS no prevé acciones relacionadas con la educación y la cultura, la creación de empleo y el desarrollo de actividades, el desarrollo y acceso a la tecnología, la generación de riqueza e ingresos, así como la salud o la inversión social.

Como se puede observar, esta materia fundamental es, de todas las que contempla la ISO 26000, la menos desarrollada en la evaluación. SQAS continua en la línea de atender las necesidades de determinadas partes interesadas, especialmente los clientes, sin considerar al resto. Por lo tanto, no se puede considerar que la evaluación SQAS evalúe si la organización se involucra en el desarrollo político, económico y social de las comunidades cercanas.

4.2. Valoración de resultados

La propia guía ISO 26000, con una clara voluntad de convertirse en un marco integrador alrededor de la responsabilidad social, propone en un anexo al final del documento una lista de iniciativas y herramientas voluntarias para la responsabilidad social. Su propósito es brindar, ejemplos que puedan ofrecer orientación adicional en las materias fundamentales y en la integración de prácticas de responsabilidad social. Dentro del anexo hay dos tablas. La tabla A.1 incluye “iniciativas intersectoriales”, mientras que la tabla A.2 incluye “iniciativas sectoriales”, que como su nombre indica han sido desarrolladas para sectores específicos, como en el caso de la evaluación SQAS, la industria química.

No obstante, la lista no es exhaustiva y solo incluye las iniciativas que cumplen con siete criterios. En el caso de la evaluación SQAS incumple, al menos, el criterio de haber sido desarrollada para “para el uso por una única organización o grupo de organizaciones (se refiere a organizaciones que están vinculadas, a través de propietarios comunes o socios)” (AENOR, 2012 p.103), que motiva que SQAS no aparezca en esa lista.

Aún en el caso de estar incluida, la evaluación SQAS solo podría incluirse en el listado, como ha evidenciado este trabajo, cubriendo las materias fundamentales: 6.2 Gobernanza de la organización; 6.4 Prácticas laborales y 6.5 El medio ambiente. Por el contrario, quedarían excluidas de marcar en la lista las materias fundamentales: 6.3 Derechos humanos; 6.6 Prácticas justas de operación; 6.7 Asuntos de consumidores y 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Por otra parte, y a modo de resumen, en la tabla 5 se puede observar algunas de las aportaciones de este trabajo y otros datos que permiten la valoración conjunta de las dos propuestas.

Tabla 5: Resumen comparativo guía ISO 26000 – Evaluación SQAS

	SQAS <i>Transport Service</i>	ISO 26000
Entidad promotora	CEFIC	ISO
Desarrollo	Unilateral	Consenso (Expertos)
Año	2021	2012
Ámbito de aplicación funcional	Empresas de transporte de productos químicos	Universal
Ámbito de aplicación geográfico	Europa	Universal
Objetivo	Sistema de evaluaciones uniformes de terceros para evaluar el desempeño de los proveedores de servicios logísticos y los distribuidores de productos químicos. Las evaluaciones SQAS cubren calidad, seguridad, protección, medio ambiente y RSC (Responsabilidad Social Corporativa)	Proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización
Objetivo secundario	Ayudar a las compañías químicas en el proceso de selección de proveedores logísticos y/o distribuidores y en la definición de mejoras con cada uno de ellos	
Perspectiva	Evalúa los sistemas de gestión de la prevención (S), salud (H), medioambiente (E), calidad (Q), seguridad (Sec), y la RSC para la sostenibilidad	Parte de los principios que subyacen en la responsabilidad social, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenible
Sistemas	Evalúa sistemas de gestión	No es una norma de sistemas
Partes interesadas atendidas	Clientes, sociedad	Todas las identificadas
Materias fundamentales abordadas	Gobernanza de la organización Prácticas laborales Medio Ambiente	Todas
Reconocimiento	Informe basado en datos	No previsto
Difusión de resultados	Restringida a socios	Libre

Fuente: Elaboración propia a partir de AENOR (2012); CEFIC (2021b, 2021)

5. Conclusiones

El propósito de este trabajo es valorar, el grado en el que el cuestionario de la evaluación SQAS en su modalidad *Transport Service* recoge las materias fundamentales de la guía ISO 26000, y, por lo tanto, si esta puede considerarse una herramienta de evaluación de la responsabilidad social.

La ISO 26000 constituye una guía para el comportamiento responsable de las organizaciones. Aborda una serie de aspectos desde una perspectiva y consenso global en torno a principios, materias fundamentales y asuntos que deben de ser tenidos en cuenta por la organización para poner en práctica la responsabilidad social. Se trata de una norma que sintetiza una gran diversidad de criterios en una norma internacional, coherente y al alcance de todas las organizaciones (Argandoña & Isea, 2011).

Por el contrario, la evaluación SQAS no tiene la ambición de ser global, y se circunscribe al ámbito geográfico europeo y a un sector muy concreto como es el del transporte de mercancías de la industria química, moldeada además a la medida de las necesidades de una de las partes interesadas, los clientes. De la misma manera, sus acciones se centran sobre todo en la prevención y protección de la reputación de esos clientes, aunque ello puede tener también consecuencias positivas en el medio ambiente y las personas, tanto internas como externas a la organización.

A lo largo de este trabajo se ha dado respuesta a la pregunta sobre la adecuación de SQAS como herramienta de evaluación de la RSC. El análisis identifica que la evaluación SQAS solo recoge tres de las materias fundamentales de la ISO 26000 - gobernanza de la organización, prácticas laborales y medio ambiente-, pero no se ocupa de cuatro -derechos humanos; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad-.

Como consecuencia de las carencias detectadas, y desde la perspectiva de consenso del concepto de responsabilidad social propuesto por la guía ISO 26000, la evaluación SQAS no puede considerarse como una herramienta adecuada para la evaluación de la RSC. Sobre todo, porque la evaluación SQAS parte de una visión limitada y alejada de la globalidad del concepto de responsabilidad social, por el contrario, se aproxima más a una visión instrumentalizada (Boiral et al., 2017), es decir la utilización de la RSC como un instrumento con un fin sin coherencia moral con el concepto de RSC.

Pero si algo hay que reconocerle a la evaluación SQAS es su especial preocupación por la seguridad y su carácter de sectorial. Esto posibilita la evaluación de manera detallada, de prácticas específicas de seguridad en el transporte que, en el caso de otro modelo más general, serían difícilmente abarcables. Aún con esta preocupación por la seguridad, la evaluación SQAS no deja de ser un instrumento desarrollado por la industria química con el fin de autorregularse (Christmann & Taylor, 2006), e intentar así evitar potenciales normativas gubernamentales. De la misma manera, aunque SQAS muestra cierto compromiso medioambiental, este parece estar más vinculado a la imagen que con el medioambiente, tal y como afirman Hyatt y Berente (2017). Por lo tanto, se trataría de una acción más cercana a la comunicación de acciones medioambientales (Hossain et al., 2019), que de un verdadero compromiso en lo que se refiere a sus impactos negativos en el plano medioambiental.

En consecuencia, de acuerdo con las afirmaciones anteriores, cabe preguntarse qué mejoras debería de incorporar SQAS. En primer lugar, sería deseable alinear las áreas de la evaluación SQAS *Core* con las materias fundamentales de la guía ISO 26000, incluyendo además las áreas y cuestiones relativas de estas: derechos humanos; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de

la comunidad. También es necesario que próximas ediciones de la evaluación SQAS, amplíen la participación en su desarrollo incluyendo a todas las partes interesadas. Este hecho implica también la aplicación de transparencia en todos los procesos de desarrollo, evaluación y publicación de resultados. En todo caso, hasta no solucionar estos elementos críticos de la evaluación respecto a la responsabilidad social, la evaluación SQAS no cumple los requisitos para considerar que es una evaluación de RSC y por lo tanto debería de evitarse esta utilización instrumental por parte de CEFIC. De esta manera, el evaluado potencial, conocería el alcance real y la adecuación al objetivo de la evaluación a la que se va a someter.

Este trabajo se sitúa en línea con la literatura que ha utilizado la guía ISO 26000 para contextualizar otros instrumentos de RSC (Delchet-Cochet & Vo, 2013; Zinenko et al., 2015), o como referencia del nivel y aplicación de la RSC en empresas o sectores (Ranängen et al., 2014; Toppinen et al., 2015; Valmohammadi, 2011). Concretamente, aporta una nueva aplicación de la guía ISO 26000 como marco de referencia de la responsabilidad social, en este caso, con la evaluación SQAS. Además, permitiría ampliar el anexo A de la propia guía ISO 26000, con una nueva herramienta no considerada anteriormente.

Además, los resultados de este trabajo conllevan implicaciones para las empresas evaluadas por SQAS, ya que evidencia la falta de rigor de los sistemas de responsabilidad social basados únicamente en esta evaluación. Será necesario abordar las carencias identificadas en las materias fundamentales desde la perspectiva de otra referencia o modelo de RSC como la propia guía ISO 26000. De la misma manera, las empresas que forman parte del *service group* no pueden considerar que la selección de proveedores evaluados con SQAS, sea una selección con criterios de RSC. Por lo tanto, las empresas del *service group* no pueden considerar que están extendiendo la RSC a lo largo de su cadena logística y demostrando un compromiso con la responsabilidad social que añade valor a la actividad de la empresa (Hsu et al., 2022). Eso no quiere decir que sí se demuestra un compromiso activo con la seguridad en la cadena logística, con potencial reducción de impactos negativos sobre las personas y el medioambiente. Por último, la organización que promueve la evaluación, CEFIC, debería plantearse ampliar los cuestionarios con ítems relativos a las materias fundamentales no abordadas, o, en su defecto, evitar el uso instrumental del concepto RSC en su denominación, promoción y reconocimiento.

Finalmente, es conveniente plantear algunas de las posibles líneas de investigación futuras. En primer lugar, abordar el análisis de las “prácticas para integrar la responsabilidad social” que propone la guía ISO 26000 con el fin de complementar la propuesta del anexo A de la propia guía. Por otra parte, el hecho de que la evaluación SQAS sea un requisito plantea la duda de la existencia de otras motivaciones internas y externas (Iatridis & Kesidou, 2018). Identificar y evaluar la importancia de cada una de estas motivaciones resulta necesario, para conocer el verdadero objetivo de las organizaciones que se someten a la evaluación SQAS. Además, es conveniente plantear el impacto de la evaluación SQAS como práctica en las empresas evaluadas identificando las mejoras que esta evaluación produce en sus procesos y resultados de RSC, detectando su funcionamiento como impulsora de la RSC, y/o su utilización simultánea o alternativa con la guía ISO 26000. Este análisis permitiría detectar facilitadores y obstáculos en su implementación, aportando de esta manera información para futuras aplicaciones y mejoras de las herramientas. Por último, se propone cuantificar la importancia de las motivaciones y el grado en que la interiorización (Escrig-Tena et al., 2019; Tarí et al., 2021) de la evaluación SQAS y su impacto en los resultados de RSC, de la misma manera que se ha estudiado en otros sistemas de gestión (Heras-Saizarbitoria et al., 2016; Testa et al., 2018).

6. Financiación

No se ha recibido ningún fondo para el desarrollo de esta investigación.

7. Bibliografía

- AENOR (2012). Guía de responsabilidad social UNE-ISO 26000, 124 (2012).
- Agreement Concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road 2021, 666 (2020). <https://www.boe.es/boe/dias/2021/04/13/pdfs/BOE-A-2021-5779.pdf>
- Argandoña, A., & Isea, R. (2011). ISO 26000 Una guía para la Responsabilidad Social de las Organizaciones. *Cuadernos de La Cátedra La Caixa de Responsabilidad Social de La Empresa y Gobierno Corporativo*, 11, 33. http://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_voll1_Final_tcm5-66526.pdf
- Babiak, K. (2011). CSR and Environmental Responsibility: Motives and Pressures to Adopt Green Management Practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(March 2010), 11–24. <https://doi.org/10.1002/csr.229>
- Balzarova, M., & Castka, P. (2018). Social responsibility: Experts' viewpoints on adoption of the ISO 26000 standard. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(5), 819–824. <https://doi.org/10.1002/CSR.1497>
- Bastian Buck, G., Laura Espinach, G., Staffan Söderberg, I. 26000 P., (PPO), P. O., Organization, I. 26000 P. P., & (PPO). (2010). *GRI G4 Guidelines and ISO 26000 : 2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction*. http://www.iso.org/iso/iso-gri-26000_2014-01-28.pdf
- Berens, G., van Riel, C. B. M., & van Rekom, J. (2007). The CSR-Quality Trade-Off: When can Corporate Social Responsibility and Corporate Ability Compensate Each Other? *Journal of Business Ethics*, 74(3), 233–252. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9232-0>
- Boiral, O., Heras-Saizarbitoria, I., & Testa, F. (2017). SA8000 as CSR-Washing? The Role of Stakeholder Pressures. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 24(1), 57–70. <https://doi.org/10.1002/csr.1391>
- Buhanita, I. (2015). Dimensions in CSR: an evaluation of current definitions. *Romanian Journal of Journalism & Communication*, X(4), 64–72.
- Buysse, K., & Verbeke, A. (2003). Proactive environmental strategies: A stakeholder management perspective. *Strategic Management Journal*, 24(5), 453–470. <https://doi.org/10.1002/SMJ.299>
- Campisi, D., & Gastaldi, M. (1996). Environmental protection, economic efficiency and intermodal competition in freight transport. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 4(6), 391–406. [https://doi.org/10.1016/S0968-090X\(96\)00021-6](https://doi.org/10.1016/S0968-090X(96)00021-6)
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268–295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>

- Castka, P., & Balzarova, M. A. (2008). ISO 26000 and supply chains-On the diffusion of the social responsibility standard. *International Journal of Production Economics*, 111(2), 274–286. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2006.10.017>
- CEFIC. (2018). *SQAS / ESAD Guidelines February 2018* (Issue February).
- CEFIC. (2019). *SQAS 2019 Core Questionnaire and Guidelines (Spanish)*.
- CEFIC. (2020). *SQAS System User Guide* (Issue September).
- CEFIC. (2021a). *SQAS / ESAD Guidelines August 2021* (Issue August).
- CEFIC. (2021b). *SQAS 2019 Core Questionnaire and Guidelines (Spanish)* (p. 26).
- CEFIC. (2021c). *SQAS 2022 TS Questionnaire and Guidelines (Spanish)* (p. 44).
- CEFIC. (2022). Recuperado el 15 de julio de 2022. <http://www.sqas.org>
- Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017a). Developing the WH 2 framework for environmental sustainability in logistics service providers: A taxonomy of green initiatives. *Journal of Cleaner Production*, 165, 1063–1077. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.07.150>
- Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017b). Environmental sustainability in the service industry of transportation and logistics service providers: Systematic literature review and research directions. *Transportation Research Part D Journal*, 53, 454–470. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2017.04.032>
- Christmann, P., & Taylor, G. (2006). Firm self-regulation through international certifiable standards: Determinants of symbolic versus substantive implementation. *Journal of International Business Studies*, 37(6), 863–878. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400231>
- Comission, E. (2011). *COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility*.
- De Campos, R. S., Simon, A. T., & De Campos Martins, F. (2019). Assessing the impacts of road freight transport on sustainability: A case study in the sugar-energy sector. *Journal of Cleaner Production*, 220, 995–1004. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.02.171>
- Delchet-Cochet, K., & Vo, L.-C. (2013). Classification of CSR standards in the light of ISO 26000. *Society and Business Review*, 8(2), 134–144. <https://doi.org/10.1108/SBR-11-2012-0046>
- Dong, Q., Qian, D. L., Li, C. H., & Fan, H. B. (2013). Research on Safety Evaluation Indexes of the Road Transportation Enterprise of Dangerous Goods. *Applied Mechanics and Materials*, 409–410, 1330–1334. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/amm.409-410.1330>
- EFQM. (2004). *The EFQM Framework for Corporate Social Responsibility*. EFQM. <https://doi.org/905236480X>
- EPA. (2002). CSR : Can the chemical industry lead the way ? *Chemical Market Reporter*, 262(10), S5.

- Escrig-Tena, A. B., Garcia-Juan, B., & Segarra-Ciprés, M. (2019). Drivers and internalisation of the EFQM excellence model. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(3), 398–419. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-08-2017-0161>
- European Commission. (2016). *Horizon 2020 Work Programme 2016 - 2017: 11. Smart, green and integrated transport* (Vol. 2017, Issue July 2016). <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/h2020-section/smart-green-and-integrated-transport>
- Evangelista, P., Colicchia, C., & Creazza, A. (2017). Is environmental sustainability a strategic priority for logistics service providers? *Journal of Environmental Management*, 198, 353–362. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2017.04.096>
- Evangelista, P., & Durst, S. (2015). Knowledge management in environmental sustainability practices of third-party logistics service providers. *Very Informal Newsletter on Library Automation*, 45(4), 509–529. <https://doi.org/10.1108/VINE-02-2015-0012>
- Flodén, J., & Woxenius, J. (2021). A stakeholder analysis of actors and networks for land transport of dangerous goods. *Research in Transportation Business & Management*, 100629. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2021.100629>
- Govindan, K., Khodaverdi, R., & Jafarian, A. (2013). A fuzzy multi criteria approach for measuring sustainability performance of a supplier based on triple bottom line approach. *Journal of Cleaner Production*, 47, 345–354. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2012.04.014>
- Hahn, R. (2012). Standardizing social responsibility new perspectives on guidance documents and management system standards for sustainable development. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 59(4), 717–727. <https://doi.org/10.1109/TEM.2012.2183639>
- Hazlett, S.-A., McAdam, R., & Murray, L. (2007). From quality management to socially responsible organisations: the case for CSR. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(7), 669–682. <https://doi.org/10.1108/02656710710774665>
- Heras-Saizarbitoria, I., Arana, G., & Boiral, O. (2016). Outcomes of Environmental Management Systems: the Role of Motivations and Firms' Characteristics. *Business Strategy and the Environment*, 25(8), 545–559. <https://doi.org/10.1002/bse.1884>
- Herciu, M. (2016). ISO 26000 – An Integrative Approach of Corporate Social Responsibility. *Studies in Business and Economics*, 11(1), 73–79. <https://doi.org/10.1515/sbe-2016-0006>
- Heyes, A., & Kapur, S. (2012). Community pressure for green behavior. *Journal of Environmental Economics and Management*, 64(3), 427–441. <https://doi.org/10.1016/j.jeem.2012.04.006>
- Hossain, M., Islam, M. T., Momin, M. A., Nahar, S., & Alam, M. S. (2019). Understanding Communication of Sustainability Reporting: Application of Symbolic Convergence Theory (SCT). *Journal of Business Ethics*, 160(2), 563–586. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3874-6>
- Hsu, B. X., Chen, Y. M., & Chen, L. A. (Leann). (2022). Corporate social responsibility and value added in the supply chain: Model and mechanism. *Technological Forecasting and Social Change*, 174. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121302>

- Hutchison, A. J., Johnston, L. H., & Breckon, J. D. (2009). Using QSR-NVivo to facilitate the development of a grounded theory project: an account of a worked example. *International Journal of Social Research Methodology*, 13(4), 283–302. <https://doi.org/10.1080/13645570902996301>
- Hyatt, D. G., & Berente, N. (2017). Substantive or Symbolic Environmental Strategies? Effects of External and Internal Normative Stakeholder Pressures. *Business Strategy and the Environment*, 26(8), 1212–1234. <https://doi.org/10.1002/bse.1979>
- Iatridis, K., & Kesidou, E. (2018). What Drives Substantive Versus Symbolic Implementation of ISO 14001 in a Time of Economic Crisis? Insights from Greek Manufacturing Companies. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 859–877. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3019-8>
- IQNet. (2011). *IQNet SR 10. sistemas de Gestión de la responsabilidad Social* (Iqn. A.-T. I. C. Network (ed.)). IQNet Association - The International Certification Network.
- Johnston, L. (2006). Software and Method: Reflections on Teaching and Using QSR NVivo in Doctoral Research. *International Journal of Social Research Methodology*, 9(5), 379–391. <https://doi.org/10.1080/13645570600659433>
- Konopásek, Z. (2008). Making Thinking Visible with Atlas.ti: Computer Assisted Qualitative Analysis as Textual Practices. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(2). <https://doi.org/10.17169/FQS-9.2.420>
- Lazare, B., & Rongier, I. (2013). Quality and safety management systems. *Proceedings of the International Astronautical Congress, IAC*, 12(May), 9277–9280. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84904709255&partnerID=40&md5=e2c26ca0852a41ab07b90ac5863f9605>
- Lieggio Junior, M., Granemann, S. R., de Souza, O. A., & Rocha, C. H. (2012). Transportation of dangerous goods by road: the Brazilian case for selection of carriers based on a risk management methodology. *Transportation Planning and Technology*, 35(7), 677–696. <https://doi.org/10.1080/03081060.2012.718155>
- Martinsen, U., & Björklund, M. (2012). Matches and gaps in the green logistics market. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42(6), 562–583. <https://doi.org/10.1108/09600031211250596>
- Martinsen, U., & Hüge-Brodin, M. (2014). Environmental practices as offerings and requirements on the logistics market. *Logistics Research*, 7(1), 115. <https://doi.org/10.1007/s12159-014-0115-y>
- McWilliams, A Siegel, D. (2001). Corporate Social Responsibility: a theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, 26(1), 117–127. <https://doi.org/10.2307/259398>
- Mendieta-Lopez, J. C., & Perdomo Calvo, J. A. (2008). Fundamentos De Economía Del Transporte: Teoría, Metodología Y Análisis De Política. In *Ediciones Uniandes*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1592672>
- Moratis, L. (2016a). Out of the ordinary? Appraising ISO 26000 ' s CSR definition. *International Journal of Law and Management*, 58(1), 26–47. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2014-0064>

- Moratis, L. (2016b). Signaling strategies for ISO 26000: a firm-level approach. *International Journal of Operations & Production Management*, 36(5), 512–531. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-08-2014-0402>
- Muha, R., & Sever, D. (2010). INFLUENCE OF SOCIETY CHANGES ON THE MODEL OF HAZARDOUS GOODS ROAD TRANSPORTATION. *Promet-Traffic & Transportation*, 22, 133–142. <https://doi.org/10.7307/ptt.v22i2.172>
- Muha, Robert. (2009). Influence of Sustainable Development Guidelines on Dangerous Goods Haulers. *PROMET - Traffic&Transportation*, 21(6), 425–432. <https://doi.org/10.7307/ptt.v21i6.259>
- Muha, Robert. (2011). Increasing Market Opportunities Through Standarization and Responsible Care Program. *Transport Problems*, 7(2).
- Quarshie, A. M., Salmi, A., & Leuschner, R. (2016). Sustainability and corporate social responsibility in supply chains: The state of research in supply chain management and business ethics journals. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 22(2), 82–97. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2015.11.001>
- Ranängen, H., Zobel, T., & Bergström, A. (2014). The merits of ISO 26000 for CSR development in the mining industry: a case study in the Zambian Copperbelt. *Social Responsibility Journal*, 10(3), 500–515. <https://doi.org/10.1108/SRJ-05-2012-0110>
- Salmones, M. del M. G. de los, Crespo, A. H., & Bosque, I. R. del. (2005). Influence of Corporate Social Responsibility on Loyalty and Valuation of Services. *Journal of Business Ethics*, 61(4), 369–385. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-5841-2>
- Silver, C., & Lewins, A. (2017). Using Software in Qualitative Research: A Step-by-Step Guide. In SAGE Publications Ltd (Ed.), *Using Software in Qualitative Research: A Step-by-Step Guide* (second). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781473906907>
- Tarí, J. J. (2011). Research into Quality Management and Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 102(4), 623–638. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0833-x>
- Tarí, J. J., Molina-Azorín, J. F., López-Gamero, M. D., & Pereira-Moliner, J. (2021). The association between environmental sustainable development and internalization of a quality standard. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2587–2599. <https://doi.org/10.1002/bse.2765>
- Testa, F., Boiral, O., & Heras-Saizarbitoria, I. (2018). Improving CSR performance by hard and soft means: The role of organizational citizenship behaviours and the internalization of CSR standards. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(5), 853–865. <https://doi.org/10.1002/csr.1502>
- Toppinen, A., Virtanen, A., Mayer, A., & Tuppuru, A. (2015). Standardizing Social Responsibility via ISO 26000: Empirical Insights from the Forest Industry. *Sustainable Development*, 23, 153–166. <https://doi.org/10.1002/sd.1579>
- Valmohammadi, C. (2011). Investigating corporate social responsibility practices in Iranian organizations: an ISO 26000 perspective. *BUSINESS STRATEGY SERIES*, 12(5), 257–263. <https://doi.org/10.1108/17515631111166898>

- Wang, D. D. (2019). Assessing road transport sustainability by combining environmental impacts and safety concerns. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 77(November), 212–223. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2019.10.022>
- Wolf, C., & Seuring, S. (2010). Environmental impacts as buying criteria for third party logistical services. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 40(1/2), 84–102. <https://doi.org/10.1108/09600031011020377>
- Wu, L., Subramanian, N., Abdulrahman, M. D., Liu, C., Lai, K. hung, & Pawar, K. S. (2015). The impact of integrated practices of lean, green, and social management systems on firm sustainability performance-evidence from Chinese fashion auto-parts suppliers. *Sustainability (Switzerland)*, 7(4), 3838–3858. <https://doi.org/10.3390/su7043838>
- Zhu, Q., & Lai, K. hung. (2019). Enhancing supply chain operations with extended corporate social responsibility practices by multinational enterprises: Social capital perspective from Chinese suppliers. *International Journal of Production Economics*, 213, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.02.012>
- Zinenko, A., Rovira, M. R., & Montiel, I. (2015). The fit of the social responsibility standard ISO 26000 within other CSR instruments Redundant or complementary? *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 6(4), 498–526. <https://doi.org/10.1108/SAMPJ-05-2014-0032>