



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

**GRADO EN RELACIONES LABORALES Y
RECURSOS HUMANOS**

**“Análisis de los indicadores relacionados
con la calidad en el empleo en el marco
de la información sobre responsabilidad
social”**

Alumna: M^a Angélica Espino Salamanca

Tutora: Mercedes Redondo Cristóbal

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. ¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA?	7
2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA	10
2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA	11
2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS	12
2.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES LABORALES	14
3. CALIDAD EN EL EMPLEO	16
3.1. DEFINICIÓN	16
3.2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ASPECTOS LABORALES EN LAS NORMAS DE CALIDAD EMPRESARIAL	18
4. CUESTIONES VINCULADAS CON LA CALIDAD EN EL EMPLEO EN LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	22
5. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD EN EL EMPLEO EN EMPRESAS EUROPEAS	27
5.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	27
5.2. . INICIATIVAS INCLUIDAS EN LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL RELACIONADAS CON LA CALIDAD EN EL EMPLEO	29
5.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE INICIATIVAS DE CALIDAD EN EL EMPLEO EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA.....	39
6. RELACIÓN ENTRE INICIATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA VINCULADAS CON LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS	42
7. CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

1. JUSTIFICACIÓN.

El término Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), engloba la rica pluralidad de voces y posiciones que suscitan los nuevos valores de responsabilidad empresarial, tanto en el ámbito del pensamiento y la investigación académica, como en el de las políticas públicas, las organizaciones empresariales y sindicales y de los propios dirigentes de las empresas. Sin embargo, esta pluralidad de lecturas y de posiciones es compatible con dos tipos de acuerdos esenciales (García Perdiguero y García Reche, 2005):

- El primero, es la aceptación de la necesidad de un enfoque más responsable de la gestión, firmemente comprometido con el cuidado del impacto económico, social y ambiental de las decisiones y actividades empresariales.
- El segundo, se refiere al desarrollo de una nueva visión de la empresa, como una institución mucho más abierta a otras necesidades, intereses y expectativas diferentes a las de los propios gestores y accionistas, lo que exige la búsqueda de un equilibrio más equitativo entre los distintos grupos participantes en la actividad económica (*stakeholders*).

No podemos perder de vista la importancia que tiene la calidad hoy en día en las organizaciones de cara a obtener una ventaja competitiva en diferentes ámbitos, tanto como elemento esencial de la cultura empresarial, como por la utilidad y beneficios de aplicar la calidad en el empleo dentro de la RSE, lo que nos lleva a la conclusión de la utilidad del análisis de la evolución de indicadores relacionados con este ámbito para la toma de decisiones empresariales en el marco de la responsabilidad social corporativa.

La temática objeto de este trabajo, es consecuencia del análisis de la realidad actual de las relaciones laborales en un entorno en pleno cambio tendente a una globalización cada vez más acentuada, dónde lo que se plantea es un análisis de los indicadores relacionados con la calidad en el empleo en el

marco de la información que sobre responsabilidad social proporcionan las empresas cotizadas europeas.

Por otra parte, no podemos olvidar que diferentes estudios han puesto de manifiesto que las empresas implantan políticas de RSE porque mejora la marca y la visibilidad (al aumentar su reputación y la fidelización de clientes), afecta a una mejora en los valores y el entorno (más aceptación y credibilidad ante la sociedad), e incrementa la eficiencia en la gestión (mejora el clima de la organización, la competitividad, la productividad, los beneficios económicos y la propia gestión) (De la Cuesta, 2004). No obstante, hemos visto como recientemente se han realizado las acciones oportunas con el objeto de propiciar e incentivar la incorporación de los principios establecidos en Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Empresas Transnacionales a las grandes empresas españolas que operan en todo el mundo, dentro de los Planes de Fomento de la Marca España para evitar casos como el de la empresa textil de Bangladesh donde cientos de trabajadores han fallecido al derrumbarse el edificio donde se encontraban.

La estructura del estudio se conforma de la siguiente manera: En primer lugar, se procede a definir el concepto de responsabilidad social de la empresa, diferenciando entre la responsabilidad social externa y la interna, siendo esta última donde se encuadra este estudio. Posteriormente haremos alusión a los conceptos de responsabilidad social y recursos humanos y responsabilidad social y relaciones laborales. En un segundo apartado, abordaremos el concepto de calidad en el empleo, así como, la responsabilidad social y los aspectos laborales en las normas de calidad empresarial. A continuación veremos la vinculación entre responsabilidad social y calidad en el empleo y como ven las normas de responsabilidad social distintos aspectos vinculados con la calidad.

Seguidamente, se ha desarrollado el estudio descriptivo de los indicadores relacionados con la calidad en el empleo en el marco de la

información sobre responsabilidad social, teniendo como fuente de referencia la base de datos ASSET4, que toma los indicadores de las memorias de responsabilidad social de empresas de diferentes países europeos que cotizan en bolsa, y se analiza la influencia que la implantación que este tipo de iniciativas tiene sobre la productividad y la rotación del personal. Para terminar, se presentan las conclusiones más relevantes que se han extraído del estudio, mi opinión personal sobre la responsabilidad social empresarial y la calidad en el empleo y una reflexión referente a los resultados del estudio y sus posibles limitaciones.

Las competencias específicas establecidas en el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos que están vinculadas con el proyecto fin de grado que se presenta son las siguientes:

COMPETENCIAS GENÉRICAS

INSTRUMENTALES

- CG.1. Capacidad de análisis y síntesis
- CG.2. Capacidad de organización y planificación
- CG.3. Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- CG.6. Capacidad de gestión de la información

PERSONALES

- CG.13. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- CG.14. Razonamiento crítico
- CG.15. Compromiso ético

SISTÉMICAS

- CG.16. Aprendizaje autónomo
- CG.18. Creatividad
- CG.22. Sensibilidad hacia temas medioambientales

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (CE)

DISCIPLINARES (SABER)

- CE.1. Marco normativo regulador de las relaciones laborales
- CE.3. Organización y dirección de empresas
- CE.4. Dirección y gestión de recursos humanos
- CE.5. Sociología del trabajo y Técnicas de Investigación Social
- CE.10. Economía y mercado de trabajo
- CE.11. Políticas sociolaborales

PROFESIONALES (SABER HACER)

- CE.13. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas
- CE.14. Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación
- CE.15. Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral
- CE.16. Capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral
- ICE.27. Capacidad para interpretar datos e indicadores socioeconómicos relativos al mercado de trabajo
- CE.28. Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral

ACADÉMICAS

- CE.33. Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales
- CE.36. Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

2. ¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA?

Aunque casi todo el mundo habla de ella, la “Responsabilidad Social de la Empresa” (RSE), también denominada “Responsabilidad Social Corporativa” (RSC), es un concepto de difícil delimitación, ya que no existe una definición única del concepto.

No obstante, como punto de partida podríamos tomar la definición dada por el Libro Verde de la Comisión Europea "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" de 18 de julio de 2001, que la define como *"la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores"*, o, en otras palabras, *"un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio"*. Se trataría, por tanto, no sólo de cumplir las estrictas obligaciones legales o convencionales a las que estarían ligadas estas empresas, sino de dar un paso más allá invirtiendo *"más en el capital humano, en el entorno y en las relaciones con los interlocutores"* (*stakeholders*) tanto primarios como secundarios.

La RSE no sería así una acción puntual, ocasional o aislada. Se trataría de una visión integrada y constante que incorporaría los valores éticos a los programas y políticas de gestión de una empresa. En definitiva, una gestión abierta, honesta y transparente, orientada a la igualdad y a la solidaridad.

En esta misma línea, el Foro de Expertos, constituido en el seno del Ministerio de Trabajo sobre esta materia en el año 2005, establece que la RSE es, *"además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las*

consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones". De este modo una empresa sería socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. La RSE se refiere a cómo las empresas son gobernadas respecto a los intereses de sus trabajadores, sus clientes, proveedores, sus accionistas y su impacto ecológico y social en la sociedad en general, es decir, a una gestión de la empresa que respeta a todos sus grupos de interés y supone un planteamiento de tipo estratégico que debe formar parte de la gestión cotidiana de la toma de decisiones y de las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas. De ahí la importancia de que tanto los órganos de gobierno como la dirección de las empresas asuman la perspectiva de la RSE.

Por otra parte, quizás sea de interés recordar la definición que el Acuerdo Interconfederal de Negociación Colectiva para el año 2005 (BOE n. 64 de 16 marzo 2005) daba de la misma en su Capítulo VIII: *"aquellos comportamientos de las organizaciones que de forma voluntaria, y adicional al cumplimiento de la legalidad, reflejan un compromiso por asumir determinados valores que existen en el ámbito social, económico o medioambiental"*, se señalaba la necesidad de profundizar en él en el marco del Dialogo Social.

Si nos fijamos en el Documento Tripartito "La Responsabilidad Social de las Empresas. Dialogo Social", firmado en diciembre de 2007 por UGT, CCOO y la CEOE, tras identificar la RSE con una contribución y una oportunidad para el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y la cohesión social, la define *"como un conjunto de compromisos de diverso orden económico, social y medioambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez, al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible"*.

Por último, en el año 2011, la Comisión Europea presenta una nueva definición *“la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”*.

En cualquier caso, y para concluir, podríamos decir que toda acción socialmente responsable deberá presentar estas características:

- Tener carácter voluntario.
- Ser una acción duradera.
- No puntual.
- Estar presidida por un carácter ético.
- Ser transparente.

Si profundizamos un poco más en el concepto y buscamos las causas históricas de la RSE vemos que éstas se remontan a los orígenes del hombre, la sociedad y el Estado. *“El hombre es un animal político”*, según dijo Aristóteles, para destacar ese carácter social por naturaleza, que es también el principio fundamental de la Sociología como ciencia. La RSE, por tanto, viene desde tiempos inmemoriales, cuando el propio Estado surgió en defensa de la supervivencia humana a través de la vida en sociedad, como plantearon los enciclopedistas franceses, encabezados por Rousseau, al establecer los principios de la democracia moderna (Sierra Montoya, 2012).

Entre las causas que hoy en día han impulsado el interés por esta materia están la globalización y los modelos de apertura, cuyos múltiples beneficios coinciden con graves impactos negativos como la brecha creciente entre los países ricos y pobres o la desigualdad en países como el nuestro, las continuas crisis financieras que se expanden por todo el planeta y, en general, la presencia de un mercado sin valores, sin ética, al tiempo que la propia supervivencia humana está en peligro por factores como el cambio climático y la amenaza nuclear.

En realidad, asistimos a una crisis mundial sin precedentes, manifiesta en los niveles político, económico, social y de valores, según lo confirman

diversos indicadores y estudios de reconocidos especialistas (George Soros y Joseph Stiglitz, entre otros). Esto ha obligado incluso a la búsqueda internacional de soluciones, en forma conjunta, desde organismos como las Naciones Unidas, a través de políticas como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y el avance hacia un capitalismo social, más humano y ético, en el marco de la Ética Global enunciada por Hans Küng, la cual dio origen al Pacto Global, decálogo por excelencia de la RSE (Sierra Montoya, 2012).

2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA.

La responsabilidad social externa, según el Libro Verde de la Comisión Europea, lejos de circunscribirse al perímetro de las empresas, se extiende hasta las comunidades locales e incluye, además de a los trabajadores y accionistas, un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG's defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. Por tanto, la RSE debe sobrepasar también las fronteras. El rápido avance de la globalización ha estimulado el debate sobre el papel y desarrollo de una gobernanza mundial y la definición de prácticas voluntarias en el ámbito de la RSE puede considerarse una contribución al respecto.

La RSE abarca también la integración de las empresas en su entorno local. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan. Por ejemplo, la mayor parte de sus contrataciones tienen lugar en el mercado de trabajo local, por lo que están directamente interesadas en que en su lugar de ubicación haya personas con las competencias que necesitan. Además, las PYME's encuentran a menudo la mayoría de sus clientes en la zona circundante. La reputación de una empresa en su lugar de

ubicación y su imagen como empresario y productor (y también como agente de la vida local) influye sin duda en su competitividad (Campos, 2009).

Asimismo, las empresas interactúan con el entorno físico local. Algunas dependen de un entorno limpio (aire puro, aguas no contaminadas o carreteras descongestionadas) para su producción u oferta de servicios. Puede existir también una relación entre el entorno físico local y la capacidad de las empresas para atraer trabajadores a la región donde están radicadas. Por otro lado, las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de residuos. Por ello, las empresas con mayor conciencia de las cuestiones ecológicas realizan a menudo una doble contribución a la educación medioambiental de la comunidad (García Perdiguero, 2003).

El establecimiento de relaciones positivas con la comunidad local y la consiguiente acumulación de capital social son especialmente importantes para las empresas no locales. Las sociedades multinacionales utilizan cada vez más estas relaciones para cimentar la integración de sus filiales en los distintos mercados en que están presentes (Gómez Muñoz, 2012). El conocimiento de los agentes locales, las tradiciones y los recursos del entorno local es un activo que las empresas pueden capitalizar.

2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA.

Cuando hablamos de responsabilidad social interna, tomando como referencia el Libro Verde, nos estamos refiriendo a la gestión de recursos humanos, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo, la adaptación al cambio y la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Abren una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

De lo expuesto anteriormente, podemos deducir que nuestro estudio queda encuadrado dentro de la responsabilidad interna empresarial ya que se basa en el análisis de los indicadores elegidos por la base de datos ASSET4 sobre los aspectos mencionados en el párrafo anterior.

2.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS.

La RSE contribuye de manera directa a mejorar el clima laboral, así como a conformar un equipo valioso y comprometido de colaboradores, hecho determinante para la obtención de resultados en la empresa. Si bien son múltiples los beneficios de la aplicación de prácticas de responsabilidad social, es en el ámbito de recursos humanos, donde más impacto tiene, ya que permite impulsar la transparencia, la confianza, la equidad y la comunicación (Moreno et al, 2010).

Las empresas invierten recursos significativos en metodologías, prácticas, técnicas y herramientas dirigidas al capital humano. Es en esa diversidad de alternativas, donde la RSE ayuda a identificar las más importantes, es decir, aquellas que sean acordes a la empresa, a su cultura y al mercado en el que se desenvuelve. La idea es obtener con la RSE una guía de políticas y prácticas a favor de una mejor calidad de vida al interior de la organización.

A continuación, destacamos aspectos en los que el enfoque de RSE puede aplicarse en la gestión del capital humano (Fuentes García et al, 2006)

- Comunicación efectiva. Es común que las empresas tengan políticas de puertas abiertas. Sin embargo, esto no nos garantiza la retroalimentación interna. Esta práctica debe impulsarse mediante la definición de mecanismos que garanticen el flujo de información en ambos sentidos.
- Proceso de aprendizaje permanente. El desarrollo del personal debe verse como algo constante, no como un evento o un proceso temporal.
- Congruencia. La gente no se siente bien en una empresa que tiene una versión hacia el exterior y otra hacia el interior. Por eso, consideramos que la aplicación de la responsabilidad social en el ámbito laboral da a la empresa la congruencia que necesita para que el personal crea en ella y le tenga confianza.
- Clima organizacional. La mayoría de las empresas se enfrentan al reto de conformar un valioso equipo de colaboradores y retenerlo, para lo cual es indispensable contar con un clima positivo dentro de la empresa. Es importante que sea un lugar en donde la gente se sienta considerada, respetada y valiosa.
- Equidad. La remuneración y el crecimiento profesional son dos ejemplos significativos donde incide el esfuerzo de equidad.
- Liderazgo. La participación e involucramiento de los líderes dirigido al interior de la empresa es un factor clave para el éxito de la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial.

2.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES LABORALES.

En cuanto a La responsabilidad social y las relaciones laborales, podemos señalar varios aspectos (Valdés Alonso, 2013):

- La RSE se ha centrado en este sentido desde los años ochenta, así, el Pacto Global los contempla junto a los derechos humanos, precisando el derecho de asociación (sindicatos), la erradicación del trabajo infantil y forzado, la no discriminación por sexo o raza, etc.
- También se impone la normatividad jurídica, sea en los códigos de trabajo o en los convenios internacionales suscritos en la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- No olvidemos, sin embargo, que la RSE va más allá de la ley, trasciende al plano ético e invoca, por consiguiente, la necesidad de un empleo digno, decente y un salario justo, la no explotación del trabajador, las sanas prácticas laborales, etc.

Conviene destacar que la libertad sindical se conoce como el derecho que determina y permite el ejercicio de otros muy diversos derechos en el trabajo (Fernández de Tejada et al, 2010). De modo que si a los trabajadores se les impide o dificulta la posibilidad de organizarse no podrán ejercer ciertamente esos otros derechos.

Por otra parte la negociación colectiva es la principal herramienta que el derecho reconoce a los trabajadores para poder mejorar su condiciones laborales. En este sentido una empresa que quiera ser responsable socialmente con sus trabajadores debe reconocer, en sus trabajadores organizados, la cualidad de ciudadanos sujetos de derecho. De este modo, a través del diálogo tripartito o social puede fomentarse la organización de relaciones laborales que promuevan y luchen por el desarrollo integral de los hombres y mujeres en el trabajo (Calvo Caballero, 2010).

En síntesis, se valora desde esta perspectiva una nueva ética empresarial que asume con mayor responsabilidad el desarrollo social. Sin embargo, este compromiso carecerá de consistencia si solo se manifiesta a lo externo de la empresa; es decir, respecto a quienes están fuera de la empresa. Una responsabilidad social verdadera también ha de expresarse a lo interno de

la empresa, procurando el desarrollo humano integral de quienes se desempeñan en ella (Valverde Asensio, 2008).

3.CALIDAD EN EL EMPLEO.

La visión más clara del concepto de calidad en el empleo, se ha producido en el ámbito de las instituciones comunitarias, que a lo largo de todo lo que llevamos de siglo XXI han colocado objetivos de mejora de la calidad en el empleo entre las prioridades de su política económica y social, fijándose como objetivo el de la creación de una economía basada en el conocimiento, competitiva, dinámica y coherente. Pero este objetivo general incluía también el de lograr el pleno empleo por medio de la creación de puestos de trabajo de mejor calidad, uniendo los aspectos cualitativos con los tradicionalmente cuantitativos a la hora de valorar la situación del empleo en Europa.

Esta preocupación, que se ha mantenido constante en las actuaciones de la Unión Europea, ha sido interiorizada en España donde, no obstante, se ha venido usando un concepto muy limitado de calidad en el empleo, desde una perspectiva casi exclusivamente de las necesidades e intereses de los trabajadores. Afortunadamente, este planteamiento se ha superado, considerando que la promoción de la calidad en el empleo debe ser la ocasión para avanzar en el diseño de políticas laborales que afronten las necesidades de adaptación de las empresas para asegurar su futuro en mercados integrados y competitivos (El Libro Blanco sobre la Calidad en el Empleo de Andalucía, 2007).

3.1. DEFINICIÓN

Como hemos visto, y pese a la dificultad de delimitar este concepto, la Agenda Social Europea recoge una definición de calidad en el empleo basada en una serie de indicadores y que aparece del siguiente modo: *“Calidad del trabajo significa mejores puestos de trabajo y medios más equilibrados para conciliar la vida profesional con la vida privada. Todo ello va en beneficio de las personas, la economía y la sociedad. Para ello son necesarias mejores*

políticas de empleo, una remuneración equitativa y una organización del trabajo adaptada a las necesidades de las empresas y de las personas. La calidad se basa en altas cualificaciones, normas de trabajo equitativas y niveles correctos de salud y seguridad en el trabajo y pasa también por facilitar la movilidad profesional y geográfica”.

Según la comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones, *”la calidad del trabajo (mejores empleos) no sólo se define sobre la base de la existencia de empleos retribuidos, sino que también se deben considerar las características de ese empleo. Se trata de un concepto relativo y pluridimensional”.* En su definición más amplia, se deben tener en cuenta:

- Las características objetivas relacionadas con el empleo, tanto las relativas al entorno de trabajo en general, como las características específicas del puesto de trabajo.
- Las características del trabajador, es decir, las características que introduce el trabajador en el empleo.
- La coincidencia entre las características del trabajador y los requisitos del trabajo.
- La evaluación subjetiva (satisfacción profesional) de estas características por el trabajador.

Por tanto, un enfoque amplio de la calidad del trabajo no debe hacer referencia sólo al sueldo y a las normas mínimas, sino también a la mejora general de las mismas. Esto abarca las características de los puestos de trabajo individuales y las relativas al entorno de trabajo en general, incluido el mercado laboral en su conjunto, especialmente por lo que se refiere a la movilidad entre puestos de trabajo y a la facilidad para entrar y salir del mercado laboral. Debido a su naturaleza relativa y pluridimensional, no se puede definir una medida o un índice de calidad de trabajo único. Además, la

importancia que se concede a las distintas dimensiones variará según las circunstancias y las aspiraciones.

En la documentación científica y especializada no se puede encontrar ninguna definición estándar o acordada de la calidad del trabajo (Norma Europea ISO 9001:2008). En ausencia de un conjunto único de medidas, la mayoría de estudios adopta y sugiere diversas dimensiones clave de la calidad del trabajo, que, con frecuencia, hacen referencia tanto a las características específicas del puesto de trabajo (por ejemplo, el sueldo, la jornada laboral, las cualificaciones necesarias, la definición del empleo) como a los aspectos relacionados con un entorno de trabajo más amplio (por ejemplo, las condiciones de trabajo, la formación, las perspectivas de trayectoria profesional, el seguro de asistencia sanitaria, etc.).

3.2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ASPECTOS LABORALES EN LAS NORMAS DE CALIDAD EMPRESARIAL.

Algunos estudios se centran en los indicadores subjetivos de satisfacción profesional, que se consideran como medidas que resumen la calidad general del trabajo como la percibe el trabajador. (Rodríguez-Piñero Royo y Pérez Domínguez).

Aunque Las políticas nacionales y de la UE tienen en cuenta elementos de la calidad del trabajo, los objetivos establecidos en la Agenda de Política Social y en la Estrategia de Lisboa indican la necesidad de buscar un enfoque más coherente y de obtener mayor consenso en relación con los principales elementos de la calidad del trabajo. A fin de proporcionar un marco para el análisis de la calidad del trabajo, identificar normas y objetivos políticos claros y desarrollar indicadores adecuados para medir el rendimiento con respecto a esos objetivos, la Comisión Europea propone agrupar los principales elementos de la calidad del trabajo en dos amplios grupos.

- Características de los puestos de trabajo: características objetivas e intrínsecas, incluidas la satisfacción profesional, la remuneración, las retribuciones en especie, la jornada laboral, las cualificaciones, la formación y las perspectivas de trayectoria profesional, el contenido del trabajo.
- La coincidencia entre las características del empleo y las del trabajador; el entorno de trabajo y el mercado laboral: igualdad entre hombres y mujeres, salud y seguridad, flexibilidad y seguridad, acceso al empleo, conciliación entre la vida profesional y la vida privada, diálogo social y participación de los trabajadores, diversidad y no discriminación.

Mientras que algunos de estos elementos se pueden evaluar con exactitud, la evaluación de otros es más compleja. Por otra parte, es difícil sopesar o equilibrar la importancia de las dos dimensiones y de los elementos de ambas. Sin embargo, esta clasificación permite un marco y un enfoque coherentes, e implica el uso de una amplia gama de instrumentos políticos y la participación de una gran variedad de actores en el desarrollo de un consenso en este marco.

Por lo que se refiere a la promoción de la calidad del trabajo, al objetivo de mejores empleos, no se trata simplemente de que aumenten todos los elementos anteriormente mencionados. Se trata de incrementar la calidad para conseguir los objetivos económicos y sociales intermedios y finales. Por tanto, si la calidad del trabajo crece porque aumentan las cualificaciones o la satisfacción profesional, aumentará el rendimiento (Pérez Yáñez, 2012). El incremento de la calidad debido a una mejor conciliación entre la vida profesional y privada y a un trabajo más atractivo contribuirá a que aumente el índice general de empleo y el índice de empleo de las mujeres y las personas de edad avanzada. El crecimiento de la calidad contribuirá a incrementar la capacidad de inserción laboral y de adaptación, facilitará el cambio organizativo e incrementará el acceso. De esta forma, el aumento de la calidad del trabajo

formará parte de un virtuoso círculo de incremento de la productividad, mejora de las condiciones de vida y un crecimiento económico duradero.

Los trabajadores son interlocutores importantes de las empresas, además, la asunción de la responsabilidad social requiere un compromiso por parte de la dirección de la empresa, pero también una visión innovadora y, por consiguiente, nuevas cualificaciones y una mayor participación del personal y sus representantes en un diálogo bilateral que permita estructurar las reacciones y los ajustes. El diálogo social con los representantes de los trabajadores, que es el principal mecanismo para definir la relación entre una empresa y sus trabajadores, desempeña por lo tanto un papel fundamental en el marco más amplio de la adopción de prácticas socialmente responsables (Calvo Caballero, 2010).

Por añadidura, como las cuestiones sobre responsabilidad social de las empresas son múltiples y afectan prácticamente a todas las actividades empresariales, debe consultarse ampliamente a los representantes de los trabajadores sobre las políticas, programas y medidas, como se prevé en el proyecto de Directiva de la Comisión por la que se establece un marco general relativo a la información y la consulta de los trabajadores en la Comunidad Europea (COM(98)612). Además, debe ampliarse el diálogo social a las cuestiones sociales y medioambientales de las empresas y los instrumentos para mejorarlas mediante, por ejemplo, la sensibilización de la dirección y los trabajadores, programas de formación, programas de orientación de las empresas en los ámbitos social y ecológico, y sistemas de gestión estratégica que incluyan consideraciones económicas, sociales y ecológicas.

Algunas empresas reconocen también el vínculo que puede existir entre las políticas medioambientales de la empresa y la mejora de la calidad en el empleo (Rodríguez-Piñero y Pérez Rodríguez). La adopción de tecnologías limpias puede propiciar la mejora de dichos resultados. De por sí, estas tecnologías están asociadas normalmente a empleos relacionados con la

tecnología punta y más gratificantes para los trabajadores. Por tanto, su adopción puede mejorar simultáneamente los logros de la empresa, en lo tocante a la protección del medio ambiente, y la satisfacción laboral de los trabajadores, aumentando al mismo tiempo la rentabilidad.

Una posible iniciativa a nivel de la Unión Europea sería la publicación anual de una lista de las mejores empresas europeas para trabajar lo cual podría ser un instrumento eficaz para premiar a las empresas que, gracias a la actitud y las acciones de su dirección, intentan convertirse en buenos lugares de trabajo. Así por ejemplo la encuesta sobre las 50 mejores empresas del Reino Unido (50 Best Companies to Work For in the UK), patrocinada por el Ministerio de Comercio e Industria y la unidad Learndirect de la University for Industry (UFI), muestra que las pequeñas empresas familiares pueden ser tan responsables en lo social como las empresas multinacionales del sector de la alta tecnología.

4. CUESTIONES VINCULADAS CON LA CALIDAD EN EL EMPLEO EN LAS NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Una parte importante de los esfuerzos por normalizar la responsabilidad social de las empresas proceden de instituciones y organismos internacionales. Así, por ejemplo, las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, o, en la esfera de los derechos humanos, las “Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos” de la ONU, o, en el ámbito de los derechos laborales, la “Declaración Tripartita sobre las empresas multinacionales” de la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Algunos instrumentos han intentado aproximarse más a la esfera de la realidad diaria de las empresas, así es el caso de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que de manera voluntaria pueden adherirse las empresas y otras organizaciones como parte de un compromiso global con el desarrollo sostenible.

El Pacto Mundial se articula en una red de organizaciones regionales que son las encargadas de aproximar estos principios al tejido empresarial de cada país, así como de captar adeptos que suscriban y se comprometan con el cumplimiento de los diez principios. Los principios vinculados con cuestiones laborales van del tercero al séptimo:

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Además de normas sectoriales que regulan los ámbitos más representativos de la RSE tales como las referidas a los sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001, EMAS), la gestión de la calidad (serie ISO 9000) o la prevención de riesgos laborales (OHSAS 18000). La norma SA8000 (Social Accountability International), aunque es considerada en general como una norma de responsabilidad social, marca las directrices y las exigencias en la gestión de las relaciones laborales con los empleados y con el personal de los contratistas o proveedores que colabore en la producción de bienes o servicios de las empresas. Este documento se basa principalmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y en la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer. La norma establece pautas transparentes, mensurables y verificables para certificar el desempeño de la empresa en nueve áreas esenciales:

1. *Trabajo infantil*. Prohíbe el trabajo con niños.
2. *Trabajo forzado*. No se puede exigir a los trabajadores que entreguen sus documentos de identidad ni que paguen "depósitos" como condición para el empleo.
3. *Higiene y seguridad*. Las empresas deben cumplir con unas normas básicas mínimas para un ambiente de trabajo seguro y saludable. Entre ellas: agua potable, instalaciones sanitarias, equipos de seguridad y la capacitación necesaria.
4. *Libertad de asociación*. Protege los derechos de los trabajadores de crear y participar en sindicatos y de gestionar convenios colectivos, sin miedo a represalias.
5. *Discriminación*. No se permite la discriminación por raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, pertenencia a sindicatos o afiliación política.
6. *Prácticas disciplinarias*. Prohíbe el castigo corporal, la coerción física o mental y el abuso verbal de los trabajadores.

7. *Horario de trabajo.* Establece una semana de 48 horas como máximo, con un mínimo de un día libre por semana y un límite de 12 horas extras por semana, remuneradas a una tarifa especial.
8. *Remuneración.* Los salarios pagados deben cumplir con todas las normas legales mínimas y proveer suficientes ingresos para cubrir las necesidades básicas, y por lo menos una parte de ingreso discrecional.
9. *Gestión.* Define los procedimientos para la implementación y revisión efectiva por parte de la dirección del cumplimiento de la norma. Desde la designación de un responsable del sistema, hasta la obtención de registros, el tratamiento de no anomalías y la implantación de acciones correctoras.

Por su parte la organización ISO (International Organization for Standardization), y después de un extenso debate sobre la necesidad o no de normalizar en el ámbito de la RSE, se decidió en 2004 por promover un grupo de trabajo encargado de elaborar una guía sobre la responsabilidad social de las empresas. En el año 2010 se publicó la Norma Internacional ISO 26000 bajo el título “Guía sobre responsabilidad social”, brinda directrices sobre los principios, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las empresas. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica.

En esa Guía las prácticas laborales son consideradas como un eje fundamental desde el cual una organización puede influir en el contexto social. Por ello, se trata de que la empresa maximice su contribución a la sociedad a través de unas prácticas laborales adecuadas como, por ejemplo, la creación de empleo, el respeto de la jornada laboral y el pago de un salario justo (Argandoña e Isea, 2011). La ISO 26000 identifica cinco asuntos relacionados con las prácticas laborales que toda entidad debería tener en cuenta:

- *Trabajo y relaciones laborales*: la organización debería contribuir a aumentar la calidad de vida las personas a través de la creación de puestos de trabajo, la estabilidad en el empleo y el trabajo decente.
- *Condiciones de trabajo y protección social*: las entidades deben realizar un esfuerzo continuo por mejorar la situación de los trabajadores, incluida la remuneración, la jornada laboral, las vacaciones, las prácticas de contratación y despido, la protección de la maternidad y el acceso a servicios del bienestar. También invita a garantizar una protección social adecuada.
- *Diálogo social*: recomienda facilitar acuerdos, negociaciones e intercambio de información que busquen establecer consensos entre los representantes de los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores en relación a sus inquietudes económicas y sociales.
- *Salud y seguridad en el trabajo*: las organizaciones deberían fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores, y prevenir daños en la salud que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.
- *Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo*: la necesidad de impulsar al máximo las capacidades humanas en el lugar de trabajo con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas.

Otra iniciativa de indudable valor, pero que no ha llegado a tener la extensión que se esperaba, es la norma promovida por Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). La norma SG-21, publicada en 2002, establece los requisitos que debe reunir un “sistema de gestión ética y socialmente responsable” en la empresa. Con una evidente inspiración en las normas ISO 14001 y OHSAS, este estándar aborda aspectos tales como las funciones y responsabilidades de la alta dirección, las relaciones con los clientes, los proveedores y los empleados, así como los impactos de la actividad en el entorno social y medioambiental. En la actualidad más de treinta empresas han sido certificadas según esta norma. La SG-21 es una de las escasas normas que abarcan todas las posibles implicaciones de la RSE en la empresa. Esta

aproximación tiene sus detractores, que consideran que en organizaciones y actividades complejas una norma con un alcance tan amplio implementada en un nivel estratégico no permite alcanzar evidencias sobre una gestión verdaderamente responsable.

Frente al modelo de una norma “paraguas” de la RSE, algunos expertos piensan que es mejor recurrir a certificaciones de aspectos parciales del desarrollo sostenible, adecuadas al perfil de riesgo de la compañía (por ejemplo, la certificación ISO 14001 en empresas con un marcado riesgo medioambiental, o la SA8000 en aquellas organizaciones donde los riesgos críticos están vinculados a las relaciones laborales o los derechos de los trabajadores a lo largo de la cadena de suministro, como sucede en muchas corporaciones del sector textil).

5. ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD EN EL EMPLEO EN EMPRESAS EUROPEAS.

En este apartado, se va a estudiar la implantación de iniciativas relacionadas con la calidad en el empleo que voluntariamente incluyen las empresas de determinados países europeos en sus informes de responsabilidad social.

La muestra utilizada para la realización del estudio empírico se ha extraído de la base de datos de carácter comercial denominada ASSET4, que es suministrada por *Thomson Reuters*, en la cual se proporciona información sobre las iniciativas de responsabilidad social de más de 3.400 empresas cotizadas de todo el mundo. ASSET4 incluye las actuaciones ambientales, sociales y de buen gobierno que tienen implantadas las empresas y las herramientas de análisis necesarias para que los distintos *stakeholders* de la entidad (los usuarios más habituales suelen ser los inversores) puedan comparar e integrar esta información extra-financiera en sus procesos de toma de decisiones.

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

A partir de la información proporcionada por la base de datos ASSET4 se han seleccionado aquellas sociedades que proporcionaban información de todas las variables relacionadas con iniciativas de calidad en el empleo en los cuatro ejercicios económicos analizados de 2008 a 2011, ambos inclusive. La muestra se compone de un total de 761 empresas cotizadas de 14 países europeos, siendo las mismas entidades en todos los años analizados. Las empresas de la muestra se han agrupado en zonas tal y como se recoge en la Tabla I y por sectores de actividad, Tabla II. La clasificación sectorial que se ha seguido es la que viene propuesta en la propia base de datos ASSET4.

TABLA I. Agrupación de países por zonas.

Agrupación países	País	Nº empresas
Europa central	Alemania	75
	Austria	17
	Bélgica	24
	Dinamarca	1
	Francia	85
	Suiza	63
Total Europa central		265
Europa norte	Dinamarca	22
	Finlandia	24
	Holanda	31
	Noruega	16
	Suecia	47
Total Europa norte		140
Europa sur	España	35
	Italia	46
	Portugal	12
Total Europa sur		93
Reino Unido	Reino Unido	263

TABLA II. Distribución de las empresas de la muestra por sectores de actividad.

Sector de actividad	Nº empresas
Bienes y servicios de consumo cíclico	140
Bienes y servicios de consumo no cíclico	47
Energía	48
Financiero	161
Industrial	162
Materiales básicos	78
Sanitario	42
Servicios públicos	30
Tecnología	33
Telecomunicaciones	20

5.2. INICIATIVAS INCLUIDAS EN LOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL RELACIONADAS CON LA CALIDAD EN EL EMPLEO.

Los indicadores que se han incluido para el análisis de la calidad en el empleo son los que vienen propuestos en la propia base de datos cuando realiza la clasificación de todas las actuaciones que lleva una empresa en materia de responsabilidad social. ASSET4 agrupa las iniciativas de RSE en varias categorías siendo una de ellas denominada “calidad en el empleo”, que es la que se ha utilizado como base para sacar los indicadores estudiados, aunque algunos de ellos, los que están vinculados a la conciliación de la vida familiar y laboral y la formación, se han tomado de otras de las categorías que propone la base de datos. Las iniciativas que se han elegido, se recogen en la Tabla III.

TABLA III. Iniciativas de calidad en el empleo consideradas para la elaboración del indicador ICALEM.

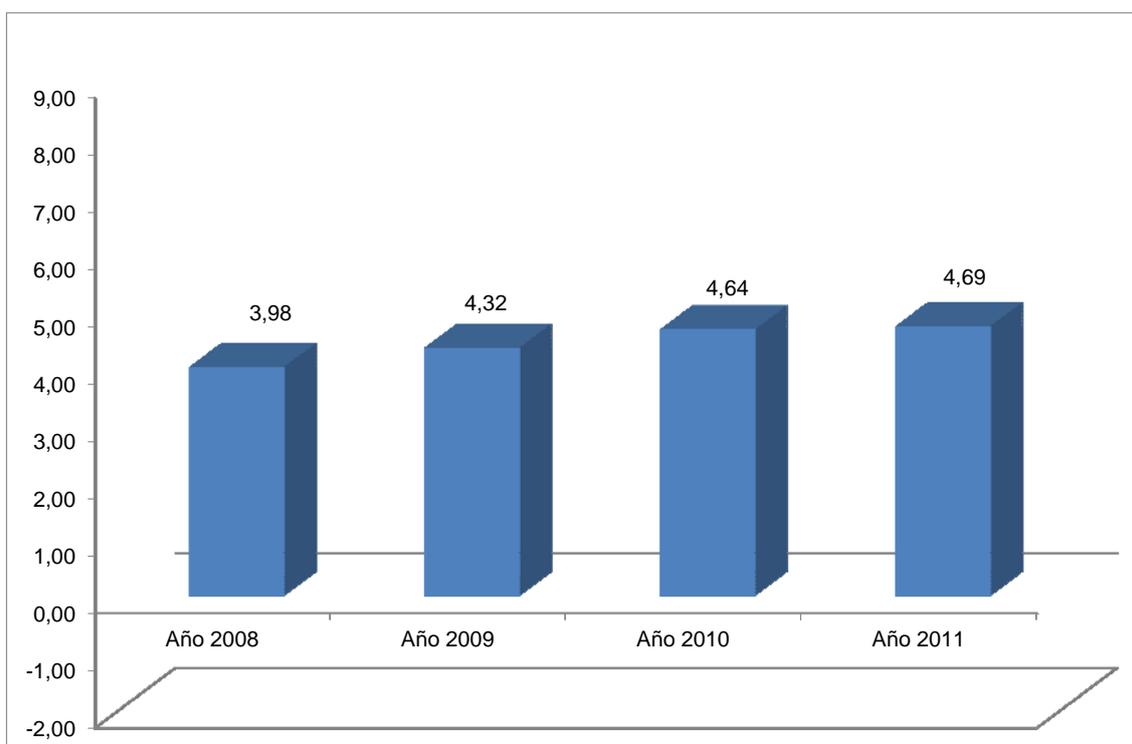
INICIATIVA	CARÁCTER
La compañía ofrece a sus empleados un plan de bonificaciones	Positiva
La empresa proporciona a sus directivos un plan de bonificaciones	Positiva
Realiza la empresa aportaciones a planes de pensiones, seguros médicos para los empleados u otro tipo de coberturas	Positiva
Apoya permisos o beneficios a la paternidad y maternidad	Positiva
Flexibilidad horaria y conciliación de la vida familiar y laboral	Positiva
Declara fomentar la promoción interna	Positiva
La empresa declara que proporciona regularmente apoyo y formación en habilidades directivas a sus gestores	Positiva
Elabora informes o estudios sobre la satisfacción de sus empleados	Positiva
La empresa ha ganado un premio o cualquier otro reconocimiento relacionado con la calidad del empleo en general, o "Mejor empresa para trabajar"	Positiva
Se han perdido días de trabajo por una huelga o un conflicto laboral.	Negativo
La compañía se ha situado en el foco de los medios por controversias relacionadas con sus recursos humanos o condiciones laborales	Negativo

A partir de las iniciativas vinculadas con la calidad en el empleo se ha construido un indicador para medir el grado de implantación de estas iniciativas en las entidades de la muestra, que denominamos ICALEM.

Para las empresas que han comunicado que han hecho actuaciones positivas, porque supone una mejora en las condiciones laborales y calidad en el empleo de los trabajadores, se han valorado con un 1 y las que no lo han hecho con un 0, y para las iniciativas consideradas de carácter negativo, que se corresponden con alguna actuación que perjudica la imagen y las actuaciones de responsabilidad social de la empresa, se las ha asignado un valor de -1. El total del indicador ICALEM viene determinado por la suma de las actuaciones anteriores, de tal forma que este indicador puede tomar un valor entre -2 hasta 9, donde -2 correspondería a una empresa que verifica todas las actuaciones negativas y ninguna positiva, y 9 todas las actuaciones realizadas son positivas y ninguna negativa, es decir que un resultado de 3,5 se correspondería con un valor medio.

Si observamos el Gráfico I, en el que se representa la evolución del promedio que toma el indicador ICALEM para los años analizados, vemos que en general todas las empresas europeas se están preocupando por la responsabilidad social y llevando a cabo acciones en esta materia, ya que se aprecia una evolución creciente a pesar de la crisis económica sufrida en el periodo analizado, lo que nos lleva a pensar que el grado de concienciación en actuaciones de responsabilidad social relacionadas con la calidad en el empleo en las empresas europeas va evolucionando de forma positiva.

GRÁFICO I. Evolución del promedio del indicador ICALEM para el total de las empresas de la muestra.



A continuación se analiza más detalladamente el promedio del indicador ICALEM por países y sectores de actividad. Los datos del promedio del indicador por países se recogen en la Tabla IV y se representan en el Gráfico II. Como podemos observar, en general las actuaciones llevadas a cabo por las empresas seleccionadas a lo largo del periodo analizado, se ha mantenido e incluso ha ido en aumento, destacando que en países donde los indicadores son más bajos ha ido aumentando a excepción del último ejercicio en el que ha descendido. Llama la atención que Bélgica sea el país junto a Dinamarca el que presente los datos más bajos. En el lado inverso, tenemos a Alemania y Austria que son los países que presentan niveles más elevados del indicador ICALEM.

En el caso de España sin embargo, presenta un aumento del indicador durante los tres primeros años analizados y un ligero retroceso en el año 2011 volviendo a niveles inferiores a 2009, debido posiblemente a la crisis

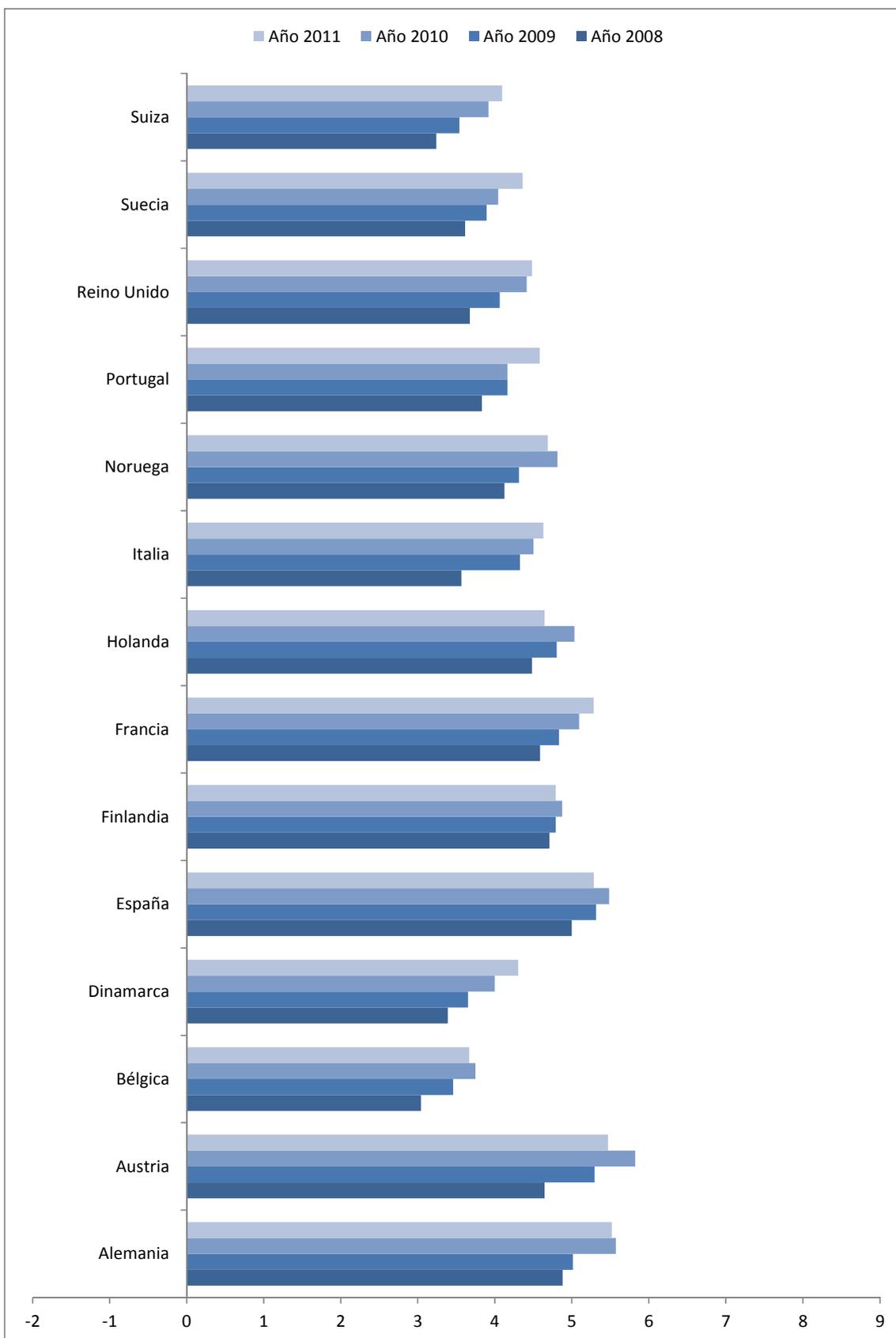
económica que atraviesa el país, pese a lo cual sigue manteniendo valores por encima de la media.

TABLA IV. Promedio del indicador ICALEM por países.

País	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Alemania	4,88	5,01	5,57	5,52
Austria	4,65	5,29	5,82	5,47
Bélgica	3,04	3,46	3,75	3,67
Dinamarca	3,39	3,65	4,00	4,30
España	5,00	5,31	5,49	5,29
Finlandia	4,71	4,79	4,88	4,79
Francia	4,59	4,84	5,09	5,28
Holanda	4,48	4,81	5,03	4,65
Italia	3,57	4,33	4,50	4,63
Noruega	4,13	4,31	4,81	4,69
Portugal	3,83	4,17	4,17	4,58
Reino Unido	3,68	4,06	4,41	4,48
Suecia	3,62	3,89	4,04	4,36
Suiza	3,24	3,54	3,92	4,10
Promedio	3,98	4,32	4,64	4,69

El siguiente paso, es analizar el promedio del indicador ICALEM por las áreas geográficas. Para ello hemos cogido la agrupación de países por zonas reflejada en la Tabla I y calculado el promedio del indicador ICALEM de las empresas englobadas en cada una de ellas, los resultados se reflejan en la Tabla V .y representan en el Gráfico III, quedando patente que Europa cada vez muestra una mayor preocupación en los aspectos referentes a la RSE y la calidad en el empleo puesto que la tendencia es ascendente en todas las áreas geográficas.

GRÁFICO II. Promedio del indicador ICALEM por países.

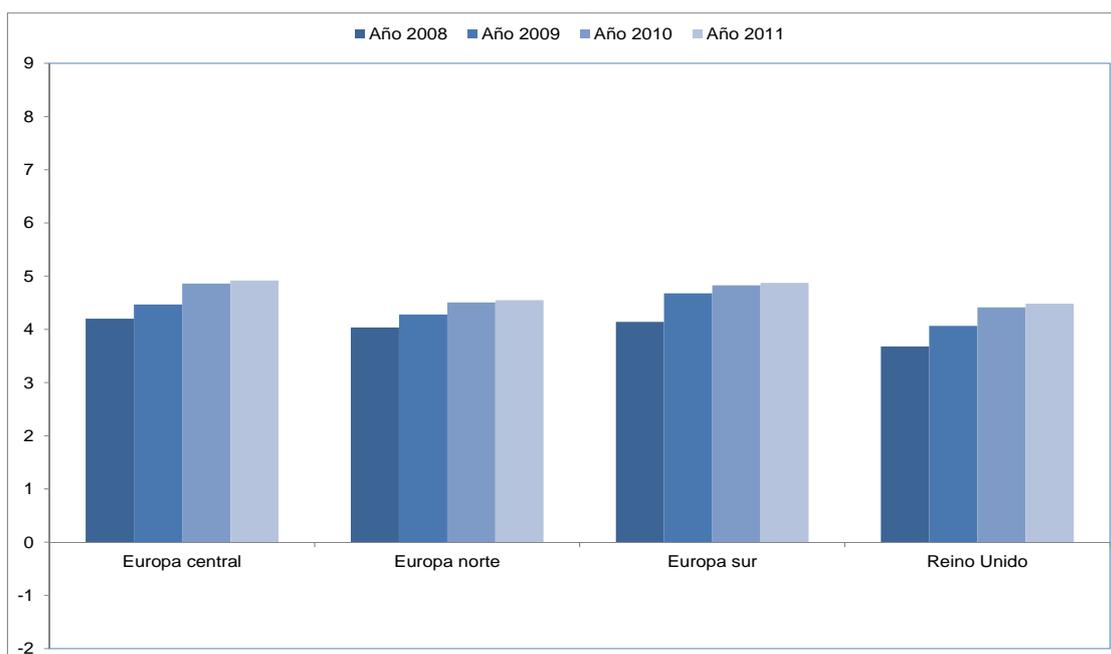


La zona europea que presenta un indicador más elevado es Europa central seguida por los países del sur, relegando al Reino Unido a los niveles más bajos, quien por otro lado ha sido el que ha experimentado mayores incrementos durante todo el periodo analizado. En la evolución que se produce en ICALEM en las empresas de Reino Unido se aprecia el esfuerzo por alcanzar valores semejantes al resto de las zonas europeas, minorando esa progresión en el año 2011 al igual que el resto de zonas geográficas, disminución que se puede atribuir a la crisis económica que ha afectado a todas las zonas objeto de estudio.

TABLA V. Promedio del indicador ICALEM por áreas geográficas.

Agrupación países	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Europa central	4,20	4,47	4,86	4,92
Europa norte	4,04	4,28	4,51	4,55
Europa sur	4,14	4,68	4,83	4,87
Reino Unido	3,68	4,06	4,41	4,48

GRÁFICO III. Promedio del indicador ICALEM por áreas geográficas.



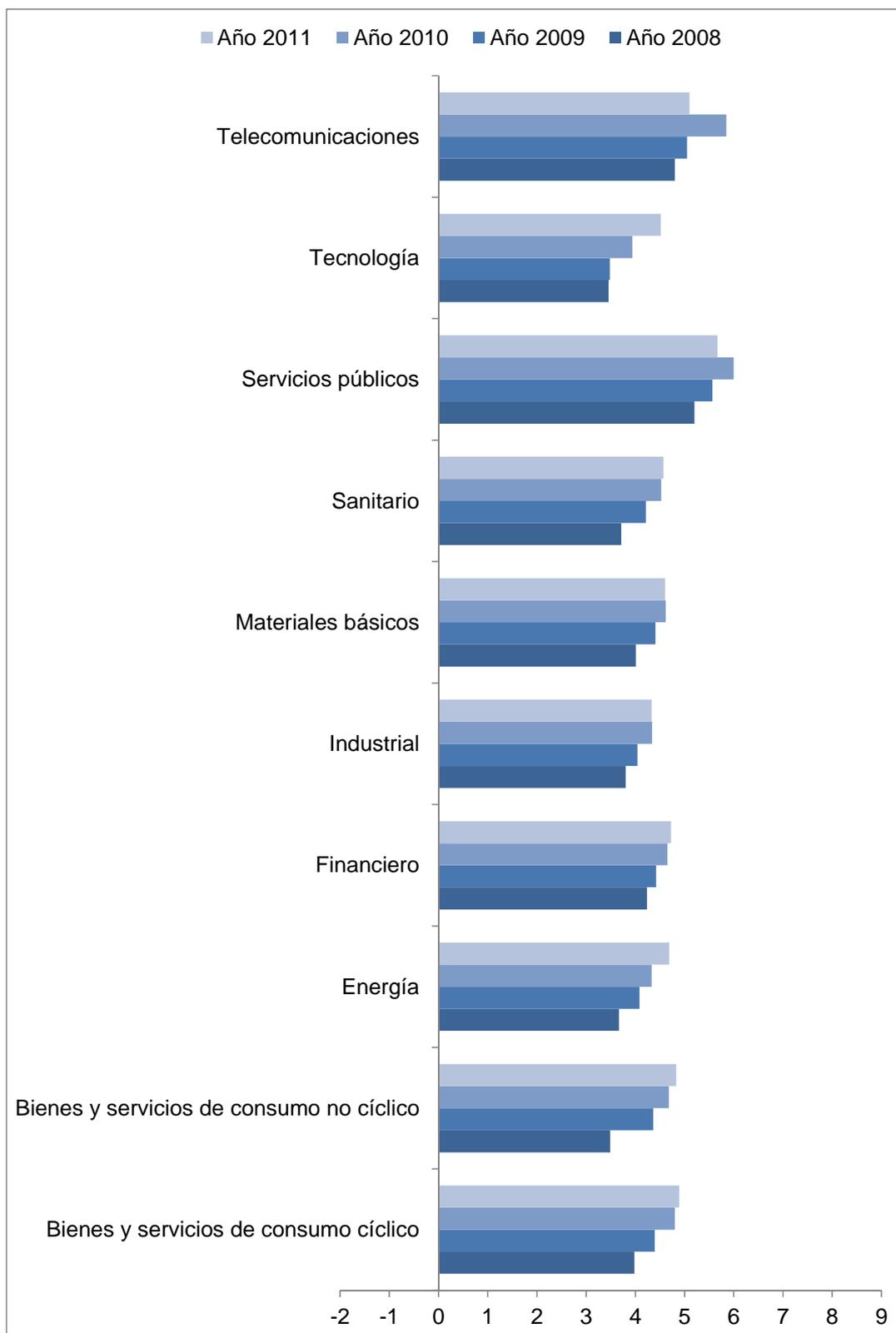
Continuamos nuestro análisis exploratorio extrayendo el promedio del indicador ICALEM por sectores de actividad y examinando la evolución que ha experimentado a lo largo de los cuatro años considerados. Los datos obtenidos se muestran en la Tabla VI y en el Grafico IV, y tras su análisis vemos que, las empresas que presentan niveles más altos son aquellas incluidas dentro del sector de actividad de servicios públicos, seguidas por las de telecomunicaciones. En el lado opuesto encontramos a las del sector industrial que presenta los niveles más bajos en el año 2011, sin embargo en el 2008 el último puesto era para las empresas del sector de la tecnología.

Así mismo, las empresas englobadas dentro del sector industrial, materiales básicos, servicios públicos y telecomunicaciones reducen su indicador en el año 2011 respecto al año anterior, claro reflejo de los sectores a los que la crisis económica ha afectado de forma más directa.

TABLA VI. Promedio del indicador ICALEM por sectores de actividad.

Sector de actividad	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Bienes y servicios de consumo cíclico	3,98	4,39	4,80	4,89
Bienes y servicios de consumo no cíclico	3,49	4,36	4,68	4,83
Energía	3,67	4,08	4,33	4,69
Financiero	4,24	4,42	4,65	4,73
Industrial	3,80	4,04	4,34	4,33
Materiales básicos	4,01	4,41	4,62	4,60
Sanitario	3,71	4,21	4,52	4,57
Servicios públicos	5,20	5,57	6,00	5,67
Tecnología	3,45	3,48	3,94	4,52
Telecomunicaciones	4,80	5,05	5,85	5,10

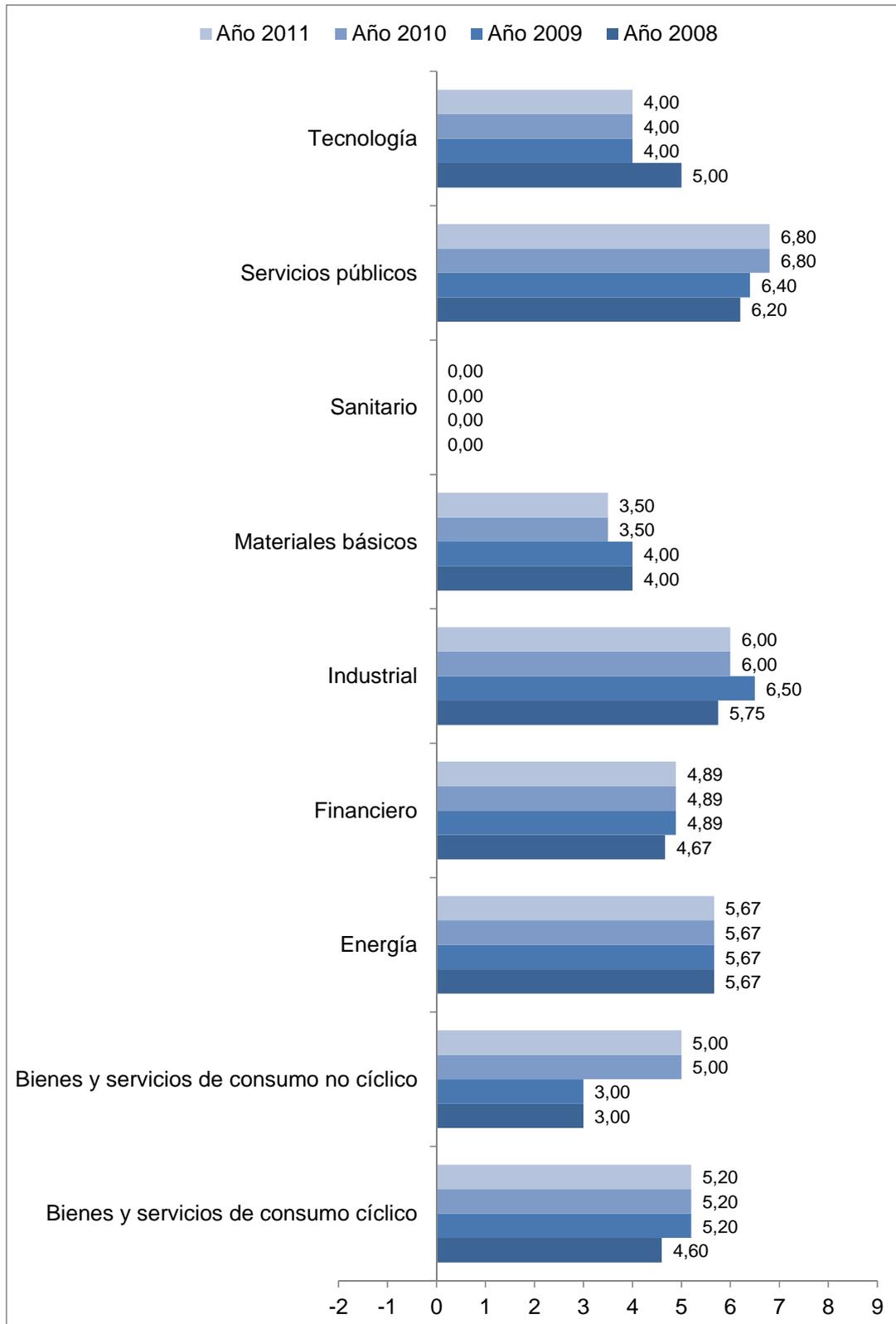
GRÁFICO IV. Promedio del indicador ICALEM por sectores de actividad



Seguidamente y para conocer un poco mejor nuestro entorno, en la Gráfica V se muestra la evolución experimentada por las empresas españolas en los diferentes sectores analizados. Para ello contamos con 35 empresas españolas. Debido a la escasez de entidades, hay sectores de actividad con cero o una empresas, como son: el sector sanitario donde solo hay una empresa y todos los años su valor es cero, el sector de tecnología con una única empresa que todos los años mantiene el mismo valor y no hay ninguna empresa dentro del sector de las telecomunicaciones.

Al igual que para el conjunto de las empresas europeas, es el sector servicios públicos el que por término medio tiene implantadas un mayor número de actuaciones, aunque el indicador ICALEM alcanza unos valores superiores, es decir, tienen más integrada las iniciativas de calidad en el empleo en su gestión (en este sector se encuentran, entre otras las empresas, Endesa, Iberdrola o Gas Natural). Destacar que en el año 2009 es el sector industrial el que engloba a las entidades que promueven más este tipo de actuaciones. En los últimos años analizados es el sector de materiales básicos el que sobresale por los bajos valores de ICALEM, inferiores a los obtenidos por el total de la muestra.

GRÁFICO V. Promedio del indicador ICALEM para las empresas españolas por sectores de actividad



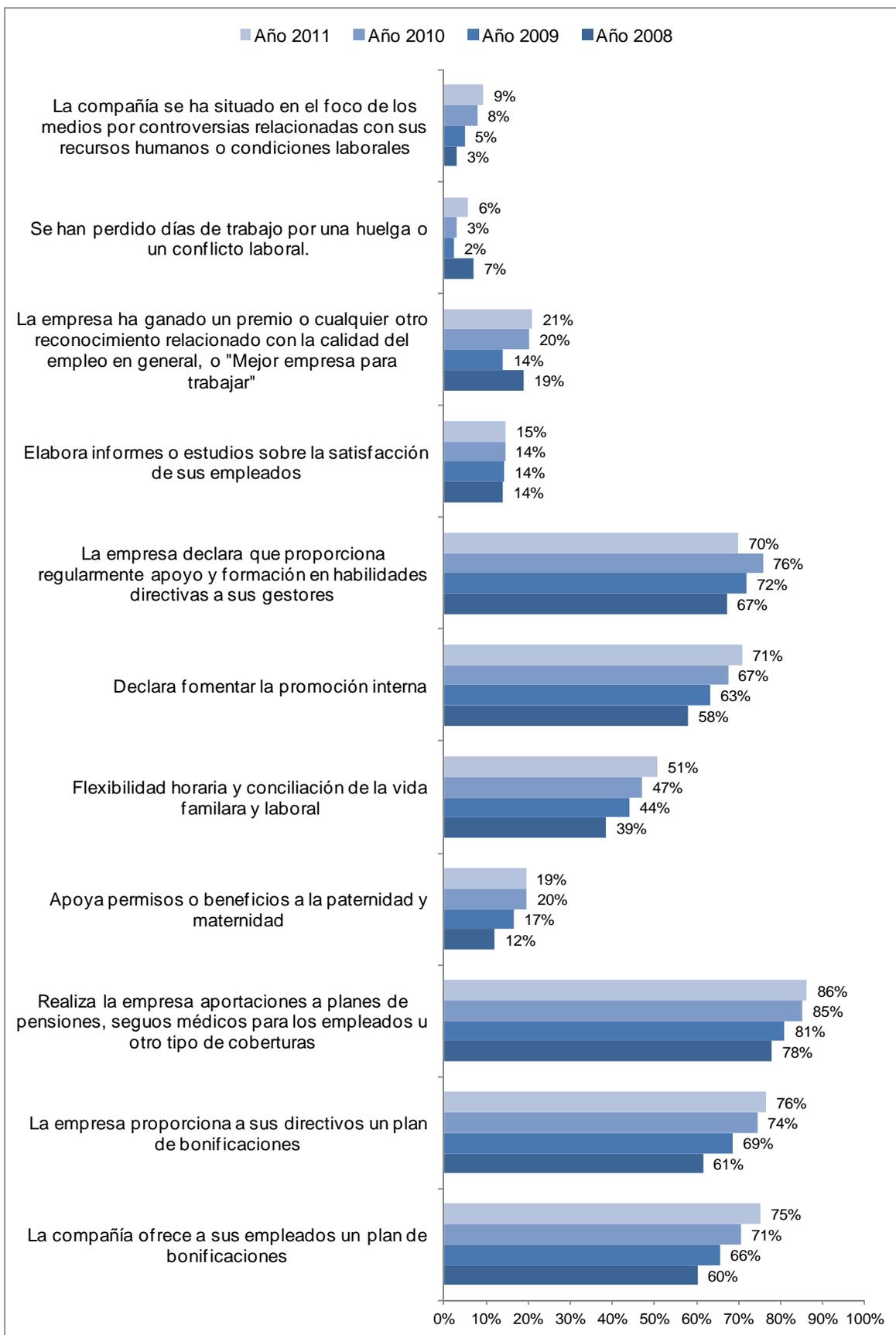
5.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE INICIATIVAS DE CALIDAD EN EL EMPLEO EN LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA.

En este apartado se analiza el porcentaje de empresas de la muestra que realiza cada una de las iniciativas que hemos considerado, con el objetivo de conocer que actuaciones en esta materia son las que comúnmente realizan las compañías, para ello, hemos calculado el porcentaje de empresas que promueven esa actuación. Los resultados obtenidos se han representado la Gráfica VI.

Como se observa, en el periodo analizado las empresas han ido aumentando sus iniciativas en materia de calidad en el empleo, excepto las que elaboran informes o estudios sobre la satisfacción de sus empleados que aumenta solo ligeramente en el año 2011, las que han ganado un premio o cualquier otro reconocimiento relacionado con la calidad del empleo, y la actuación calificada como negativa relacionada con el número de días de trabajo perdidos por una huelga o conflicto laboral donde el bajo porcentaje de empresas que lo verifican fluctúa en el período considerado.

Las actuaciones que cada vez tienen más implantadas estas entidades son las vinculadas con “prestaciones adicionales” a los trabajadores, esto es, las de aportaciones a planes de pensiones, servicios médicos u otro tipo de coberturas, y las bonificaciones que realiza al personal de la empresa siendo éstas últimas las que más se han incrementado en el período. Otras iniciativas que tienen implantadas más del 70% de las empresas de la muestra en el último año estudiado son las relacionadas con la formación y promoción de su personal empleado, aunque en ese mismo año disminuye en un 6% las empresas que ofrecen cursos de formación.

GRÁFICO VI. Promedio de implantación de iniciativas de calidad en el empleo.



Las actuaciones en materia de conciliación de vida laboral y familiar, y a pesar del avance que se ha producido en los últimos años, están implantadas en la mitad de las empresas de la muestra, aunque todavía es menor el porcentaje de entidades que incentivan medidas como permisos o beneficios de apoyo a la paternidad o maternidad.

Por último, también aumenta el porcentaje de empresas que verifican otra de las iniciativas que tiene efectos negativos sobre la reputación o imagen de la entidad la cual hace referencia a la aparición de la empresa en los medios de comunicación por controversias relacionadas con sus recursos humanos o condiciones laborales. Este incremento puede ser debido a la mayor sensibilización que existe sobre estos temas en época de crisis económica como la actual.

6. RELACIÓN ENTRE INICIATIVAS DE RSE VINCULADAS CON LA CALIDAD Y EL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS.

El término “compromiso organizacional” aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la compañía, con los costes percibidos por el trabajador asociados a dejar la empresa y con la obligación de permanecer en ella. Hay diferentes estudios que indican la relación directa que existe entre el compromiso y los rendimientos en entornos empresariales, tanto del conocimiento como industriales (Moreno et al, 2010).

Para medir el compromiso de los empleados de las empresas de la muestra se han utilizado dos indicadores que proporciona directamente la base de datos:

- Ventas por empleado (en dólares), que es un indicador que normalmente se utiliza para medir la productividad de los trabajadores.
- Rotación de los empleados (%) que estaría relacionada con la permanencia de los empleados en la empresa.

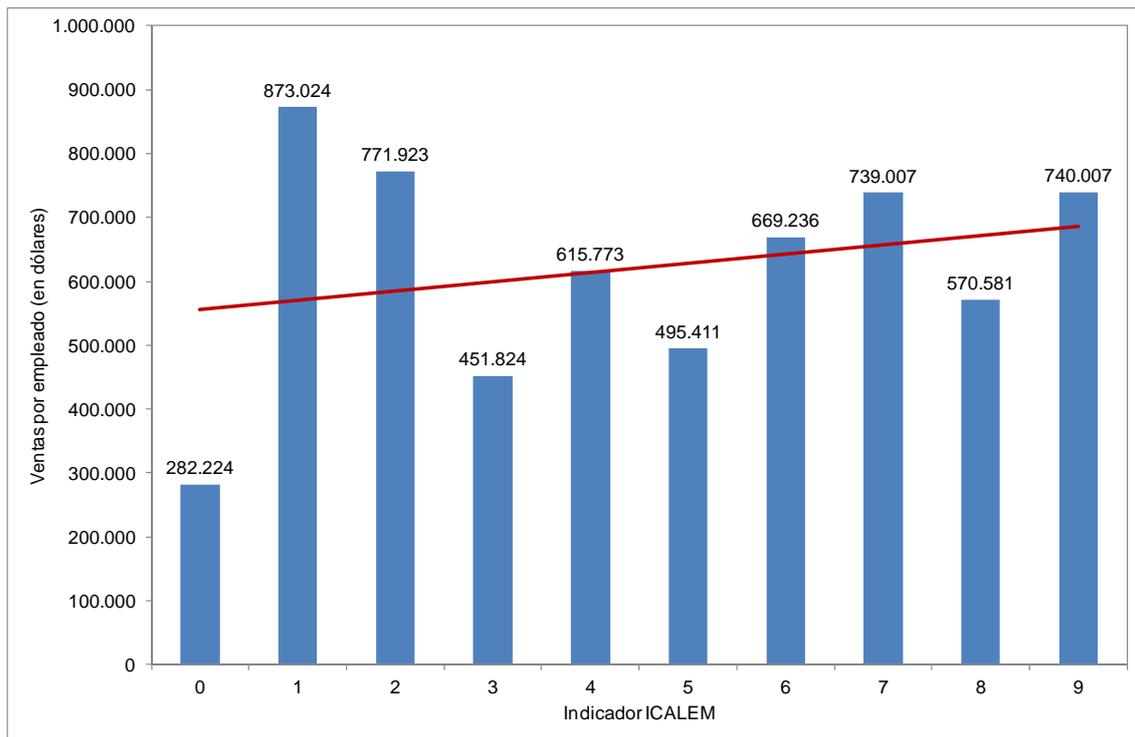
En este apartado vamos a estudiar si es posible establecer una relación entre el valor del indicador ICALEM con la productividad y la rotación de los trabajadores. Este análisis se realiza únicamente para el ejercicio 2011 puesto que este tipo de información no es proporcionada por todas las empresas de la muestra, lo que conlleva a no obtener datos suficientes para conseguir una muestra con las mismas empresas para el periodo 2008-2011 sobre todo en lo referente al análisis de la rotación de empleados.

Productividad del personal.

En primer lugar, para estudiar esta posible vinculación, se parte del valor que toma el indicador ICALEM y se calcula el promedio del indicador de la productividad de las empresas que alcanzan ese número de iniciativas. Los

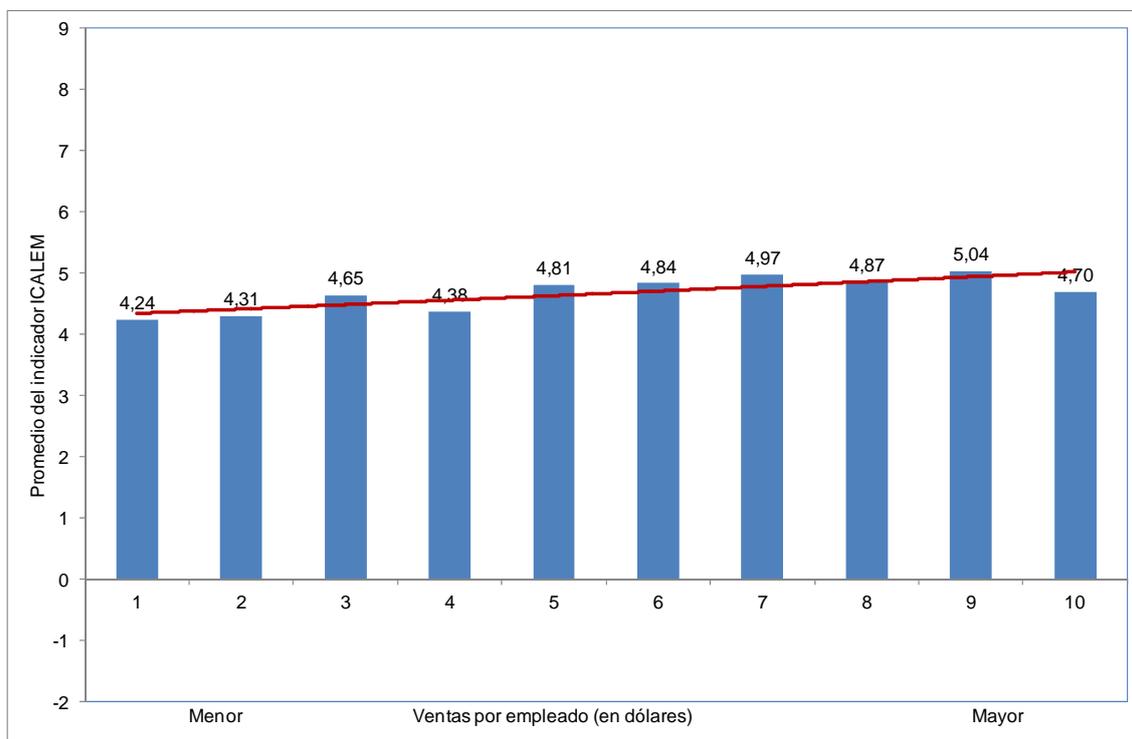
resultados obtenidos se recogen en el Gráfico VII. La línea de tendencia, que permite obtener una aproximación gráfica entre las dos variables, refleja como a medida que van ampliando las iniciativas de calidad va acompañado de una mejora de la productividad, aunque los mayores niveles de productividad son los que obtienen las empresas cuyo valor del indicador es 1 y 2.

GRÁFICO VII. Promedio de la productividad de las empresa en relación con el indicador ICALEM



En segundo lugar, se analiza si el nivel de productividad de los empleados influye en el número de iniciativas de calidad que promueve la empresa. Para ello se ordenan las 677 empresas del año 2011 de menor a mayor productividad y se divide la muestra en diez rangos con un número similar de empresas. Posteriormente para cada rango de empresas se calcula el promedio del indicador ICALEM. Los resultados se reflejan en el Gráfico VIII, observando que el promedio del indicador ICALEM que toman las compañías de las agrupaciones realizadas aumenta a medida que se avanza hacia rangos que incluyen empresas con mayor productividad.

GRÁFICO VIII. Promedio del indicador ICALEM para los rangos de ventas por empleado

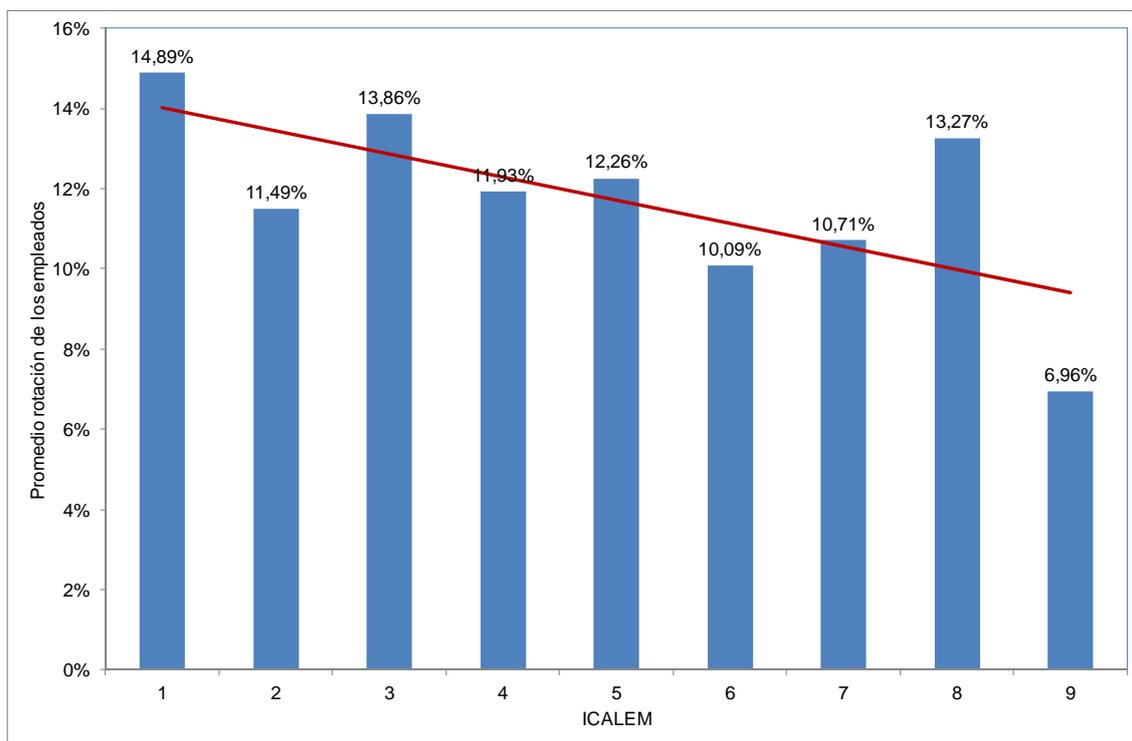


Rotación de los empleados.

Como en el caso de la productividad, para el estudio de la rotación de los empleados se realiza un doble análisis. En este caso son 352 las empresas de la muestra que proporcionan información sobre la rotación de su personal.

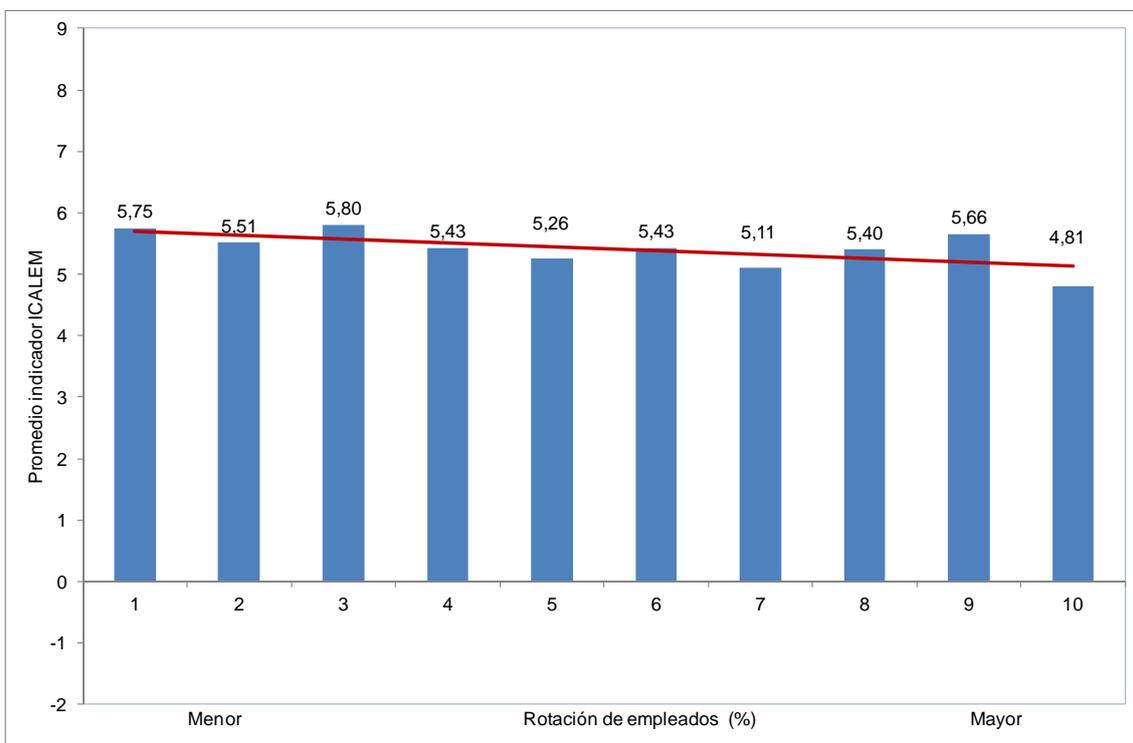
En primer lugar analizamos el promedio de la rotación de empleados de las empresas en función del valor que toma el indicador ICALEM. En el Gráfico IX observamos que las entidades con mayor rotación de empleados en el año 2011 son aquellas que el indicador ICALEM alcanza el valor 1, y las que el indicador toma el máximo valor 9 son las que menor rotación de personal presentan por lo tanto existe una rotación menor cuanto mayores iniciativas de calidad en el empleo realizan las empresas.

GRÁFICO IX. Promedio de la rotación de empleados en relación con el indicador ICALEM



En el gráfico X se han representado los valores promedios del indicador ICALEM para los diez rangos con similar número de empresas. La línea de tendencia decreciente indica que el promedio del indicador ICALEM disminuye a medida que aumenta la rotación de los trabajadores en las empresas, resultados que son similares a los obtenidos anteriormente.

GRÁFICO X. Promedio del indicador ICALEM para los rangos de rotación del personal



7. CONCLUSIONES.

En el desarrollo del trabajo hemos visto que es el concepto de responsabilidad social de la empresa, también hemos hecho alusión a los conceptos de responsabilidad social y recursos humanos y responsabilidad social y relaciones laborales, para abordar el concepto de calidad en el empleo, así como, la responsabilidad social y los aspectos laborales en las normas de calidad empresarial, sin olvidar la vinculación entre responsabilidad social y calidad en el empleo.

Seguidamente, se ha desarrollado el estudio empírico de los indicadores relacionados con la calidad en el empleo en el marco de la información que sobre responsabilidad social proporcionan una muestra de 761 empresas cotizadas ubicadas en 14 países europeos para el periodo 2008-2011. En general, las empresas europeas se están preocupando por la RSE y llevando a cabo acciones vinculadas con la calidad en el empleo siendo Alemania y Austria los países que muestran mayor implicación en esta materia. Para el caso de España, encontramos valores por encima de la media del resto de países europeos, aunque las actuaciones que realizan las empresas en el año 2011 han disminuido situándose en niveles inferiores al año 2009, posible consecuencia de la crisis económica. Si nos fijamos en los sectores de actividad de las empresas, encontramos que los servicios públicos y las telecomunicaciones reflejan una mayor implicación del objeto de estudio.

En este periodo, las empresas europeas han ido aumentando sus iniciativas en materia de calidad en el empleo, siendo las más implantadas las vinculadas con aportaciones a planes de pensiones, servicios médicos u otro tipo de coberturas, y las bonificaciones al personal, quedando las medidas de apoyo a permisos o beneficios a la paternidad y maternidad en niveles bajos.

Por último, de los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una vinculación positiva entre el nivel de iniciativas de calidad en el empleo que

tengan implantadas una empresa y el compromiso de los empleados con éstas, medidas a través de la productividad y la rotación.

No podemos dejar de comentar las limitaciones con las que nos hemos encontrado a la hora de realizar el trabajo, como la de que se parte de la información proporcionada por las propias empresas en sus memorias de responsabilidad social, algunas de las cuales no están verificadas por una persona independiente ajena a las mismas. De igual modo, se han analizado únicamente empresas cotizadas y por lo tanto de gran tamaño que son las que ostentan mayor visibilidad social y por ende a las que más interesa proporcionar y publicitar este tipo de información. Por último, comentar que los indicadores analizados son los que proporciona la base de datos ASSET4 con lo que quedan excluidas variables recomendadas por la propia Comisión Europea para evaluar la calidad en el empleo.

Para terminar esta conclusión, me gustaría expresar mi opinión personal haciendo alusión a la duda que me han suscitado los resultados arrojados por la agrupación de los países de Europa del Sur ya que muestra un indicador ICALEM en ocasiones superior a países como Bélgica o Dinamarca tradicionalmente pioneros en materia de RSE. De ahí que me plantee la sinceridad de las empresas en relación a los datos plasmados en sus memorias de responsabilidad social. Si nos centramos en el caso de España, la realidad laboral que conocemos de forma más cercana, sorprenden aún más los niveles del indicador ICALEM, debido a que si la RSE va orientada a una mejora de la productividad en la empresa y a una mayor estabilidad de los trabajadores en sus puestos reduciéndose la rotación de los mismos, no se corresponde con las informaciones que de las empresas españolas aparecen día a día en los medios de comunicación.

Considero que la esencia de lo que significa la responsabilidad social debería ser uno de los puntos de partida en la gestión de las empresas independientemente de su volumen de facturación y número de trabajadores,

porque es el en respeto al medio ambiente, a los productores, intermediarios y trabajadores donde se asientan los ejes de una productividad coherente y sostenible en el medio y largo plazo, porque no es sino de la cooperación y de la misiva “todos a una” la única solución para avanzar y superar momentos de dificultades como la historia nos ha ido mostrando. Así pues, en nuestras manos está cambiar las formas de hacer las cosas y pasar de una RSE como mero marketing a algo normalizado fruto del convencimiento de que es la mejor forma de hacer las cosas y de avanzar hacia a un futuro sostenible.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

ARAGANDOÑA, A. y ISEA SILVA, 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*, nº 11.

CALVO CABALLERO, F. J. (2010): "Responsabilidad social y relaciones laborales", *Temas Laborales*, nº 104, pp. 41-83.

CAMPOS, J. (2009): "RSE en las pymes: nueva sensibilización o necesaria estrategia comercial", *Estrategia Financiera*, nº 257, pp. 40-48.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): *Libro Verde; Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, en www.europa.eu.

---- (2001): Comunicación de la comisión al consejo, al parlamento europeo, al comité económico y social y al comité de las regiones. *Políticas sociales y de empleo - Un marco para invertir en la calidad*, en www.europa.eu.

COMISIÓN EUROPEA (2011): Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*, en www.europa.eu.

DE LA CUESTA, M. (2004): "El porqué de la responsabilidad social corporativa", *Boletín Económico del ICE*, nº 2831, pp. 45-58.

FERNÁNDEZ DE TEJADA MUÑOZ, V.; DE LA CUESTA GONZÁLEZ, M. M. y MUÑOZ TORRES, M. J. (2010): *Derechos Humanos y Relaciones Laborales*, Editorial Netbiblo, La Coruña.

FUENTES GARCÍA, F.; VERÓZ, R. y SACO DE LARRIVA, F. (2006): "La responsabilidad social corporativa en la gestión de recursos humanos", en VARGAS, L. (Coord.): *Mitos y realidades de la responsabilidad social corporativa en España: Un enfoque multidisciplinar*, pp. 137-178, Thomson Civitas, Navarra.

GARCÍA PERDIGUERO, T. (2003): *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*, Editorial Anagrama, Madrid.

GARCÍA PERDIGUERO, T. y GARCÍA RECHE, A. (2005): “Crecimiento, competitividad y responsabilidad: la encrucijada europea”, en GARCÍA PERDIGUERO, T. y GARCÍA RECHE, A. (Eds.): *La responsabilidad social de la empresa y los nuevos desafíos de la gestión de la empresa*, pp. 11-44, Universidad de Valencia, Valencia.

GÓMEZ MUÑOZ, J. M. (2012): “Responsabilidad social de la empresa y globalización”, en MORALES ORTEGA, J. M. (Coord.): *Estudios sobre derecho y responsabilidad social en un contexto de crisis*, pp. 30-68, Biblioteca de Ciencias Sociales, Ediciones Cinca, Madrid.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): *I, II y III sesiones de trabajo del Foro de Expertos en RSE*, en www.empleo.gob.es.

MORENO, A.; URIARTE, L. M. y TOPA, G. (Coords.) (2010): *La responsabilidad social de la empresa. Oportunidades estratégicas y de recursos humanos*, Editorial Pirámide, Madrid.

PÉREZ YÁÑEZ, R. M. (2012): “La participación de los trabajadores en las experiencias de responsabilidad social de la empresa”, en MORALES ORTEGA, J. M. (Coord.): *Estudios sobre derecho y responsabilidad social en un contexto de crisis*, pp. 155-176, Biblioteca de Ciencias Sociales, Ediciones Cinca, Madrid.

RODRÍGUEZ-PIÑERO ROYO, M. y PÉREZ DOMÍNGUEZ, F.: “Responsabilidad social de la empresa y calidad en el empleo”, Observatorio de Responsabilidad Social y Relaciones Laborales de la Junta de Andalucía, www.juntadeandalucia.es.

SIERRA MONTOYA, J. E. (2012): “Antecedentes, definición e importancia de la RSE”, *Primer Congreso Binacional sobre Responsabilidad Social Empresarial*, Cúcuta, Colombia.

VALDÉS ALONSO, A. (2013): *Responsabilidad social de la empresa y relaciones laborales*, Enfoque Laboral 11, Trant Lo Blanch, Valencia.

VALVERDE ASENCIO, A. J. (2008): “Orígenes, concepto y delimitación de la RSE, con especial atención a los aspectos laborales”, Consejo Andaluz de Relaciones Laborales,