



Modelo de Utilidad para Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica. Un enfoque inclusivo desde el Trabajo Social

Utility Model for Social Improvement with Strategic Social Responsibility. An inclusive approach from Social Work

Jorge Carlos Rangel Moya

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (México)
jorge.rangelmy@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0000-1811-1436>

Lydia del Carmen Ávila Zárate

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (México)
lydia.avilazr@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0008-7681-4154>

María Angélica Rocha Valero

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano (México)
maria.rochavlr@uanl.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0005-2551-5937>

Recibido: 25/09/2024

Aceptado: 30/06/2025

Resumen: El presente estudio de investigación documental y comparativa propone una herramienta sistémica inicial: el *Modelo de Utilidad para la Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica*, desde una perspectiva profesional del Trabajo Social. En los entornos organizacionales contemporáneos, las y los trabajadores sociales enfrentan el reto de diseñar intervenciones respaldadas por marcos normativos, estándares internacionales y modelos con enfoque sistémico e inclusivo. El modelo facilita la intervención profesional ante problemáticas relacionadas con el desarrollo social organizacional, articulando el cumplimiento de la legislación nacional —como las Normas Oficiales Mexicanas— con marcos internacionales emitidos por la Organización Internacional del Trabajo, la guía Organización Internacional de Normalización (ISO) 26000 sobre responsabilidad social, la Organización Internacional de Normalización (ISO) 31000 sobre gestión del riesgo y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Mediante el uso de análisis normativo y tablas comparativas, se demuestra la posibilidad de integrar obligaciones legales con recomendaciones internacionales, contribuyendo a una cultura organizacional ética, inclusiva y transformadora. El modelo, además, destaca el papel del Trabajo Social como eje articulador de decisiones estratégicas centradas en los derechos humanos laborales, el bienestar colectivo y el valor social organizacional. La propuesta se dirige a organizaciones públicas, privadas y sociales, brindando una herramienta adaptable a diferentes contextos y tipos de derecho humano a intervenir. Así, se fortalece la legitimidad y la “licencia social” para operar con responsabilidad y compromiso.

Palabras clave: Modelo de Utilidad, Trabajo Social, Derechos Humanos Laborales, Responsabilidad Social, NOM, ODS, ISO.

Abstract: This comparative and documentary research proposes an initial systemic tool: the *Utility Model for Social Improvement with Strategic Social Responsibility*, framed from the professional practice of Social Work. In current organizational contexts, social workers face the ongoing challenge of designing interventions grounded in regulatory frameworks, international standards, and inclusive, systemic models. The proposed model aims to facilitate professional interventions related to organizational social development by aligning national regulatory compliance—such as the Official Mexican Standards—with internationally recommended frameworks, including those from the International Labour Organization (ILO), ISO 26000 guidance on social responsibility, ISO 31000 on risk management, and the 17 Sustainable Development Goals of the United Nations. Through normative analysis and the use of comparative tables, the model demonstrates how legal mandates and voluntary international standards can converge into a single strategic framework. This integration promotes ethical, inclusive, and transformative decision-making processes within public, private, and social organizations. Moreover, the model positions Social Work as a key actor in promoting labor human rights, collective well-being, and socially valuable outcomes. It also introduces the concept of “social license to operate” as an ethical foundation for organizations to gain legitimacy and trust within society. The proposal offers flexibility in application, allowing the substitution of national regulations or human rights focus according to the organization’s context and objectives. It provides a practical, adaptable, and systemic tool to align operational strategies with ethical commitments and sustainable development.

Keywords: Utility Model, Social Work, Human Rights, Sustainable Development Goals, Governance, Strategic Social Responsibility, NOMs.

1. INTRODUCCIÓN

La creciente demanda por satisfacer necesidades sociales y establecer tratamientos sistémicos estandarizados y normativos exige la ejecución de tareas planificadas, organizadas y con utilidad práctica para su aplicación operativa. Este proceso debe abordarse desde un enfoque inclusivo, que incorpore a los actores sociales en la implementación de acciones que permitan a las organizaciones obtener reconocimiento por su responsabilidad social, al tiempo que cumplen con los mandatos establecidos a nivel nacional e internacional.

Desde la perspectiva organizacional, es posible priorizar la ejecución de actividades estratégicas empresariales, reservando como urgentes únicamente aquellos requisitos de carácter obligatorio que exigen el cumplimiento de normativas sujetas a auditorías por parte de las entidades de gobernanza correspondientes en cada país.

A partir de este análisis situacional, se propone un modelo inclusivo diseñado como herramienta práctica para que las organizaciones cumplan con los mandatos normativos establecidos a nivel local y nacional. Asimismo, este modelo abre la posibilidad de incidir en otros lineamientos que, si bien no son obligatorios, son recomendados tanto en el ámbito nacional como internacional. Esto contribuye a la construcción de sociedades y comunidades fundamentadas en el respeto y la promoción de los derechos humanos.

El presente estudio tiene como objetivo abordar problemáticas relacionadas con el cumplimiento de los derechos humanos, y se plantea como un ejercicio dentro del Modelo de Temática Laboral, incorporando una perspectiva inclusiva que considera a actores sociales tanto, del sector público como del privado. La implementación del Modelo de Utilidad para la Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica permitirá a las organizaciones no solo cumplir con las obligaciones establecidas por las normativas locales y nacionales, sino también avanzar en el cumplimiento de recomendaciones y mandatos internacionales. Al aplicar soluciones obligatorias, se espera generar un impacto positivo en el cumplimiento de objetivos, convenios y recomendaciones, fortaleciendo así la visión ética de la organización.

Este modelo se sustenta en una visión de inclusión y refleja la identidad formativa del ejercicio profesional del Trabajador Social, quien, por su naturaleza, busca integrar y coordinar a los actores sociales en todos sus proyectos. Esta formación le permite abordar problemáticas individuales sin perder de vista la necesidad de encontrar soluciones colectivas, actuando siempre dentro de su ámbito profesional y priorizando lo social sobre lo individual.

2. REVISIÓN TEÓRICA

El modelo se enfoca en el ámbito de los derechos laborales, como eje principal, por lo que se abordarán los derechos humanos y las normas relacionadas con esta área. Este modelo busca ofrecer una visión organizacional basada en la inclusión, desde la perspectiva profesional del Trabajo Social, disciplina que promueve la integración de actores sociales y la búsqueda de soluciones colectivas a problemáticas sociales.

2.1. Derechos Humanos y Trabajo

Los derechos humanos son principios universales que reconocen la dignidad inherente a todos los seres humanos. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2024) establece que estos derechos deben aplicarse sin distinción de raza, sexo, nacionalidad, religión u otra condición. En el ámbito laboral, estos principios adquieren una dimensión normativa reforzada a través de los convenios internacionales que buscan garantizar condiciones dignas de trabajo y el respeto a la integridad del trabajador (Belmont, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024) ha establecido un cuerpo normativo especializado que incluye derechos fundamentales como la libertad sindical, la eliminación del trabajo forzoso e infantil y la igualdad de oportunidades. Estas normas tienen un carácter vinculante en muchos países y representan un marco internacional para el cumplimiento de los derechos laborales, promoviendo además el diálogo social y la justicia.

2.2 Derechos Laborales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por la ONU en 2015 (ONU, 2024), promueven una agenda global enfocada en la erradicación de la pobreza, la equidad y la sostenibilidad (PNUD, 2024). Varios de estos objetivos, especialmente el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), están estrechamente ligados a los principios laborales de la OIT. Como señala Belmont (2017), los ODS reflejan una evolución en la protección de los derechos humanos laborales, incorporando temas como la igualdad de género, la seguridad en el trabajo y la eliminación del trabajo infantil.

2.3 Normas Internacionales ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO, 2024) agrupa estándares internacionales que ayudan a las organizaciones a mejorar sus procesos y productos. En este estudio, se consideran dos normas clave:

- ISO 26000: proporciona directrices sobre responsabilidad social aplicables a todo tipo de organizaciones. Define siete materias fundamentales, incluyendo prácticas laborales, derechos humanos, gobernanza y medio ambiente (ISO, 2010).
- ISO 31000: ofrece un marco estructurado para la gestión del riesgo, aplicable en la toma de decisiones estratégicas. Se basa en principios como la creación de valor, la integración organizacional y la evaluación continua del riesgo (ISO, 2024).

Estas normas, aunque no son de cumplimiento obligatorio, se reconocen internacionalmente como guías confiables para una gestión responsable y estratégica.

2.4. Normas Oficiales Mexicanas y Derechos Humanos

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son disposiciones técnicas obligatorias emitidas por dependencias del gobierno mexicano. Según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2024), más de 40 NOM están relacionadas con seguridad y

salud en el trabajo. Entre ellas, la *NOM-035-STPS-2018* destaca por su enfoque en los factores de riesgo psicosocial y el entorno organizacional favorable.

Esta norma obliga a los centros de trabajo establecer mecanismos de prevención de riesgos psicosociales, promoción del bienestar, capacitación y manejo de conflictos laborales (Secretaría de Gobernación, 2018). La NOM-035 puede interpretarse no solo como una obligación legal, sino como una oportunidad estratégica para alinear acciones internas con los estándares de derechos humanos laborales definidos por la OIT.

Como señala el Gobierno de México (2024), las NOM también sirven como instrumentos para implementar en la práctica principios constitucionales e internacionales. De este modo, se convierten en herramientas técnicas para garantizar derechos fundamentales desde una perspectiva organizacional.

2.5. Gobernanza y Responsabilidad Social

La gobernanza es un enfoque de gestión que implica la participación de múltiples actores —gobierno, empresas, sociedad civil— en la toma de decisiones públicas y organizacionales (Rojas, 2017). En el caso mexicano, esta visión ha evolucionado para integrar mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

La gobernanza organizacional también se refleja en la gestión empresarial cuando las decisiones se alinean con valores éticos, inclusión y sostenibilidad. Como sugiere Sánchez Jáuregui (2020), las NOM pueden considerarse instrumentos de gobernanza que permiten a las instituciones mexicanas implementar estándares internacionales desde una lógica nacional.

Como refuerzan Sarasola et al. (2019) en su publicación en Azarbe, el trabajo social comunitario cobra relevancia al vincular teoría y práctica en intervenciones territoriales que favorezcan estructuras organizacionales inclusivas. Esta perspectiva aporta elementos fundamentales para fortalecer modelos de intervención institucional con base en la inclusión, la ética y la sostenibilidad social.

3. METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo cualitativo, con un enfoque exploratorio y documental. Se fundamenta en el análisis comparativo de marcos normativos nacionales e internacionales relacionados con la responsabilidad social, los derechos humanos laborales y la gobernanza organizacional.

La técnica principal utilizada fue la revisión bibliográfica y normativa especializada, mediante la cual se identificaron, clasificaron y confrontaron cinco fuentes clave:

1. La Norma Oficial Mexicana *NOM-035-STPS-2018* sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
2. Los convenios y principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
3. La guía ISO 26000 sobre responsabilidad social.
4. La norma ISO 31000 sobre gestión del riesgo.
5. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

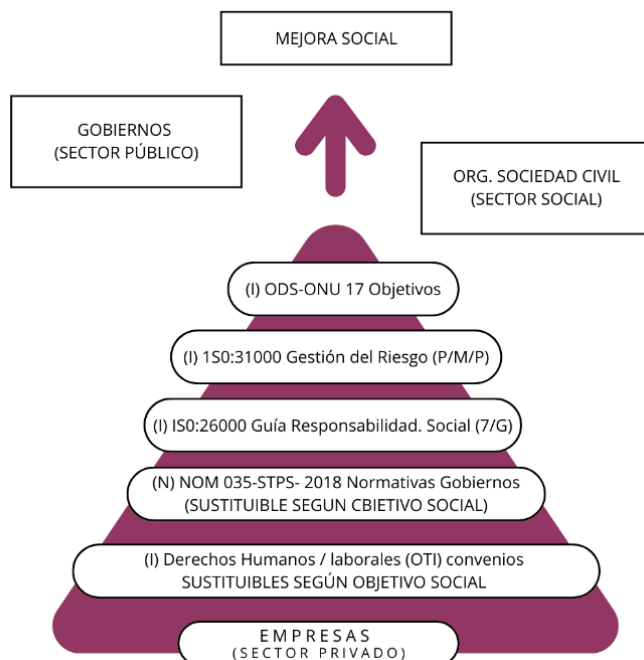
El análisis se realizó a través de tablas comparativas de elaboración propia, que muestran relaciones y correspondencias entre estas fuentes. Estas tablas permiten observar cómo una norma nacional obligatoria puede alinearse con estándares internacionales, generando una estrategia de cumplimiento ampliado, ético y sustentable.

Como variables cualitativas se consideraron: el tipo de norma (obligatoria o voluntaria), el tipo de derecho humano laboral abordado (salud, igualdad, seguridad), y su nivel de articulación con marcos internacionales. La hipótesis de base plantea que el cumplimiento de normativas nacionales, como las NOM, puede ser utilizado estratégicamente para avanzar en metas de responsabilidad social alineadas con los principios internacionales.

El resultado metodológico es la propuesta de un modelo gráfico flexible que permite aplicar este análisis a distintas normas o derechos humanos, adaptándose a contextos organizacionales públicos, privados o sociales.

Este estudio no incluye validación empírica, por lo que se propone como un modelo conceptual inicial susceptible de aplicación en investigaciones futuras que evalúen su eficacia en casos reales.

FIGURA 1. MODELO DE UTILIDAD PARA LA MEJORA SOCIAL CON RESPONSABILIDAD SOCIAL ESTRATÉGICA



Fuente: Elaboración propia.

4. PROPUESTA DEL MODELO

La propuesta del *Modelo de Utilidad para la Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica* tiene como finalidad ampliar el concepto de valor social organizacional, entendido como el impacto positivo que una empresa genera en la sociedad, más allá de sus resultados financieros. Este concepto se vincula con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial y la noción de empresa social, orientadas a generar beneficios, tanto para la sociedad como para los accionistas (Retolaza, s.f.).

La visión que sustenta este modelo es incluyente y holística, no se limita al cumplimiento normativo, sino que se concibe como una herramienta estratégica que permite integrar estándares internacionales con los marcos regulatorios nacionales. De este modo, se fortalece la legitimidad social de las organizaciones y se contribuye a consolidar una imagen corporativa alineada con los principios de la responsabilidad social.

El modelo se fundamenta en los siete principios de gobernanza establecidos por la *ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social*, y se articula con los elementos clave de la *ISO 31000: Gestión del Riesgo*, particularmente en lo relativo a sus principios, marco organizacional y procesos. Asimismo, se vincula con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* de la ONU, facilitando su incorporación en la planeación estratégica de las organizaciones.

Es importante destacar el concepto de "*licencia social para operar*", que en el contexto de este estudio se entiende como la capacidad de una organización para establecer relaciones sanas, transparentes y sostenibles con personas, comunidades y entidades que pueden influir positiva o negativamente en sus actividades (Sumarse, 2016).

La propuesta del "*Modelo de Utilidad para la Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica*" permite identificar y adaptar distintos enfoques normativos en función de los objetivos de responsabilidad social que una organización quiera abordar. Como se observa en la Figura 1, el modelo contempla la posibilidad de sustituir dos elementos clave: (a) el tipo de norma nacional aplicada y (b) el enfoque del derecho humano a intervenir. Esta flexibilidad permite adaptar el modelo a diferentes contextos organizacionales y prioridades sociales.

Por ejemplo, en el presente estudio se utiliza la *NOM-035-STPS-2018*, relativa a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, la cual se vincula tanto con los derechos humanos laborales como con la atención a la salud mental. No obstante, esta

norma puede ser sustituida por otras, como la *NOM-034-STPS-2016*, que se enfoca en la seguridad laboral de personas con discapacidad, o la *NMX-R-025-SCFI-2015*, orientada a la igualdad laboral y la no discriminación. En México, existen más de 44 normas emitidas por la STPS relacionadas con seguridad laboral, 187 normas de la SSA en materia de salud, y 143 normas de la SCFI vinculadas con productos y servicios, entre otras.

El modelo también se relaciona con los derechos humanos laborales internacionales, los cuales, aunque no son de cumplimiento obligatorio, se consideran recomendaciones aplicables globalmente. En este sentido, el modelo permite incorporar estándares internacionales sustituyendo la normativa local según el país y el tipo de derecho humano que se desea abordar.

Para este caso en particular, se propone el modelo basado en la *NOM-035-STPS-2018*, en el marco de los derechos laborales con un enfoque en la salud psicológica. Esta Norma Oficial Mexicana (NOM) constituye un mandato legal en México. Si la organización desea modificar el objetivo del tipo de Responsabilidad Social, será necesario sustituir tanto la NOM como el tipo de derecho humano que se busca intervenir. Esta condición se establece como una indicación específica para el uso del modelo.

Las instrucciones incluidas en la imagen del modelo son las siguientes: se debe verificar el cumplimiento con la *ISO 26000*, Guía de Responsabilidad Social, confrontando el caso con las siete materias fundamentales de gobernanza que plantea dicha norma. Posteriormente, se debe contrastar con la *ISO 31000* sobre Gestión del Riesgo, considerando sus tres componentes: principios para la creación de valor, marco organizacional obligatorio, y el proceso integral de diagnóstico, implementación, evaluación y tratamiento del riesgo. Finalmente, se debe realizar una comparación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), identificando cuáles de los 17 objetivos se ven impactados por la sustitución de la NOM y el nuevo enfoque del derecho humano adoptado.

Las acciones emprendidas por cualquier tipo de organización que seleccione un objetivo de Responsabilidad Social, al aplicar metodológicamente el modelo propuesto y realizar su comparación sistémica y técnica, no solo permiten el cumplimiento de normativas auditables, sino que también facilitan la identificación de otras acciones que inciden en mandatos vinculados con la construcción de una visión organizacional basada en el valor, la inclusión, la ética y la responsabilidad. Esta visión contribuye a fortalecer la denominada “licencia social” para operar.

Además, este enfoque permite minimizar los riesgos asociados a la operación del objetivo o indicador seleccionado, mediante su análisis dentro de una matriz de riesgo, elemento fundamental en la metodología de la norma *ISO 31000*.

Desde una perspectiva metodológica, el modelo contempla la participación de los tres sectores organizacionales —público, social y privado— con el propósito de generar alianzas estratégicas y sinergias orientadas al logro conjunto de los objetivos de Responsabilidad Social. Esta integración responde a un comportamiento profesional propio del ejercicio del Trabajo Social, fomentando colaboraciones que pueden involucrar recursos financieros, materiales y humanos, según las necesidades del objetivo a abordar.

En la Tabla I se compara la *NOM-035-STPS-2018* la Normativa Oficial Mexicana “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo Identificación, Análisis y Prevención; particularmente se mencionan tres factores concretos: Organizacional, Riesgo Psicosocial-Salud y Prevención en Riesgo, relacionados con los convenios internacionales de *OIT/ONU* y su confrontación para el cumplimiento de gobernanzas de la *ISO 26000* y la *ISO 31000*, para utilizarse en el cumplimiento con visión holística de los objetivos de los Derechos Humanos.

5. ANÁLISIS DE RELACIÓN: ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

La *NOM-035-STPS-2018*, en el marco de los derechos humanos laborales, establece principios clave como el sentido de pertenencia, la definición de responsabilidades, la adecuada distribución de cargas y jornadas laborales, así como la evaluación y el reconocimiento del desempeño. Estos elementos se vinculan con diversos convenios internacionales de la *OIT*, como el Convenio C029 sobre Trabajo Forzoso y el Convenio C098 sobre el Derecho Sindical y de Asociación, entre otros.

A su vez, estas disposiciones guardan una estrecha relación con los lineamientos de la *ISO 26000*, particularmente con los principios de:

1. Gobernanza de la organización,
2. Derechos humanos,
3. Prácticas laborales, y
4. Prácticas justas de operación.

TABLA I. CONFRONTACIÓN DE LA NOM-035 CON ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE GOBERNANZA SOCIAL

Mandatos particulares Acciones de Control NOM-035-STPS-2018	LINEAMIENTOS Derechos Humanos Laborales OIT/ONU	ISO: 26000 Guía de Responsabilidad Social (7 Gobernanzas)	Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS – ONU (17)
Entorno Organizacional Favorable <ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Formación adecuada • Definición de responsabilidades • Participación y comunicación • Distribución de cargas y jornadas • Evaluar desempeño • Reconocimiento del desempeño 	C029 Convenio sobre Trabajo Forzoso C098 Convenio sobre el Derecho Sindical y de Asociación C081 Convenio sobre la Inspección en el Trabajo C122 Convenio sobre la Política del Empleo	1 Gobernanza de la Organización. 2 Derechos Humanos 3 Prácticas Laborales 5 Prácticas Justas de Operación 6 Asunto de Consumidores	3 Salud y Bienestar 4 Educación de Calidad 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico 12 Producción y Consumo Responsables 16 Paz Justicia e Instituciones Sólidas.
Factores de Riesgo Psicosocial <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones peligrosas e inseguras en ambiente laboral • Cargas de trabajo excedentes a capacidades • Falta de control del trabajo • Jornadas de trabajo – rotación de turnos sin recuperación. • Interferencia en relación trabajo familia • Liderazgo y relaciones negativas • Exposición a eventos traumáticos • Violencia laboral 	C081 Convenio sobre la Inspección en el Trabajo C128 Convenio sobre las Prestaciones por Invalidez, Vejez y Sobrevivientes C155 Convenio sobre Seguridad y Salud en el Trabajo C161 Convenio sobre los Servicios de Salud en el Trabajo	1 Gobernanza de la Organización. 2 Derechos Humanos 3 Prácticas Laborales 5 Prácticas Justas de Operación 6 Asunto de Consumidores 7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	3 Salud y Bienestar 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico 10 Reducción de las Desigualdades 12 Producción y Consumo Responsable 16 Paz Justicia e Instituciones Sólidas. 17 Alianza para Lograr los Objetivos.
Prevención de Factores de Riesgo <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el Trabajo • Apoyo Social • Autoridad y Centralidad • Seguridad y Salud • Entorno Organizacional • Factores de Riesgo • Medidas de Prevención • Acciones de Control 	C019 Convenio sobre la Igualdad de Trato en Accidentes C102 Convenio sobre la Seguridad Social C190 Convenio sobre la Violencia y el Acoso C191 Convenio sobre un entorno de trabajo seguro y saludable	1 Gobernanza de la organización. 2 Derechos Humanos 3 Prácticas Laborales 4 Medio Ambiente 5 Prácticas Justas de Operación 6 Asunto de Consumidores 7 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	3 Salud y Bienestar 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico 10 Reducción de las Desigualdades 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles. 12 Producción y Consumo Responsable 16 Paz Justicia e Instituciones Sólidas. 17 Alianza para Lograr los Objetivos.

Fuente: Elaboración propia a partir de OIT, ISO 26000, ISO 31000 y ODS.

En cuanto a los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* propuestos por la *ONU*, este enfoque impacta directamente en los ODS:

- ODS 3: Salud y bienestar,
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico,
- ODS 12: Producción y consumo responsables.

6. ANÁLISIS DE RELACIÓN: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La *NOM-035-STPS-2018* también aborda factores de riesgo psicosocial, enmarcados en los derechos humanos laborales. Entre ellos se destacan: condiciones laborales peligrosas e inseguras, sobrecarga de trabajo, falta de control sobre las tareas, jornadas laborales extensas o mal gestionadas (como la rotación sin descanso) y la interferencia en la vida familiar.

Estos riesgos se relacionan con convenios internacionales de la *OIT*, tales como:

- C081 sobre la Inspección del Trabajo,
- C155 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo,
- C019 sobre Igualdad de Trato en Casos de Accidentes, y
- C102 sobre Seguridad Social, entre otros.

En cuanto a la *ISO 26000*, estos factores están alineados principalmente con los principios de:

- 2) Derechos humanos,
- 3) Prácticas laborales,
- 5) Prácticas justas de operación, y
- 7) Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Por su parte, la contribución a los *ODS de la ONU* incluye:

- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico,
- ODS 10: Reducción de las desigualdades,
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, entre otros.

7. ANÁLISIS DE RELACIÓN: PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN LA NOM-035

La *NOM-035-STPS-2018*, en el marco de los derechos humanos laborales, establece directrices para la prevención de factores de riesgo en el entorno de trabajo. Entre los elementos clave se incluyen la seguridad en el trabajo, el apoyo social, la seguridad y salud laboral, y el fortalecimiento del entorno organizacional, a través de medidas de prevención y control.

Estas disposiciones se relacionan con diversos convenios internacionales de la *OIT*, como:

- C019, sobre igualdad de trato en casos de accidentes,
- C102, sobre seguridad social, y
- C191, sobre un entorno de trabajo seguro y saludable.

En cuanto a la *ISO 26000*, estos aspectos se vinculan con los siguientes principios:

1. Gobernanza de la organización,
2. Derechos humanos,
3. Prácticas laborales,
4. Prácticas justas de operación, entre otros.

Por su parte, los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* de la *ONU* relacionados con esta perspectiva incluyen:

- ODS 3: Salud y bienestar,
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico,
- ODS 10: Reducción de las desigualdades, y
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

El análisis comparativo evidencia una convergencia sustantiva entre las cuatro fuentes normativas (*NOM-035*, *OIT*, *ISO 26000* y *ODS*), ya que todas se sustentan en principios comunes como el derecho, la ética, la responsabilidad, y el respeto tanto a la dimensión humana como social del trabajo.

En la Tabla II, se presenta una correlación entre los 17 *ODS* y los mandatos laborales de la *OIT-ONU*, lo cual permite visualizar de manera holística el cumplimiento de los principios de la *ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social* y de la *ISO 31000: Gestión del Riesgo*.

Análisis Integrado de la Tabla II

En la Tabla II se presentan resultados que reflejan la relación entre los objetivos organizacionales y los mandatos establecidos por el *Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI, 2006)*, ahora reorganizados con base en los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, en lugar de la *NOM-035-STPS-2018*. Esta reorganización se fundamenta en los principios marcados como obligaciones y busca resaltar también la filosofía del Trabajo Social dentro de las organizaciones, incorporando una visión ética y de compromiso social.

TABLA II. RELACIÓN ENTRE ODS, GOBERNANZA ISO Y CRITERIOS DE RIESGO DE CEMEFI

ODS (17) en orden de mandato de Gobernanza (5) CEMEFI Certificador en Empresa Socialmente Responsable en México. ESR. (2006)	GOBERNANZAS (7) ISO 26 000	GESTIÓN DE RIESGO ISO 31000 Principio, Marco y Proceso de Referencia
Relación con el mandato 1 Cultura de Competitividad Responsable y Bienestar Social del Centro Mexicano para la Filantropía "Cemefi" de Certificación Empresa Socialmente Responsable "ESR" en México 1. Fin de la pobreza 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 9. Industria, innovación e infraestructuras. 10. Reducción de las desigualdades. 12. Producción y consumo responsables. 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. 17. Alianzas para lograr los objetivos	3. Prácticas Laborales 5. Prácticas Justas de Operación 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Principio y Marco en Integración y Proceso de Prevención en Alcance, Contexto y Criterios
Relación con el mandato 2 Valores, Código de Ética y No Corrupción del Centro Mexicano para la Filantropía "Cemefi" de Certificación Empresa Socialmente Responsable "ESR" en México 9. Industria, innovación e infraestructuras	1. Gobernanza de la organización 3. Prácticas Laborales	Principio en creación y protección de valor en Marco; Liderazgo y compromiso, en Proceso de Prevención, Alcance, Contexto y Criterios.
Relación con el mandato 3 Respeto a los Derechos Humanos del Centro Mexicano para la Filantropía "Cemefi" de Certificación Empresa Socialmente Responsable "ESR" en México 2. Hambre cero. 3. Salud y bienestar. 4. Educación de calidad. 5. Igualdad de género.	1. Gobernanza de la organización 2. Derechos Humanos	Principio estructurado y exhaustivo; en Marco es diseño, en Proceso de Prevención es evaluación del riesgo.
Relación con el mandato 4 Condiciones Laborables Favorables para la Calidad de Vida del Centro Mexicano para la Filantropía "Cemefi" de Certificación Empresa Socialmente Responsable "ESR" en México 5. Igualdad de género. 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 10. Reducción de las desigualdades. 11. Ciudades y comunidades sostenibles.	2. Derechos Humanos 3. Prácticas Laborales 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	Principio es inclusiva, en Marco es implementación, en Proceso de Prevención es tratamiento del riesgo.
Relación con el mandato 5 Preservación del Medio Ambiente del Centro Mexicano para la Filantropía "CEMEFI" de Certificación Empresa Socialmente Responsable "ESR" en México 6. Agua limpia y saneamiento. 7. Energía asequible y no contaminante. 11. Ciudades y comunidades sostenibles. 12. Producción y consumo responsables. 13. Acción por el clima. 14. Vida submarina. 15. Vida de ecosistemas terrestres.	4. Medio Ambiente	Principio es adaptativa, en Marco es valoración y en Proceso de Prevención es evaluación del riesgo.

Fuente: Elaboración propia basada en principios de Cemefi (2006) y Agenda 2030.

El objetivo principal de esta confrontación es comparar los ODS con tres marcos complementarios de responsabilidad social: la ISO 26000 (Guía de Responsabilidad Social), la ISO 31000 (Gestión del Riesgo), y los mandatos del CEMEFI. Esta comparación permite identificar coincidencias, áreas de impacto y oportunidades de alineación estratégica para el cumplimiento de políticas inclusivas y sostenibles.

TABLA III. COBERTURA TERRITORIAL Y TIPO DE MANDATO NORMATIVO EN EL MODELO PROPUESTO

Tipo de mandato a cumplir	Dimensión geográfica de cobertura y Tipo de mandato o intencionalidad	Visión de cumplimiento del criterio
Derechos Humanos "Laborales" OTI (se sustituye según el tipo de derechos humanos a intervenir)	Internacional es un mandato "debe" en México	Es un mandato internacional de Derechos Humanos Laborales para su cumplimiento en cualquier país del mundo - ONU
Norma Oficial Mexicana "NOM-035-STPS-2018" Factores de Riesgo Psicosocial (se sustituye según el tipo de Normativa a intervenir ejemplo Laboral, Producto, Servicio, Salud etc.,)	Nacional es un mandato "debe" en México	Es un mandato Nacional para su cumplimiento Normativo relacionado con la Salud y Seguridad Laboral, en las Entidades Federativas de México- STPS.
ISO- 26000 Guía de Responsabilidad Social	Internacional es un mandato "debería" en México	Es una propuesta internacional para su cumplimiento en cualquier país del mundo. -NORMAS ISO.
Objetivos de Desarrollo Sustentable	Internacional es un mandato "debería" en México	Es propuesta internacional para su cumplimiento en cualquier país del mundo - ONU
ISO -31000 Gestión de Riesgo	Internacional es un mandato "debería" en México	Es una propuesta internacional para su cumplimiento en cualquier país del mundo, elemento de la planeación estratégica.

Fuente: Elaboración propia. Normas adaptadas de ISO, OIT, STPS y ONU.

Cada componente de la Tabla II presenta correspondencias claras. Por ejemplo, al analizar el Mandato 1 del *CEMEFI*, se observa una relación directa con el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Este objetivo, a su vez, se refleja en tres principios específicos de la *ISO 26000*:

1. Gobernanza de la organización,
2. Derechos humanos,
3. Prácticas laborales.

Además, dentro de la ISO 31000, este objetivo se conecta con:

- El principio de consideración de factores humanos y culturales,
- El marco de integración organizacional, y
- El proceso de comunicación y consulta, entendido como la necesidad de que todos los grupos de interés (stakeholders) estén informados y participen en la implementación de una política organizacional ética, inclusiva y responsable.

Asimismo, se destaca que es posible sustituir el tipo de Derecho Humano o la normativa de referencia dentro del modelo, siempre que la organización defina claramente el nuevo objetivo de responsabilidad social que desea atender.

Por último, en cuanto a la dimensión territorial del cumplimiento, la Tabla III desglosa los cinco tipos de gobernanza incluidos en el modelo, mostrando su alcance y aplicación geográfica. Esta clasificación territorial permite comprender mejor cómo y dónde se pueden implementar las acciones de responsabilidad social de forma efectiva.

La Tabla III evidencia que, al aplicar un mandato nacional, se cumple geográficamente con las recomendaciones planteadas por organismos internacionales, integrando así un análisis más inclusivo y holístico de objetivos. Esto permite reconocer a las organizaciones que adoptan una visión basada en la licencia social, reforzando su compromiso ético y social.

8. CONCLUSIONES

El presente estudio ha propuesto un Modelo de Utilidad para la Mejora Social con Responsabilidad Social Estratégica, fundamentado en una revisión normativa y documental que confronta marcos nacionales e internacionales relacionados con los derechos humanos laborales, la responsabilidad social y la gestión del riesgo. A través del análisis comparativo de cinco fuentes

clave —la NOM-035-STPS-2018, los principios de la OIT, las normas ISO 26000 e ISO 31000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible—, se identificaron puntos de convergencia que permiten a las organizaciones diseñar estrategias éticas, inclusivas y con impacto social.

Este modelo constituye una herramienta metodológica adaptable que articula la obligación normativa con la mejora continua y el valor organizacional. Su enfoque sistémico promueve la toma de decisiones informadas y coherentes con una cultura de gobernanza responsable.

Discusión crítica de los resultados

El análisis evidencia que muchas organizaciones cumplen normativas de forma aislada, sin aprovechar su potencial estratégico. Al interpretar la NOM-035 no solo como una obligación legal, sino como una vía para alinear acciones con la OIT, ISO y los ODS, se amplían los alcances de la gestión organizacional. Esta perspectiva es coherente con la visión del Trabajo Social como disciplina transformadora que incide en la estructura institucional, no solo en la atención directa.

No obstante, el modelo requiere una apropiación crítica por parte de los equipos técnicos, que deben superar la lógica de cumplimiento mínimo para adoptar una cultura ética de gestión. La incorporación del concepto de “licencia social para operar” se refuerza como mecanismo de legitimación y sostenibilidad, especialmente en contextos donde las exigencias sociales hacia las empresas y organizaciones son cada vez más altas.

Limitaciones del estudio

Este trabajo se basa en un enfoque documental y conceptual. No se ha aplicado el modelo propuesto en casos prácticos ni se ha sometido a validación empírica mediante técnicas cuantitativas o cualitativas en terreno. Asimismo, las normas y marcos analizados corresponden a un conjunto específico que puede variar en otros países o regiones.

Además, aunque se utilizó una metodología clara de confrontación normativa, el análisis depende de la interpretación técnica de los documentos fuente, lo cual puede implicar sesgos disciplinarios o limitaciones contextuales.

Líneas futuras de investigación

Se propone como línea futura la validación empírica del modelo en distintas organizaciones —públicas, privadas y sociales—, mediante estudios de caso que permitan medir su aplicabilidad, pertinencia, y resultados tangibles. También se recomienda adaptar el modelo a otros tipos de derecho humano laboral o normas nacionales diferentes a la NOM-035.

Otra posibilidad de desarrollo es incorporar indicadores de impacto social, de gobernanza y de riesgo en una matriz integrada que permita medir el valor social generado por cada acción organizacional. Finalmente, el modelo puede ser utilizado como base para diseñar herramientas pedagógicas en la formación profesional del Trabajo Social en contextos institucionales.

9. REFERENCIAS

- Arbeláez, B. M. (2008). Intervención del trabajador social en el proceso de gestión humana y la medición del clima organizacional. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*, 24, 83–88.
- Belmont Lugo, J. L. (2017). *Los derechos humanos laborales* [Documento]. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/DH-Laborales.pdf>
- Berrío, O. (2014). Conversaciones entre la administración y el trabajo social. *Prospectiva*, (19), 417–439. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5857479.pdf>
- Centro Mexicano para la Filantropía. (2006). *Fundamentos. Empresa Socialmente Responsable*. CEMEFI.
- Centro Mexicano para la Filantropía. (s.f.). *Decálogo de la Empresa Socialmente Responsable*. <https://www.cemefi.org>
- Chaime, S. (2006). Una revisión del trabajo social en el mundo de la empresa. Ponencia presentada en el VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Zaragoza. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002463>

- Condusef. (2019). *Pymes*. Gobierno de México. <https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/492-pymes>
- Gobierno de México (2024) Sabes cómo te benefician las Normas Oficiales Mexicanas. Recuperado de: <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/sabes-como-te-benefician-las-normas-oficiales-mexicanas?state=published>
- ISO. (2010). *ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social*. Organización Internacional de Normalización.
- ISO. (2018). *ISO 31000:2018. Gestión del riesgo – Directrices*. Organización Internacional de Normalización.
- ISO. (2024). *What is ISO?*. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/about-us.html>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2024) Derechos humanos. Recuperado de: <https://www.un.org/es/global-issues/human-rights>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2024). *Normas internacionales del trabajo*. <https://www.ilo.org/global/standards/lang-es/index.htm>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Retolaza, J. L. (s.f.). *Valor social corporativo: una nueva manera de entender la rentabilidad*. Universidad de Deusto. <https://www.deusto.es>
- Rojas, C. (2017). Gobernanza y políticas públicas en México: avances y desafíos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(230), 85–112. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2017.230.56768>
- Sánchez Jáuregui, C. M. (2020). *Gobernanza: un nuevo modelo de gobernación para la sociedad del Siglo XXI*. Encrucijada Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública, 37, 113–139. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.37.77240>
- Sarasola Sanchez-Serrano, J. L., González González, J. M., y Roiz Vázquez, A. (2019). La importancia del trabajo social comunitario. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 8, 81–88. <https://doi.org/10.6018/azarbe.364411>
- Secretaría de Gobernación. (2018) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. Gobierno de México. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2018). *NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: Identificación, análisis y prevención*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2024) Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Gobierno de México. Recuperado de: <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>
- Sumarse. (2016). *La licencia social para operar: una apuesta hacia la sostenibilidad empresarial*. <https://www.sumarse.org.pa>