



---

# Universidad de Valladolid



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

Grado en publicidad y Relaciones Públicas

## **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS MULTINACIONALES ESPAÑOLAS: EL CASO DEL GRUPO INDITEX.**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

Realizado por Alba M<sup>a</sup> Muñoz García

Tutora: María del Mar Maira Vidal

Segovia, Julio de 2016

## ÍNDICE:

RESUMEN.....	3
<b>CAPÍTULO I</b>	
1. INTRODUCCIÓN.....	5
<b>CAPÍTULO II</b>	
2. METODOLOGÍA.....	12
<b>CAPÍTULO III</b>	
3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO INDITEX.....	16
3.1. ¿QUÉ CONOCEMOS DEL GRUPO INDITEX? .....	17
3.2. LOS PRINCIPIOS DEL GRUPO INDITEX.....	18
3.3. LA MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO INDITEX.....	21
3.4. EL GRUPO INDITEX Y LAS CONSECUENCIAS DE SU EXPANSIÓN GLOBAL.....	23
3.4.1. La expansión territorial del Grupo INDITEX.....	23
3.4.2. Presencia en paraísos fiscales.....	25
3.5. EL GRUPO INDITEX Y SU RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	27
3.5.1. Setem y su Campaña Ropa Limpia.....	27
3.5.2. Las relaciones del Grupo INDITEX con los sindicatos.....	30
3.6. LAS MALAS PRÁCTICAS DEL GRUPO INDITEX.....	32
3.6.1. El caso Rana Plaza.....	32
3.6.2. El Grupo INDITEX en Brasil.....	35
3.6.3. El grupo INDITEX en India.....	37
3.7. CLUSTERS Y AUDITORÍAS.....	42
3.8. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO ARMA PUBLICITARIA....	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4. CONCLUSIONES.....	51
<b>CAPÍTULO V</b>	
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo investigar y analizar la importancia que conlleva para las empresas la realización de medidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa, que beneficios les reporta tanto a la organización como a la sociedad. Para ello se ha elegido un objeto de estudio con el que analizar el proceso de una gestión sostenible, éste se corresponde con la empresa líder en el sector textil, el Grupo INDITEX.

A través del Grupo INDITEX pretendo mostrar en qué consisten las medidas de Responsabilidad Social Corporativa, así como la relación con organizaciones sociales y sindicatos. Asimismo se analizan determinadas malas prácticas o escándalos a partir de los que podemos concluir que queda mucho camino por hacer.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Corporativa, sociedad, globalización, sostenibilidad, moral y Derechos Humanos.

## **ABSTRAC**

This paper aims to investigate and analyze the importance that it has for companies conducting measures on Corporate Social Responsibility, which brings them benefits both for the organization and trade unions. For this we have chosen an object of study that analyze the process of sustainable management, it corresponds to the leading company in the textile sector, the INDITEX Group.

Through the INDITEX Group I intend to show what the measures of corporate social responsibility, and the relationship with social organizations and unions are. Certain malpractices or scandals from which we can conclude that much remains to be done is also analyzed.

**Key words:** Corporate Social Responsibility, society, globalization, sustainability, moral and Human Rights.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## 1. INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio de este trabajo de fin de grado se centra en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de las multinacionales españolas, en un principio intentaré abordar el tema de una forma generalizada para después centrarme en el sector textil y en la mayor empresa de nuestro país dedicada al sector, INDITEX. Abordaré también el análisis de organizaciones no gubernamentales que dedican sus esfuerzos a investigar y reivindicar los malos actos llevados a cabo por empresas trasnacionales con el fin de que en sus actuaciones no se vulneren los Derechos Humanos y se lleve a cabo una gestión empresarial ética y sostenible.

La razón de la elección de este tema son varias, en primer lugar considero que es un aspecto muy relevante ya no sólo para las empresas, sino que también para las instituciones públicas, la economía, la sociedad y la política. Y que desde mi punto de vista la RSC se valora muy poco e incluso para muchas personas aún es desconocido. Además de esto la responsabilidad social de las empresas ha despertado en mí mucho interés, a la vez que creo que la RSC está comenzando a ser una base imprescindible en la gestión de las empresas españolas, tanto en PYMES como en multinacionales.

Ciertos escándalos empresariales, su influencia en el funcionamiento de instituciones públicas y la actividad de algunas empresas en donde su único fin es el ánimo de lucro, olvidándose de los valores y otros aspectos tan relevantes en la gestión empresarial como cumplir con unos mínimos estándares sociales, laborales y medioambientales, me hace reaccionar e indagar en su funcionamiento y valores, así como la importancia de que se cumplan con unos mínimos valores, normas o leyes. . Es importante recalcar que las empresas suelen llevar a cabo medidas en materia de Responsabilidad Social Empresarial dado a la presión que organizaciones sociales y parte de la sociedad ejerce sobre ellas.

Además de esto, quiero saber hasta qué punto la RSC es beneficiosa y sus funciones, o si en muchas ocasiones sólo se trata de una limpieza de imagen para las empresas, por lo que indagaré sobre los pros y contras de la RSC. Para ello como he comentado anteriormente utilizaré como objeto de estudio el sector textil e Inditex. Por otro lado

estudiaré la responsabilidad de las empresas como arma publicitaria y saber así en qué las beneficia y en qué no.

Para comenzar con la investigación en primer lugar indicaré la definición de responsabilidad de la Real Academia Española,

1. *“f. Cualidad de responsable.”*
2. *“f. Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal.”*
1. *“f. Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.”*
2. *“f. Der. Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.”*

Como podemos ver en estas definiciones, se explica el valor de la responsabilidad como el hecho de reparar, reconocer y asumir una mala práctica. Lo cual me hace pensar que la responsabilidad social corporativa se encarga de compensar una mala acción pero sobre todo evitarla, ya que este es el fin principal de la RSC. A lo largo de la investigación podremos comprobar si es siempre así o existen empresas que dedican sus esfuerzos en tener una mejor gestión empresarial sin que su actividad acarree impactos negativos.

Por otra parte, algunas de las principales definiciones de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa existentes son las siguientes:

El *Libro Verde* para fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de la empresa de la Comisión Europea:

*“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y de sus relaciones con sus interlocutores”.*

El Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa en España:

*“La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.*

*Implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto.”*

Organización Internacional del Trabajo (OIT):

*“La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley”.*

ONG Intermón Oxfam:

*“La responsabilidad social corporativa es el conjunto de obligaciones legales (nacionales e internacionales) y éticas de la empresa, que surgen de la relación con sus grupos de interés y del desarrollo de su actividad, y de la que se derivan impactos en el ámbito social, medioambiental, laboral y de derechos humanos en un contexto global [...]. La RSC incluye el cumplimiento de la legislación nacional vigente y especialmente de las normas internacionales en vigor. Tiene carácter global, es decir, afecta a todas las áreas de negocio de una empresa de la empresa y sus participadas y en todas las áreas geográficas en donde desarrolle su actividad. Afecta por tanto a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien. Además, la RSC comporta compromisos asumidos voluntariamente por las empresas que se convierten en obligación desde el mismo momento en que se contraen públicamente”.*

Tras ver estas definiciones ya podemos tener una idea clara de lo que supone la RSC, a su vez expondré mi propia definición:

El conjunto de iniciativas que pretenden reducir, compensar y evitar los impactos negativos, tanto sociales, laborales o medioambientales llevados a cabo por una empresa o corporación de cualquier índole con el fin de beneficiar las relaciones y la situación de sus grupos de interés. Repercutiendo esta responsabilidad en la gestión e imagen de la organización, así como en el establecimiento de una ética y valores propios de cada una de ellas.

Ahora que ya tenemos el concepto de lo que se supone que es la RSC tenemos que hacernos las siguientes preguntas, ¿Por qué se hace?, ¿Para quién? Y ¿Cuáles son sus ventajas y desventajas?

La razón de llevar a cabo una responsabilidad empresarial vino dada en los años setenta cuando se abrió el debate sobre la responsabilidad de las empresas ante la sociedad, esto se produjo a causa de varios escándalos empresariales que atacaban a los derechos humanos, como Nike<sup>1</sup> o Nestlé<sup>2</sup>, entre otros. Fue entonces cuando organizaciones internacionales, mayormente organizaciones sociales, comienzan a exigir a las multinacionales un compromiso social, así como instrumentos que controlen las actividades de estas empresas. Tras años de reivindicaciones, finalmente se consolidó una propuesta internacional, con el fin de lograr una gestión sostenible por parte de las empresas, el Pacto Mundial de la ONU. Aunque el debate se abriera alrededor de los años setenta, este Pacto no se produjo hasta el año 2000 debido a la presión de las empresas, las cuales no se sentían cómodas ante la construcción de herramientas ligadas a la RSC. Las razones que justificaban dicha incomodidad por parte de las empresas se basaba en su temor ante una legislación que les impusiera algún tipo de sanción en caso de no cumplir con los puntos establecidos por la ONU.

Este Pacto consta de diez principios los cuales se centran en distintas áreas: los derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y medidas para luchar contra

---

<sup>1</sup> Global Exchange y el National Labor Committe acusaron a Nike por sus prácticas en el sudeste asiático, como el trabajo infantil y el pago de salarios indignos. (Maira Vidal, 2015).

<sup>2</sup> Nestlé pretendía establecer un mercado donde distribuir su leche en polvo, en países subdesarrollados donde el agua escasea. (Maira Vidal, 2015).



la corrupción. *“Hay que hacer hincapié en que el Derecho Internacional de Derechos humanos de la ONU es de carácter declarativo, no coercitivo y sancionador, no cuenta con un organismo internacional que vele por su desempeño, y no se cumple en muchos Estados miembros débiles con escasa capacidad para fiscalizarlo ”* (Maira Vidal, 2015). Es decir, estas características convierten al Derecho Internacional de Derechos Humanos de la ONU en una recomendación de pautas a seguir, por lo tanto ante su incumplimiento no tiene ningún tipo de sanción o castigo.

La Comisión Europea ha sido otro organismo que ha creado un documento para fomentar la RSC, de ahí nació El Libro Verde de la Comisión Europea en el año 2001. Anteriormente he citado la definición que da la Comisión Europea sobre RSC.

El hecho de que organizaciones con tanta relevancia como la ONU o la Comisión Europea se posicionaran a favor de la elaboración de instrumentos que fomentaran la responsabilidad empresarial hizo que las empresas tanto multinacionales como nacionales se comprometieran con acciones de RSC.

Las empresas adheridas al Pacto Mundial u otros instrumentos dedicados a la responsabilidad de empresas realizan memorias anuales, códigos éticos o Acuerdos Marco Internacionales. A través de estos instrumentos publican cuáles han sido sus medidas de sostenibilidad, acciones que han o van a llevar a cabo y una demostración de su buen funcionamiento.

Ahora bien, estas declaraciones en muchas ocasiones sólo se cumplen sobre el papel y no en la realidad, lo cual hace que estos documentos tengan un carácter engañoso ante parte de la sociedad y hacen pensar que únicamente se llevan a cabo por dar una imagen y no por un verdadero compromiso con el entorno que nos rodea. En el libro *“La RSC ante el Espejo”* de Sira Abenjoa y Josep M Lozano podemos ver algunos de los errores cometidos por las empresas al respecto en nuestro país *“podríamos decir que las críticas en referencia a la evolución de la RSE tienen que ver, por una parte, con la falta de credibilidad de esta, derivada sobre todo de las malas praxis de algunas empresas que practican la RSE como estrategia de comunicación. Empresas que, a la vez que han hecho grandes campañas publicitarias sobre sus políticas de sostenibilidad, han demostrado ser poco responsables —y de esa forma han ido*

*socavando la credibilidad de la RSE por parte de la sociedad” (Abenoza y Lozano , 2004).*

A pesar de errores que vemos a la hora de llevar a cabo medidas de RSC, su ejecución es más que necesaria, ya que el impacto que crean las multinacionales tanto en la sociedad como en el medio ambiente requiere de una reconstrucción como evitación de daños y la responsabilidad empresarial se encarga de ello. Aparte crea una consciencia ética para las empresas y la sociedad, así como relaciones con los grupos de interés o stakeholders, los cuales se definen como *“cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders son los empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, el gobierno o cualquier otro grupo que pueda ayudar o dañar a la corporación”* (Freeman, 1984). Los cuales en muchas ocasiones eran ignorados y por desgracia algunos lo siguen siendo.

La comunicación con los grupos de interés, es decir, todos los aspectos relacionados y a tener en cuenta a la hora de gestionar la empresa, sindicatos, accionistas, proveedores, trabajadores... es imprescindible para un buen funcionamiento empresarial y la RSC ha logrado acercarlos, aunque aún quede mucho por hacer. (Maira Vidal, 2015).

Debido a los beneficios que aporta la RSC es necesario que toda empresa tenga un firme sistema de responsabilidad, los grupos de interés son unos de los beneficiarios de que se lleve a cabo una gestión sostenible, pero no los únicos. No obstante, la empresa es quién más gana, dado que la RSC no es un gasto, sino una inversión, ya que permite consolidar unos valores firmes así como una imagen responsable de cara a la sociedad. Por eso es necesario un compromiso y reivindicación social para que tanto empresas privadas como instituciones públicas lleven a cabo una buena gestión de Responsabilidad Social.

# **CAPÍTULO II**

## **METODOLOGÍA**

## 2. METODOLOGÍA

Este trabajo de fin de grado se basa en la investigación, es decir indagar, buscar y reflexionar sobre el tema en cuestión para ello he leído, consultado y analizado parte de la bibliografía más relevante que sobre el tema existe en España.

Dentro de la bibliografía se encuentran informes tanto de entidades públicas como privadas, documentales, artículos de prensa, así como publicaciones y documentos que están relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa, INDITEX o las ONGs y sindicatos más proactivos en lo que se refiere al objeto de estudio.

Los documentos publicados por INDITEX, han servido como pilar principal a la hora de realizar una posterior interpretación propia. La información revelada por ONG's, como Intermon Oxfarm<sup>3</sup> o Setem ha sido fundamental para nuevas deducciones sobre la Responsabilidad Social Corporativa que gestiona INDITEX, así como los datos ofrecidos por sindicatos, tales como CC.OO o IndustriAll Global Union.<sup>4</sup>

Con el fin de lograr una mayor cantidad de información me puse en contacto con varias organizaciones. Entre estas organizaciones se encuentran sindicatos como: CC.OO (la cual me aportó bastante información), UGT y CNT, así como con ONG's, siendo estas Oxfam Intermon, Amnistía Internacional<sup>5</sup>, Setem<sup>6</sup> y Greenpeace. Evidentemente me puse en contacto con el Observatorio de Responsabilidad Social de España e INDITEX.

Por desgracia en la mayoría de los casos no podían darme información que no esté presente en sus páginas webs o no me contestaron.

La documentación publicada por INDITEX que he utilizado para la realización de este trabajo ha sido:

---

<sup>3</sup> Intermon Oxfarm nace en 1997 formando una organización no gubernamental que lucha contra las injusticias sociales como la pobreza y el fomento del desarrollo social. (Intermon Oxfarm, 2016).

<sup>4</sup> IndustriAll Global Union representa a millones de trabajadores presentes en 140 países y que como se puede ver en su web corporativa "reta el poder de las grandes empresas multinacionales y negocia con ellas a nivel mundial. IndustriALL lucha por un modelo de globalización diferente y por un nuevo modelo económico y social que ponga a las personas primero, basándose en los principios de la democracia y de la justicia social." (IndustriAll, 2012)

<sup>5</sup> Amnistía Internacional es un movimiento y organización social e independiente que actúa en contra de las vulneraciones de los Derechos Humanos.

<sup>6</sup> Es una federación que se define como "*personas que queremos cambiar el mundo. Creemos en una cultura de la solidaridad internacional respetuosa con la dignidad de los pueblos del Sur y orientada a denunciar y erradicar las causas estructurales de las desigualdades.*" (SETEM, 2016)

Memoria Anual 2014	<a href="https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Inditex+Memoria+Anual+2014+web.pdf/5bef1508-9aa7-49df-80d5-5b46f4295ac6">https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Inditex +Memoria Anual 2014 web.pdf/5bef1508-9aa7-49df-80d5-5b46f4295ac6</a>
Memoria Anual 2013	<a href="http://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+Inditex+Memoria+Anual+2013.pdf/c7f9b034-5046-4143-a442-d4fae43d759a">http://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo Inditex Memoria Anual 2013.pdf/c7f9b034-5046-4143-a442-d4fae43d759a</a>
Memoria Anual 2010	<a href="https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+INDITEX+Memoria+Inditex+10.pdf/b4c4c0aa-0f09-45ce-8317-adf7ff4bc930">https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo INDITEX Memoria Inditex 10.pdf/b4c4c0aa-0f09-45ce-8317-adf7ff4bc930</a>
Memoria Anual 2009	<a href="https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+INDITEX+Memoria+Inditex+09.pdf/6d024cba-9f6d-4f55-b73c-ee60dbccae3a">https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo INDITEX Memoria Inditex 09.pdf/6d024cba-9f6d-4f55-b73c-ee60dbccae3a</a>
Código de Conducta y Prácticas Responsables	<a href="http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-y-practicas-responsables.pdf/79fc6e30-b94e-435a-957c-4e5b20f7f65d">http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-y-practicas-responsables.pdf/79fc6e30-b94e-435a-957c-4e5b20f7f65d</a>
Código de Conducta De Fabricantes y Proveedores	<a href="http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-de-fabricantes-y-proveedores.pdf/d296b971-36d9-4745-a2a7-759f0fb70005">http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-de-fabricantes-y-proveedores.pdf/d296b971-36d9-4745-a2a7-759f0fb70005</a>
INDITEX Sostenible 2011 – 2015	<a href="http://www.inditex.com/documents/10279/26309/Inditex+Sostenible+1115+es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754">http://www.inditex.com/documents/10279/26309/Inditex Sostenible 1115 es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754</a>
Página Web corporativa y sus enlaces	<a href="http://www.inditex.com/home">http://www.inditex.com/home</a>

## [CAPÍTULO II]

El conjunto de todos estos datos, publicaciones, documentos ha sido útil para poder reforzar mis conocimientos acerca de la RSC pero sobre todo para sacar conclusiones y nuevas interpretaciones sobre la gestión sostenible que lleva a cabo la mayor empresa textil del mundo, INDITEX.

**CAPÍTULO III**  
**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
**CORPORATIVA DEL GRUPO INDITEX**

### 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO INDITEX

The logo for the group INDITEX, consisting of the word "INDITEX" in a bold, red, sans-serif font.

Fuente: Grupo INDITEX, 2016.

Ahora que ya tenemos una idea clara de lo que supone la RSC, utilizaré, como mencioné anteriormente la multinacional española INDITEX con el fin de realizar un análisis sobre la gestión de su responsabilidad social. En este análisis tienen un papel fundamental organizaciones no gubernamentales como ONGs y sindicatos, ya que estos dedican parte de sus esfuerzos a investigar que multinacionales como INDITEX lleven a cabo su actividad de la manera más adecuada. Una de las organizaciones que más introducida está en la investigación y la reivindicación del sector textil es Setem con su proyecto *Campaña Ropa Limpia*. Setem es una *“federación de 10 ONG de solidaridad internacional nacida en 1968 que centra su trabajo independiente en concienciar a nuestra sociedad de las desigualdades Norte-Sur, denunciar sus causas y promover transformaciones sociales, individuales y colectivas, para conseguir un mundo más justo y solidario”* (SETEM, 2016).

Existen muchas más ONGs que luchan contra el abuso de las empresas como Intermon Oxfam o Amnistía Internacional. En este punto veremos algunas de las actuaciones que han llevado a cabo para luchar por los derechos humanos y una actividad empresarial sostenible.

Los sindicatos, al igual que las ONGs juegan un papel fundamental en el cumplimiento de los Derechos Humanos, ya que estos son la voz de los trabajadores ante multinacionales como INDITEX. Esta marca ha sido pionera a la hora de crear Acuerdos Marco Internacionales, también conocidos como Acuerdos Marco Globales, ya que en el año 2007 las negociaciones con IndustriAll Global Union junto con la colaboración del sindicato español CC.OO, firmaron uno de estos acuerdos con el que se pretende defender los derechos de todas aquellas personas que participan en la cadena de producción de INDITEX en todo el mundo.

IndustriALL Global Union es un sindicato que en la actualidad está jugando un papel importante en las negociaciones con empresas trasnacionales. Está compuesto por varias federaciones laborales y en sus negociaciones con multinacionales trabaja



conjuntamente con otros sindicatos, como el ya mencionado CC.OO. Este sindicato ha supuesto un punto y aparte en las negociaciones entre trabajadores y empresas trasnacionales sobre todo a la hora de establecer Acuerdos Marco Globales, estos acuerdos tienen como objetivo *“garantizar que las corporaciones trasnacionales respeten las normas fundamentales del trabajo en todas las naciones donde operan”*. (Maira Vidal, 2015).

UNI Global Union<sup>7</sup> es otro sindicato internacional con el que INDITEX ha firmado un Acuerdo Marco Internacional y se ha comprometido a respetar todos los derechos de sus trabajadores, así como a prestar a estos unas condiciones laborales dignas.

### **3.1. ¿QUÉ CONOCEMOS DEL GRUPO INDITEX?**

Es un grupo fundado por Amancio Ortega y Rosalía Mena en el año 1985, se dedica a la producción y distribución, logística y venta textil. Su acrónimo se corresponde con Industria de Diseño Textil. Se encuentra presente en los cinco continentes con más de 7.000 tiendas y consta de filiales como Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Oysho, Zara Home o Uterqüe. El grupo está presente en el IBEX 35.

INDITEX es todo un referente en el mundo empresarial, ya que ha logrado ser el grupo líder a nivel internacional dentro de su sector. Esto lo ha conseguido sin recurrir a la publicidad convencional pero con una estrategia competitiva muy consolidada y clara que consiste en ofrecer distintas tiendas, las cuales cuentan con su propia identidad corporativa, autonomía y compiten entre sí. Todas estas tiendas son gestionadas por INDITEX dado que no permiten franquicias. En su estrategia está muy presente la apuesta por la inversión y la exportación además de introducirse en los mercados en los que gozan de prestigio y un alto nivel de cuota de mercado.

Como he comentado anteriormente, uno de los aspectos más llamativos del éxito de INDITEX es el hecho que han logrado llegar a ser líderes del sector a nivel mundial sin llevar a cabo publicidad tradicional pero sí cuentan con una comunicación en donde se da mucha importancia al punto de venta sobre todo a la ubicación, un ejemplo lo podemos ver en la adquisición de una nueva tienda en la 5ª avenida 666, por un valor

---

<sup>7</sup> UNI Global Union es una federación sindical de carácter global fundada en el año 2000. Ha firmado 48 Acuerdos Marco Globales con empresas trasnacionales en beneficio de los trabajadores de distintos países. (UNI Global Union, 2016).

de 300 millones de dólares en Nueva York. El boca a boca es otra forma de publicidad que ha fomentado su éxito. A su vez tienen una identidad corporativa muy consolidada y reconocible para el público, así como una muy buena gestión de todos sus medios en la red. (Alcocer, 2015).

Llevar a cabo una gestión responsable se encuentra también incluido en su estrategia competitiva, INDITEX da una gran visibilidad e importancia a su RSC y en este trabajo me encargaré de analizar si simplemente se trata de dar una imagen o realmente llevar a cabo una gestión sostenible es el punto de partida de sus decisiones.

### **3.2. LOS PRINCIPIOS DEL GRUPO INDITEX**

El principal objetivo de INDITEX es *“ofrecer productos de la máxima calidad a todos sus clientes garantizando la sostenibilidad de sus procesos a largo plazo”* (INDITEX, 2016).

Establecen que todas sus operaciones se llevan a cabo bajo medidas éticas y responsables, todas estas pautas se plasman en el Código de conducta y prácticas responsables. Inditex consta de dos Códigos de Conducta, uno enfocado a nivel interno y otro dirigido a proveedores y fabricantes, a pesar de tener diferentes enfoques, los principios de estos códigos son prácticamente idénticos. Éste último es la base principal de los Acuerdos Marco Globales firmado con sindicatos como IndustriAll Global Union en el año 2007 y renovado en 2014 o UNI Global Union en 2009. Los puntos que aparecen en su código de conducta se corresponde con:

1. Prohibición de trabajo forzado
2. Prohibición de trabajo infantil
3. Prohibición de discriminación
4. Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva
5. Prohibición de abuso o trato inhumano
6. Seguridad e higiene en el trabajo
7. Pago del salario
8. Horas de trabajo no excesivas

9. Trabajo regular
10. Trazabilidad de la producción
11. Salud y seguridad del producto
12. Compromiso medioambiental
13. Confidencialidad de la información
14. Implementación del código
  - 14.1 Transparencia y sostenibilidad de la contratación
  - 14.2 Referencia a la legislación nacional y a convenios y acuerdos
  - 14.3 Control y supervisión del cumplimiento
  - 14.4 Comité de Ética y Canal de Denuncias

Como podemos ver en su código se hace un importante énfasis en el cumplimiento de todos los Derechos Humanos y vemos que comparte todos sus puntos con los 10 principios establecidos en el *Pacto Mundial* de la ONU, al que INDITEX está adherido, lo cual hace que la empresa se vea comprometida a cumplir con las pautas fijadas en dicho Pacto.

INDITEX ha creado una terminología para su RSC, *Right to Wear*, a través de este término convierte su responsabilidad en una estrategia única para Inditex distinguiéndose de la competencia y adaptando estas medidas a su identidad. *Right to Wear* se desglosa en las distintas áreas de su actividad comercial y lo utiliza como un estándar de conducta de carácter voluntario a seguir (INDITEX, 2016):

Salud y seguridad – *Clear to Wear & Safe to Wear*: “Protocolos que garantizan que todos los productos que comercializamos cumplen los estándares de salud y seguridad más avanzados.”

Empleados – *Teams to wear*: “Filosofía y cultura empresarial que persigue la ética en el trabajo, el respeto a los demás y su diversidad, la honradez en todos nuestros actos, la transparencia y la profesionalidad.”

Proveedores – *Tested to Wear*: “Metodología de auditoría que asegura que todos los productos han sido fabricados en cumplimiento con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.”

Comunidad – *Social to Wear*: “Acciones de inversión social con las que fortalecemos los lazos con las comunidades en las que estamos presentes.”

Medioambiente – *Green to Wear*: “Estrategia que vela por una fabricación y comercialización de productos respetuosa con el medioambiente.” (INDITEX, 2016).

Actualmente existe el Proyecto INDITEX Detox 2020, este proyecto es un compromiso con los vertidos cero, es decir la eliminación de productos muy contaminantes en su actividad como PFCS, APEOS... con el fin de que en el año 2020 ninguna sustancia peligrosa tanto para la salud como para el medio ambiente esté presente en su proceso productivo (INDITEX , 2016).

Como he mencionado anteriormente, además del Código de conducta y prácticas responsables cuenta con otro código dirigido a fabricantes y proveedores. Que exista un código dirigido a estos es muy beneficioso para la empresa, dado que las subcontrataciones de centros de producción ajenos al grupo en muchas ocasiones han sido los responsables de escándalos laborales y es necesario que estos se adhieran a los principios de la compañía. Ya que a pesar de que una empresa subcontrate, esto no la exculpa de las malas prácticas que hayan podido cometer la empresa subcontratada o proveedora.

Estos códigos se redactan y firman de una manera voluntaria, tener un código firme y consolidado beneficia a la empresa y a sus relaciones con los grupos de interés. Aun así a pesar de la influencia de organizaciones como la ONU, ONG’s o Sindicatos para que estos códigos se cumplan y sean la base de la empresa, muchas veces no es así y simplemente se quedan en papel mojado, a lo largo del estudio podré comprobar si sucede esto con INDITEX.

### 3.3. LAS MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL GRUPO INDITEX.

Las memorias anuales de responsabilidad social son un elemento que permite un acercamiento entre la empresa y con sus grupos de interés. Así como uno de los instrumentos más destacados de la RSC junto a los códigos éticos. *“Estos documentos son declaraciones de intenciones o principios que suelen hacer alusión a la seguridad y salud laboral, el medio ambiente, la calidad de los productos o servicios, la corrupción y a algunos de los principios y derechos fundamentales”*. (Maira Vidal, 2015).

Las memorias en su gran mayoría son redactadas a través de la metodología que ofrece el GRI (Global Reporting Initiative)<sup>8</sup>, éste propone unas pautas a seguir para que cualquier tipo de compañía pueda elaborar una memoria de calidad y fiable. (Pucheta, Muñoz Torres, & Cuesta González, 2010). La Memoria de Inditex se redacta según las indicaciones de las Guías GRI.

El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa en España el cual se compone de varias organizaciones (Alianza por la Solidaridad, Ayuda en Acción, CECU, CCOO, Cruz Roja Española, Equipo Nizkor, Economistas sin Fronteras, Oxfam Intermón, USO, ONGAWA y Entreculturas) revisa las memorias de las empresas incluidas en el IBEX 35 de forma anual, es importante destacar que estas memorias son de carácter voluntario por eso cada vez más, sindicatos y otras organizaciones piden que la elaboración de este informe sea de carácter obligatorio como ocurre en otros países donde la RSC tiene una mayor consolidación como Francia, Dinamarca o Alemania. (Maira Vidal, 2015).

Como he mencionado el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, lleva a cabo informes en donde tienen como objetivo *“evaluar la calidad de la información sobre aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) proporcionada en la documentación y en las memorias públicas y accesibles en las empresas que conforman el índice bursátil IBEX 35”* (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2016).

La Memoria Anual de Inditex ha sido una de las estudiadas, ya que se encuentra dentro del índice bursátil IBEX 35, y gracias a este estudio podemos comprobar la

---

<sup>8</sup> GRI es una organización de carácter global e independiente que ayuda a entidades tanto privadas como públicas a comunicar sus medidas en materia de RSC a través de su *“Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad”*. (GRI, 2016).

calidad de su documento. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa cuenta con índices de distintas materias como fiscalidad, medioambiente, derechos humanos, derechos laborales, corrupción, comunidad, consumo y gobierno corporativo con los que califica las memorias estudiadas, la calificación se corresponde con la cantidad y calidad de información publicada. En el informe del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España en donde se analizan las memorias correspondientes con el año 2014, Inditex está clasificada con un 1'50 sobre 4 puntos, es decir, la calificación que obtiene la memoria de Inditex en un análisis general es escasa. Es necesario tener en cuenta que en ninguno de los indicadores llega a tener una puntuación mayor al 1'80 sobre 4, así como su nota más baja la obtienen en la información sobre la dimensión de Derechos Humanos, lo cual indica que Inditex tiene mucho por hacer y que mejorar. A continuación estudiaré los aspectos que considero de una mayor relevancia en materia de RSC de Inditex. (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2016)

Tabla 1.

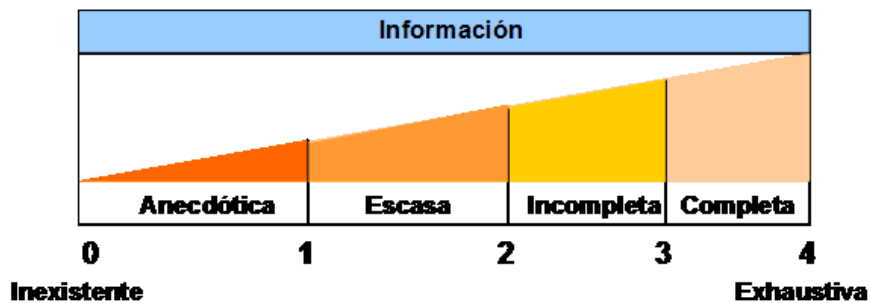
*Puntuación Inditex por cada dimensión.*

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN MEMORIA 2014</b>
<b>MEDIOAMBIENTE</b>	1,50 / 4
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	1,25 / 4
<b>COMUNIDAD</b>	1,37 / 4
<b>CORRUPCIÓN</b>	1,80 / 4
<b>CONSUMO</b>	1,50 / 4
<b>SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	1,58 / 4
<b>TOTAL EMPRESA</b>	1,50 / 4

Fuente: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2016)

Gráfico 1.

*Grados de la calidad de la información ofrecida en las Memorias de RSC*



Fuente: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2016).

### 3.4. EL GRUPO INDITEX Y LAS CONSECUENCIAS DE SU EXPANSIÓN GLOBAL

#### 3.4.1. La expansión territorial del Grupo INDITEX

Inditex al igual que otras grandes empresas de producción textil y gracias al fenómeno de la globalización ha decidido trasladar su producción a países subdesarrollados y en proceso de desarrollo dado que las condiciones laborales que existen en estos países les permiten obtener precios competitivos y un mayor beneficio. Por desgracia y a pesar de constar con un código de conducta y con Acuerdos Marco Internacionales en donde dicho código marca las pautas a seguir en la gestión empresarial, éste no siempre se cumple y se realiza un abuso sobre los trabajadores creando un grave perjuicio en el entorno y la sociedad donde estas empresas instalan su producción.

En la última memoria publicada por el grupo INDITEX la cual se corresponde con el año 2014, podemos ver que da empleo de forma directa a 137.054 personas siendo de estos el 77% mujeres y un 23% hombres (INDITEX, 2015). Pero de forma indirecta, ¿cuántas personas trabajan para Inditex si tenemos en cuenta que cuenta con 1.625 proveedores repartidos por todo el mundo? Debemos tener en cuenta que en muchas ocasiones estos proveedores realizan subcontrataciones a otras empresas o constan de varias, una muestra de ello es que sus productos proceden de 5.382 fábricas diferentes, muchas más de las que están contratadas

de forma oficial, lo cual hace que aún muchas más personas dediquen su labor a realizar productos para marcas del grupo.

En el artículo escrito por Cristina Bolinches para El Español, publicado el 23 de Febrero del 2016, podemos comprobar como Inditex cuenta con empleados por todo el mundo, ya sea porque trabajan para proveedores oficiales del grupo o para subcontratas autorizadas o no de estos proveedores.

Tabla 2

*Empleados en la cadena de producción de INDITEX.*

ESPAÑA	6.473 EMPLEADOS
PORTUGAL	42.437 EMPLEADOS
MARRUECOS	64.500 EMPLEADOS
BANGLADÉS	346.000 EMPLEADOS
CHINA	258.000 EMPLEADOS
SUDESTE ASIÁTICO	209.000 EMPLEADOS
ARGENTINA	4.838 EMPLEADOS
BRASIL	12.418 EMPLEADOS
TOTAL EMPLEADOS	943.666 EMPLEADOS

Fuente: Cristina Bolinches / El Español. (2016)

Si nos fijamos en el número de empleados podemos comprobar como los países del continente asiático superan enormemente al resto ya que en esta área geográfica las condiciones laborales son flexibles y el transporte a Europa es barato, las auditorías de ONGs y sindicatos europeos se complican debido a la lejanía y los gobiernos proclives a las propuestas de las empresas.



Hay que destacar que estas empresas normalmente no suelen trabajar sólo para una marca, sino que lo hacen para varias como pueden ser H&M, C&A o GAP, entre muchas otras. Esta expansión empresarial por un lado crea empleo y un mayor desarrollo tanto económico como social en países subdesarrollados y en vías de desarrollo pero por otro lado, en muchas ocasiones, suponen un abuso por parte de las empresas dado que permiten que personas que participan en su cadena de suministro trabajen en condiciones totalmente deplorables que rozan y en ocasiones llegan a la explotación.

### **3.4.2. Presencia en paraísos fiscales**

En el estudio publicado por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa *“La Responsabilidad Social Corporativa en las Memorias Anuales de las empresas del IBEX 35”* se manifiesta la alta presencia de estas empresas en paraísos fiscales. Otras organizaciones como Intermon Oxfam, a través de su informe *“Una economía al servicio del 1%”* y *“Beneficios para quién”*, denuncian esta realidad donde la gran mayoría de multinacionales tiene presencia en estos territorios. En España todas las empresas incluidas en el índice bursátil IBEX 35 tienen filiales en paraísos fiscales. (Intermon Oxfam, 2016).

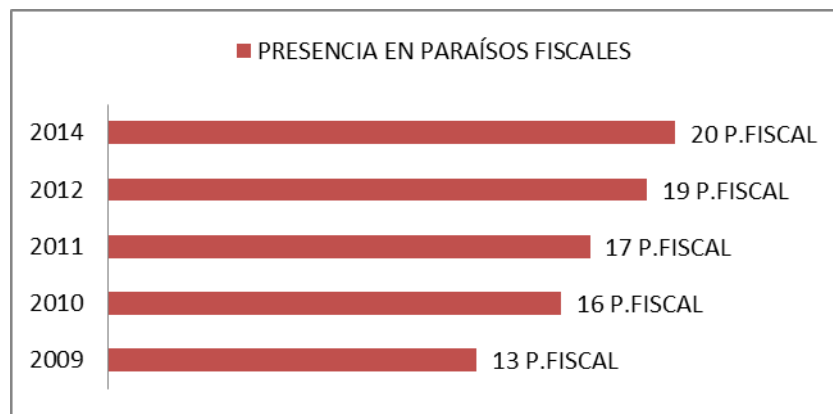
INDITEX es una de ellas, está presente en dos paraísos fiscales situados en Holanda y Suiza, en un artículo publicado por el blog de El País escrito por Álex Prats y en el análisis realizado por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, podemos comprobar como a través de la empresa ITX Merkel, incluida en el grupo Inditex, consiguen transferir altas cantidades de beneficios y declararlos en paraísos fiscales donde la tasa de impuestos es muy baja e incluso nula.

ITX Merkel se dedica al asesoramiento para nuevos puntos de ventas y diseño de interiores en las tiendas del grupo y controla los derechos de utilización de las marcas comerciales de INDITEX. Con un 1% de todos los empleados de Inditex llega a declarar alrededor de un 18% de las ganancias del grupo. Esto lo consiguen a través de un movimiento interno de dinero entre subsidiarias del grupo, por ejemplo se pide a Zara España que pague a ITX Merkel a cambio de poder utilizar la marca y el asesoramiento que esta última proporciona. Tanto en el artículo de Álex Prats como en otras publicaciones sobre el tema, indican que este movimiento de dinero dentro del grupo es la razón de que Inditex haya podido

conseguir un margen de beneficios tan alto. *“Sólo en la filial holandesa de Inditex – con un margen de beneficios del 45% - los beneficios reportados el año pasado son mayores que los beneficios totales reportados por Inditex en Italia, Francia, Alemania y Reino Unido juntos en los últimos cinco años. En estos últimos países Inditex ha registrado márgenes de beneficios de entre 3% y 5% en los últimos años. Algo no cuadra.”* (Prats, 2014). Es necesario recalcar la progresión que está estableciendo Inditex en estos paraísos fiscales, ya que desde el año 2009 no ha parado de aumentar.

Gráfico 2.

*Presencia de Inditex en paraísos fiscales.*



Fuente: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2016).

Son muchas las publicaciones que informan sobre la evasión de impuestos que está llevando a cabo Inditex, el grupo se respalda en que estas prácticas no son ilegales, y es cierto, pero a la vez son acciones que conllevan un perjuicio financiero en los lugares donde operan sin olvidar que carecen de moralidad y son injustas a pesar de estar respaldadas por una legislación. (Prats, 2014). Intermon Oxfam en sus informes hace un llamamiento y la urgencia de tomar medidas que pongan fin a los paraísos fiscales, ya que esta evasión de impuestos no deja de aumentar e impide la consolidación de sociedades basadas en la justicia y la democracia.

Evidentemente que el grupo lleve a cabo estas transferencias de dinero asimismo supone además una falta de transparencia tanto para el público como para sus

accionistas, dañando así la confianza y la relación con parte de sus grupos de interés.

### **3.5. EL GRUPO INDITEX Y SU RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

Las relaciones de una empresa con sus grupos de interés son fundamentales para una buena gestión empresarial, ya que cualquier actuación de un componente de este grupo puede dañar o beneficiar a la empresa, y viceversa.

#### **3.5.1. Setem y la Campaña Ropa Limpia**

Setem es una organización que se presenta como *“personas que queremos cambiar el mundo. Creemos en una cultura de la solidaridad internacional respetuosa con la dignidad de los pueblos del Sur y orientada a denunciar y erradicar las causas estructurales de las desigualdades.”* (SETEM, 2016). Esta organización es la coordinadora de la *Campaña Ropa Limpia*, acción que dedica sus esfuerzos a conseguir mejoras de las condiciones laborales dentro del sector textil a nivel mundial. Realizan distintas investigaciones sobre el sector, intentan sensibilizar y concienciar a los consumidores, llevan a cabo una presión sobre las empresas con el fin de que estas lleven a cabo una gestión sostenible y denuncian casos en donde se vulneran Derechos Humanos (Campaña Ropa Limpia, 2016).

Uno de sus últimos informes se centra en la obligación de las empresas de pagar un salario digno a sus trabajadores. En este informe titulado *“Salarios Dignos - ¿El salario que pagan las marcas a las personas que confeccionan nuestra ropa es suficiente como para costearse la vida?”*, el cual ha realizado junto a la organización Asia Floor Wage Alliance<sup>9</sup>, comenta la importancia que supone que los trabajadores tengan un sueldo que les permita costearse necesidades básicas tan fundamentales como la vivienda, atención médica, educación o ropa y que por desgracia en pocas ocasiones es así, lo cual ha producido que en países como Bangladés o Camboya empleados de fábricas textiles hayan salido a las calles con

---

<sup>9</sup> Asia Floor Wage es una coalición mundial de sindicatos y otras organizaciones que trabaja activamente en el sector textil para que se cumplan todos los Derechos Humanos y laborales en Asia.

el fin de reivindicar y luchar por sus derechos. Es importante recalcar que estas marchas y movimientos por parte de los trabajadores no aparecen recogidas en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de INDITEX. Jordi Évole, en su programa “*Salvados*” nos acercó a esta situación de abuso laboral en su reportaje “*Fashion Victims*” emitido el 21 de Febrero del 2016. Évole se desplazó a Camboya y pudimos saber un poco más sobre la situación laboral en el sureste asiático.



Fuente: Setem, Salarios Dignos. (2016). Miembros de la Federación Nacional de Trabajadoras del Sector Textil se manifiestan en las calles de Dhaka. Dhaka, Bangladesh, junio de 2013

Para realizar esta investigación sobre el salario mínimo, Setem junto a Asia Floor Wage Alliance envió un cuestionario a cincuenta empresas dedicadas al sector textil de las cuales tan sólo cuatro respondieron, entre ellas Inditex. Al igual que en el informe que realiza el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, se califica a las marcas. Inditex se encuadra dentro de las empresas que han tomado medidas con el fin de mejorar la situación pero aún les queda mucho por hacer. Realizan una apreciación en distintas áreas en donde Inditex ha tenido el siguiente resultado, debemos tener en cuenta que este análisis se ha llevado a cabo en relación con los salarios que cobran sus trabajadores.

- Empoderamiento del trabajador/a: 4/10

Este apartado se refiere a la capacidad de los empleados del grupo para asociarse o pertenecer a sindicatos y participar en las negociaciones con el grupo. Inditex ha llevado a cabo una importante labor para dar un mayor empoderamiento a sus empleados como los Acuerdos Marco Globales firmados con IndustriAll Global Union o UNI, pero aun así siguen existiendo regiones en las que no se aplica este derecho *“a menudo no cuentan con el espacio político adecuado para exigir salarios realmente dignos a nivel de fábrica o en las negociaciones sobre el salario mínimo”* (SETEM, 2016). Lo cual indica que se debe seguir trabajando en este aspecto.

- Compromiso y prácticas: 3/10

Inditex *“Aunque ha empezado a incluir costes laborales en los cálculos de los precios, no hay ningún compromiso respecto a sus prácticas sobre precios (un factor clave para garantizar el cumplimiento de los niveles de salario digno). Inditex tiene que definir parámetros claros sobre el salario digno para todos y cada uno de sus países productores.”* (SETEM, 2016).

- Acercamiento colaborativo: 6’5/10

El grupo es consciente de la importancia de colaborar con sindicatos para ofrecer a sus trabajadores unas condiciones laborales y salariales que les permita una vida mejor, por eso estas negociaciones cada vez son más frecuentes en el grupo (SETEM, 2016).

- Estrategia: 4’5/10

Aunque Inditex haya marcado como un objetivo ofrecer a sus empleados un salario digno, aún no ha consolidado una estrategia clara que logre llegar a mencionada meta (SETEM, 2016).

- Puntuación total: 18/40

El informe afirma que *“El compromiso de Inditex para trabajar con los sindicatos para aumentar los salarios, reflejado en su Acuerdo Marco Internacional, es*

*destacable. Se centra en la libertad de asociación, lo cual se agradece mucho, pero se deberían mejorar y desarrollar las mejoras salariales, para conseguir que el personal de las compañías proveedoras obtenga mejoras concretas en su bienestar económico.”* (Setem, 2016). Una de las quejas que se muestran hacia el grupo multinacional es el hecho de que hayan establecido parámetros salariales para España, Portugal y Marruecos pero que no los tengan para los países pertenecientes al continente asiático. A pesar de que Inditex aún tiene mucho que mejorar en lo relativo a un salario digno, ha realizado grandes avances de los que informa en su última memoria como el aumento de sueldos en Camboya, el cual se consiguió tras las negociaciones con el gobierno del país y que supondrá el establecimiento de un nuevo salario mínimo que se corresponde con 128 dólares al mes y supone una subida del 28%. Estas negociaciones se debieron gracias a la consolidación de las relaciones entre Inditex con los sindicatos IndustriAll Global Union y CC.OO. La formación a sus trabajadores es otro punto a favor para Inditex, pero como se expone en el informe y desde mi propia perspectiva, queda mucho por hacer (Setem, 2016).

### **3.5.2. Las relaciones del Grupo INDITEX con los sindicatos**

Los sindicatos juegan un papel fundamental entre los trabajadores y la patronal, en determinados países han perdido poder de negociación a causa del cambio que ha supuesto en la actividad laboral la globalización. Lo cual ha hecho que estos sindicatos deban volver a establecer sus objetivos y su dirección, porque si algo caracteriza a la globalización es la descentralización de las empresas para repartir su cadena de producción por todo el mundo.

Las empresas, como Inditex, ya no están activas en un solo país, sino que como he estado diciendo se extienden por todo el mundo y esto cambia brutalmente las pautas de actuación para los sindicatos. Por esto los sindicatos *“han puesto en marcha la triple estrategia de, por una parte, sentar las bases de la negociación colectiva supranacional; por otra, promover y fortalecer la cooperación internacional entre las estructuras sindicales de una misma empresa; y, por otra, impulsar las organizaciones sindicales internacionales”* (Maira Vidal, 2015). Es decir que uno de los principales objetivos de los sindicatos hoy en día es traspasar

fronteras y unir fuerzas entre todos los trabajadores que están repartidos por el mundo y uno de los instrumentos más utilizados para ello son los Acuerdos Marco Globales (AMG), estos acuerdos son bilaterales, corregulados, globales y de carácter voluntario, esto significa que tanto en su creación como en el control y ejecución del cumplimiento del Acuerdo Marco Global intervienen las dos partes firmantes.

Como he mencionado anteriormente su objetivo consiste en asegurar y proteger los derechos de los trabajadores ante empresas multinacionales con el fin de poder garantizar a los trabajadores una calidad de vida que les permita una vida digna que como mínimo cubra todas sus necesidades básicas. Llevar a cabo estas medidas no sólo es un beneficio para los empleados, sino que también para INDITEX, ya que a través de estas negociaciones mejora la calidad en su producción y la imagen que ofrece al público. (Global Worker, 2014).

Tanto la libertad sindical como el derecho de asociación se recogen en los códigos de conducta de Inditex y en los Acuerdos Marco Globales firmado en el año 2007 con IndustriAll Global Union e UNI Global Union en 2009. Estos compromisos afianzan el cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Conducta de INDITEX, suponiendo un avance muy positivo en las medidas de Responsabilidad Social llevada a cabo por el grupo. CC.OO ha colaborado en la creación de estos AMG en donde juegan un papel fundamental negociadores como Isidor Boix, quien es Responsable de Responsabilidad Social empresarial en la Secretaría de Internacional de la Federación "CCOO de Industria", coordinador del Grupo de Trabajo de Promoción de la RSE del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE) y coordinador de la Federación Sindical Internacional "IndustriALL Global Union" para la aplicación del Acuerdo Marco Internacional con INDITEX.

Las relaciones entre INDITEX y los sindicatos como IndustriAll Global Union y UNI han logrado dar una seguridad y una mayor calidad de vida a los empleados de las cadenas de suministro, estos acuerdos como ya comenté, tienen como fin proteger y defender los derechos laborales como el establecimiento de un salario digno, reducción de riesgos laborales, así como una mayor seguridad e higiene en los centros de trabajo... Aun así, a pesar de que Inditex esté avanzando en este

sentido podemos ver que existen lagunas en el cumplimiento de estos derechos laborales y humanos como veremos a continuación.

### **3.6. LAS MALAS PRÁCTICAS DEL GRUPO INDITEX**

El Grupo INDITEX, al igual que otras muchas multinacionales del sector textil como H&M, Cortefiel o GAP, se ha visto involucrada en varios escándalos que relacionaban a la marca con vulneraciones de los derechos humanos, laborales y medioambientales. Como ya he comentado son muchas las organizaciones sociales que llevan décadas denunciando estas situaciones y no se cansan de exigir a las instituciones públicas que ejerzan un mayor control para evitar estas situaciones que suelen darse en países pobres y poco desarrollados donde no existe una firme legislación ni protección social.

#### **3.6.1. Caso Rana Plaza**

El caso Rana Plaza supone una de las mayores catástrofes producidas en el sector textil, este suceso acaecido en Bangladés concretamente en Daca, la capital del país, en donde el 24 de Abril del año 2013, el derrumbe de un edificio de ocho plantas, conocido con el nombre Rana Plaza, produjo el fallecimiento de 1.129 personas y un total de 2.515 heridos. En este edificio se concentraban varias fábricas dedicadas a la producción textil, tras el derrumbe se pudo comprobar que marcas como Benetton, Mango, Primark, El Corte Inglés o INDITEX tenían en este edificio parte de su cadena de producción.

La causa del derrumbe se debió a las malas condiciones en las que se encontraba el edificio en el que el día anterior al terrible suceso aparecieron unas grandes grietas, *“El arquitecto que lo construyó declaró a The Telegraph que el complejo se había diseñado en 2004 para albergar tiendas y oficinas, no fábricas”* (De Miguel Beriain, 2013). Por desgracia nadie dio aviso a los trabajadores de que no acudieran al día siguiente por riesgos de seguridad, es más no se escuchó a trabajadores que alertaron de ello, lo cual hizo que en el momento del derrumbe el edificio estuviera lleno de personas y muchas de ellas perdieran sus vidas, sin olvidar la amplia cantidad de heridos. (Khan, 2013). Este edificio había superado dos auditorías realizadas por empresas occidentales, este hecho fue una de las pruebas de que estas auditorías muchas veces no son eficaces o fiables y creó una



presión tanto social como institucional sobre las empresas transnacionales que operan en estos países del continente asiático. Sindicatos y ONGs se unieron con el fin de reivindicar la responsabilidad de estas empresas y su obligación moral de intentar compensar a los heridos y familiares de los fallecidos. El papel que desempeñó INDITEX tras la catástrofe dejó bastante que desear, a pesar de la creación y evolución del Acuerdo para la prevención de incendios y Seguridad de Edificios en la Industrial textil, conocido como “Accord”<sup>10</sup> y su donación al Fondo Fiduciario del Donantes Rana Plaza, *“la sociedad civil señala, por un lado el que Inditex no asumió el papel de liderazgo que le correspondía, pues aun existiendo desde mucho antes solicitudes pidiendo el compromiso con la seguridad, sólo tras la presión mediática y tras la firma de otras empresas como PVH (Calvin Klein/Tommy Hilfiger) and Tchibo, se unió junto a H&M en la firma del Accord”* (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2016). Por otro lado, el fondo financiero que se creó sólo buscaba recuperar la pérdida de ingresos cubrir los gastos médicos de las víctimas y heridos, en ningún momento se pretendía indemnizar el daño causado a familiares y heridos.

Es necesario saber que en países como Bangladés no existe una legislación firme que proteja a los trabajadores en casos como el Rana Plaza y si existe se incumple con el beneplácito de las autoridades, permitiendo a los culpables seguir con su actividad sin ningún tipo de sanción. El Rana Plaza fue uno de los derrumbes más famosos, pero no el único, dado que *“Según datos de la Federación Nacional de Trabajadores del sector Textil de Bangladesh, en los últimos 15 años ha habido unos 700 muertos y miles de heridos en accidentes ocurridos en fábricas textiles (incendios o derrumbes) en el país”* (De Miguel Beriain, 2013).

Han tenido que ser otras organizaciones y no las empresas responsables las que han luchado buscando justicia, un ejemplo de ello es la *Campaña Ropa Limpia: “Las familias de las víctimas de Rana Plaza y las organizaciones que les apoyamos, seguimos trabajando para que sean indemnizadas por daños y perjuicios, tipo de indemnización que quedó excluida del acuerdo Rana Plaza, y para que los responsables de la muerte de sus familiares sean juzgados. Se han presentado numerosas demandas legales pero el proceso es muy lento. La Campaña Ropa*

---

<sup>10</sup> “Accord” fue una de las respuestas empresariales que surgió gracias a las negociaciones con los sindicatos y tras la terrible catástrofe en 2013. Firmado por 154 marcas multinacionales, pretende fomentar la seguridad en los edificios de Bangladés ofreciendo una mayor protección a los trabajadores del sector textil en este país (Gonzales, 2014).

*Limpia sigue comprometida apoyando a las víctimas en este arduo camino y apremia a los tribunales y gobierno de Bangladesh y a la comunidad internacional a dar los pasos necesarios para que no se eternice el proceso judicial.” (Campaña Ropa Limpia, 2016).*

Las reacciones de la sociedad y varias organizaciones sobre este caso y otros similares llegó incluso a hacer que empresas como Walt Disney decidieran dejar de producir en Bangladés, pero está claro que esa no es la solución, ya que estas empresas tienen el suficiente poder y capacidad para ofrecer a sus trabajadores condiciones que cumplan con los Derechos Humanos e incluso cuentan con la suficiente influencia para poder mejorar la situación legislativa e institucional de estos país, por lo que en lugar de desplazarse a otro territorio deberían intentar mejorar la situación en donde están, ya que ellos pueden. Porque no podemos olvidar que la producción textil en países del sudeste asiático es la base de la economía, si las empresas allí establecidas decidieran trasladar su producción, la mayoría de sus trabajadores acabarían en situación de desempleo y por lo tanto sin ingresos. Sin ir más lejos, en Bangladés la producción textil da trabajo a tres millones de personas y supone un 17% del PIB (Galarraga, 2013).

Al igual que denuncian organizaciones sociales como Setem, tres años después de la mayor catástrofe dentro del sector textil las fábricas siguen sin ser seguras en Bangladés. De nuevo debemos agradecer la presión que ejercen organizaciones como IndustriALL Global Union, UNI Global Union, en una poderosa alianza con importantes ONG, la Campaña Ropa Limpia y el Consorcio de Derechos de los Trabajadores<sup>11</sup> ya que han sido estos quienes han logrado unas condiciones mejores para aquellas personas que producen la ropa que compramos los consumidores de los países desarrollados, olvidándonos muchas veces de la situación abusiva en la que viven estas personas.

El suceso de Rana Plaza no ha sido el único, sino que se ha comprobado que existen muchos otros casos en donde empresas como INDITEX vulneran los Derechos Humanos y rodean su funcionamiento de malas prácticas que se pueden catalogar como amorales, además de vulnerar la legislación internacional

---

<sup>11</sup> El Consorcio de los Derechos del Trabajador (The Worker Rights Consortium o “WRC” es una organización de carácter independiente que controla y realiza investigaciones sobre las condiciones laborales que se dan en fábricas repartidas por todo el mundo. (“Consorcio de los Derechos del Trabajador”, 2016).

establecida por organismos tan relevantes como la ONU o la OIT. Veamos algún ejemplo más.

### **3.6.2. El Grupo INDITEX en Brasil**

El Gobierno de Brasil ha expedientado a INDITEX dado que parte de su ropa se había producido por mano de obra esclava. Concretamente la mano de obra de quince personas de origen boliviano excepto uno de ellos, procedente de Perú. Uno de ellos era menor y realizaban jornadas interminables de trabajo por un salario muy por debajo del salario mínimo y debían altas deudas de dinero a sus reclutadores por el viaje en avión que les llevó a Brasil. Esta situación se daba en talleres clandestinos de la proveedora de INDITEX, AHA, en Sao Paulo (Sales, 2011).

INDITEX evitaba su responsabilidad aludiendo a que la culpa era de la empresa subcontratada, aunque el Gobierno brasileño no lo vio así, ya que como afirmó la fiscal Giuliana Cassiano *Orlandi* *“La empresa es responsable de los que trabajan para ella. Estos trabajadores estaban produciendo prendas para Zara y seguían orientaciones de la empresa. Ésta es la actividad de la empresa, la razón de su existencia, por esto es su deber saber cómo están siendo producidas sus prendas”*. (Keller & Blázquez, 2011).

Aun así el grupo español siguió negando su responsabilidad y expuso que AHA, su suministradora, había violado el Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores, lo cual hizo que INDITEX tomara medidas para que ésta compensara a estas víctimas de explotación y corrigiera sus errores.

Este escándalo desembocó en la firma de un acuerdo contra el trabajo esclavo entre INDITEX y el Ministerio de Trabajo de Brasil en el mismo año. El Gobierno de Brasil expedientó a INDITEX por los hechos acaecidos (Vanguardia, 2011).

En este acuerdo INDITEX se comprometía a lograr la mejora de las condiciones laborales en sus subcontratas, así como a llevar a cabo auditorías en las fábricas que operan dentro de su cadena de suministro en Brasil, especialmente en aquellas donde existan irregularidades ejercidas sobre inmigrantes, ya que estos son las principales víctimas, sobre todo bolivianos y peruanos. (Campos, 2015).

Organizaciones como Reporter Brasil, una organización que se dedica a luchar en favor de los derechos laborales en Brasil, y otras ONGs de países latinoamericanos como Argentina, llevan años denunciando el abuso y las condiciones que sufren los trabajadores de origen inmigrante. Dado a que a cambio de una vida mejor contraen altas deudas con los dueños de fábricas de producción textil, viéndose sometidos a la esclavitud. *“El modelo de negocio de las grandes firmas como Inditex es un factor clave en el origen de las situaciones de explotación. Las firmas internacionales exigen a las fábricas productoras una competitividad basada en la reducción a casi cero los costes laborales y fiscales y en la capacidad para servir los pedidos de forma rápida y flexible.”* (Sales, 2011).

La firma del acuerdo entre el Gobierno brasileño e INDITEX es un avance en el desarrollo de medidas que eviten cualquier tipo de abuso laboral, pero aun así, INDITEX ha sido multado y expedientado por no cumplir este acuerdo en más de una ocasión.

La ONG Reporter Brasil ha denunciado el incumplimiento de este acuerdo por parte de INDITEX, ya que en varias ocasiones no ha cumplido con sus obligaciones. Es decir, que no ha erradicado irregularidades de su cadena de suministro en Brasil, como el exceso de horas. Además de que en vez de utilizar las auditorías establecidas en el acuerdo para corregir irregularidades, las ha utilizado para poder detectar fábricas en donde se emplean inmigrantes y así proteger la imagen del grupo. Es decir, INDITEX ha utilizado su ejecución de auditorías para encontrar fábricas en donde trabajen personas inmigrantes para prescindir de estos trabajadores o de la fábrica que les emplea y así evitar que pueda perjudicar al grupo casos de explotación como el mencionado anteriormente. Es decir, nos encontramos ante un caso de discriminación hacia los inmigrantes, el cual se prohíbe en sus dos Códigos de Conducta y en los acuerdos firmados con otras organizaciones, ya que INDITEX prescinde e intenta prescindir de proveedores que empleen a inmigrantes. Esta práctica, además de ser ilegal, causa un grave perjuicio en la sociedad, dado que incluyen la pérdida de empleo para estas personas y con ello la imposibilidad de consolidar un futuro que les permita una calidad de vida digna. (Campos, 2015).

*“La conducta de Zara es muy grave y exige un estricto castigo”, dijo Luiz Antonio de Medeiros, Superintendente Regional de Trabajo en Sao Paulo. Para él, las*

*prácticas de negocio de la multinacional son contradictorias con las políticas sociales anunciadas por la compañía. Después de que el caso de la mano de obra esclava que llegó a la marca en 2011, Zara Brasil - que pertenece al grupo español Inditex, el mayor minorista mundial de la moda al número de tiendas - anunció varias inversiones en beneficio de la comunidad de América Latina en Sao Paulo. Entre ellas, la concesión de R \$ 6 millones para la creación del Centro de Integración de los Inmigrantes Ciudadanía (CIC), un proyecto del gobierno estatal para facilitar la regularización migratoria de los extranjeros que residen en el estado.” (Campos, 2015).*

La revelación de estos casos, en cualquier caso, ha salido muy caro a INDITEX ya que se enfrenta a una multa de 7’3 millones de euros impuesta por el Gobierno Brasileño.

Estos casos demuestran la falta de transparencia que existe ya no sólo de cara al público sino también dentro de INDITEX, es importante recalcar que normalmente estos fabricantes no trabajan sólo para una única empresa sino que dedican su fabricación a varias empresas multinacionales que participan en el sector textil.

Normalmente cuando salen a la luz casos relacionados con el trabajo esclavo, el abuso laboral o malas condiciones a los empleados, las empresas que venden y obtienen el beneficio de los productos fabricados en los centros donde se producen estas irregularidades, niegan su conocimiento de la situación y trasladan la responsabilidad a las empresas subcontratadas. Por desgracia se tratan como hechos puntuales olvidando que son muchas personas que se ven sometidas a la explotación laboral durante toda su vida.

### **3.6.3. El Grupo INDITEX en India**

Cash Investigation, programa televisivo de reportajes de investigación, emitió el 18 de Mayo del 2012, a través del canal Fance 2, un reportaje basado en un informe interno de INDITEX que había llegado de forma “misteriosa” a su redacción. Este programa tiene como título “Toxiques Fringues”, es decir, “Ropa Tóxica”.

Este informe constaba de veinte páginas y suponía un análisis de los proveedores oficiales del Grupo INITEX situados en Nueva Delhi (India), la fecha de este informe se correspondía con Septiembre del 2009.

En este documento, el cual era un informe interno y confidencial, abordaba las deplorables condiciones en las que trabajaban los empleados y subcontratas de INDITEX en Nueva Delhi. Según el programa Cash Investigation, el salario mínimo no era respetado en el 76,40% de los casos, así como la mano de obra infantil aparecía representada en un 24,40% de los casos.

En las auditorías del grupo se califica de la letra A a la D a sus proveedores, siendo A fábricas éticas y que cumplen con su Código de Conducta, mientras que en las calificadas con la letra D existen irregularidades y no se cumple con dicho código. Según el documento que llegó al programa, INDITEX en el año 2009 constaba de 24 proveedores oficiales en Nueva Delhi, y todos estaban calificados con la letra D.

Normalmente se suele diferenciar a los proveedores en dos, primer y segundo nivel. Siendo los de primer nivel aquellos contratados por la empresa multinacional de forma directa, en cambio los de segundo nivel son subcontratados por los proveedores de primer nivel y no siempre la empresa multinacional es consciente de estas contrataciones.

Junto al informe se adjuntaba un video en el que se mostraban las condiciones deplorables que existían, en ese año, en una de las fábricas. En él se podía ver instalaciones eléctricas con un alto riesgo de peligrosidad, falta de higiene y seguridad y lo más impactante de todo, menores durmiendo sobre el suelo de la fábrica.

Normalmente estas condiciones tienen una mayor presencia en las fábricas subcontratadas por sus proveedores, es decir de segundo nivel siendo más de 2000 fábricas en Nueva Delhi, esto llama la atención si tenemos en cuenta el baremo que utiliza INDITEX para calificar a sus fabricantes.

Se corresponde con una cantidad de puntos que se dan al proveedor oficial por cada irregularidad encontrada, cuanto mayor sea la cantidad de puntos, peor calificada será la fábrica, es decir estaríamos ante un proveedor calificado con la letra D. Por eso es importante destacar que la contratación sin autorización tan

sólo está castigada con 2 puntos, por lo tanto nos encontramos ante una infracción mínima.

Es decir, los proveedores de INDITEX están obligados a informar al grupo siempre que deseen contratar a otra fábrica para ampliar su producción. El problema está en que es en estas subcontrataciones “clandestinas” donde se suelen dar las peores condiciones para los trabajadores.

Estos hechos hicieron que el programa de televisión se quisiera poner en contacto con INDITEX y tras pedir una entrevista al Director de INDITEX en Francia que fue rechazada, se desplazaron a España, donde pudieron acudir a la conferencia de prensa que llevó a cabo INDITEX para presentar los resultados anuales de 2011. La cual es una de las pocas ocasiones en donde la prensa puede realizar preguntas al grupo.

En dicha conferencia, un periodista del programa Cash Investigation, preguntó al Presidente de INDITEX, Pablo Isla<sup>12</sup>, si le podía confirmar que ningún niño trabajaba para el grupo. A lo que Pablo Isla respondió que su Código de Conducta prohíbe dichas prácticas y que “en el momento que detectamos cualquier situación de este tipo actuamos inmediatamente con la máxima rotundidad”. El periodista afirmó que en el vídeo que se ha mencionado anteriormente hay niños trabajando en una fábrica, así que de nuevo preguntó a Pablo Isla si esto se debía a un problema de vigilancia o era por el hecho de que trabajaban más barato, a lo que el Presidente de INDITEX respondió de forma similar y consideró la pregunta “terriblemente ofensiva”.

Lo sucedido en esta conferencia hizo que INDITEX aceptara una entrevista con el programa, el portavoz del grupo fue Félix Poza Peña, director de Responsabilidad Social Empresarial del grupo.

Éste indicó que ese informe era un ejemplo de buenas prácticas ya que a través de él pretendían determinar problemas con los que ejecutar planes de acción correctivos y comentaba que la situación había cambiado, “*No hay ninguno clasificado con la letra D*”, así como de los 24 proveedores en el año 2012 (año en que se realiza la entrevista) sólo 17 eran los que seguían trabajando para INDITEX.

---

<sup>12</sup> El 19 de Julio del 2011, Pablo Isla se convirtió en el presidente del Grupo INDITEX sustituyendo a Amancio Ortega, el cual le había propuesto para dicho cargo.

El Director de RSC de INDITEX, tras la entrevista de la que no salió muy bien parado, envió un nuevo informe en el que se incluía una carta en la que se animaba al programa a hacer el documento público. Demostraba la nueva y mejor calificación de los 17 proveedores de Nueva Delhi y adjuntaba un vídeo en donde se podía ver una de estas fábricas en buenas condiciones, limpia, con sistemas de seguridad, etc. El documento no daba ningún tipo de información sobre las fábricas subcontratadas por las empresas o proveedores que se encuentran en un segundo nivel.

Con el fin de conseguir algún tipo de información acerca de estas subcontratas, el programa se traslada al sur de Nueva Delhi a una de estos centros que afirma trabajar para INDITEX. De nuevo comprueban que existe explotación de los trabajadores y trabajadoras, y que trabajaban todos los días de nueve a nueve, menos los domingos que lo hacían hasta las seis de la tarde.

La India es uno de los países en donde se instalan un amplio número de proveedores y fabricas dedicadas al sector textil, en donde como hemos podido ver en el anterior caso se lleva a cabo la violación de Derechos Humanos. La falta de igualdad y la cultura del país, en muchas ocasiones convierten a las niñas y mujeres en un grupo vulnerable como he podido comprobar en el artículo de José L. Lobo, *“Trabajo esclavo en la India: tres empresas españolas están incluidas en la ‘lista negra’”*, publicado por El Confidencial, en el año 2012. Entre estas tres empresas españolas se encuentra INDITEX junto a El Corte Inglés y Cortefiel.

Un informe titulado *“Atrapadas por el algodón”* y realizado por el Centre for Research on Multinational Corporations y el India Committee of the Netherlands (ONG impulsora de la *Campaña Ropa Limpia*) confirma la terrible situación que se da en Tamil Nadu, un estado del sur de India. Se trata del reclutamiento de niñas y adolescentes entre 14 y 20 años que en su mayoría pertenecen a los Dalit, en su traducción, oprimidos. Los Dalit son la casta más baja y discriminada de la India, “considerada impura y dedicada a tareas marginales con míseros salarios: limpiadores, lavaderos, artesanos callejeros...” (Lobo, 2012). Estas adolescentes acaban convirtiéndose en esclavas a través de la promesa de una vida mejor y empujadas por sus padres para que puedan ahorrar un dinero y poder pagar su dote matrimonial. A pesar de que la práctica de la dote matrimonial esté prohibida desde los años sesenta en la India, sigue siendo usual en las zonas rurales y



miseras del país. *“Muchas familias contraen elevadas deudas para poder hacer frente a ese gasto, con la esperanza de que sus hijas -y ellos mismos- salgan de la miseria si logran casarse. En esas condiciones de marginación y pobreza extrema, la oferta de un salario con el que pagar su dote y tres comidas al día es un argumento más que suficiente para que los reclutadores textiles de Tamil Nadu logren atraer cada año a miles de jóvenes a lo que se ha bautizado como Plan Sumangali (la palabra tamil sumangali se aplica a las mujeres solteras que aspiran a casarse, ser felices y verse colmadas de bienes materiales).”* (Lobo, 2012).



Fuente: El confidencial, 2012.

Las condiciones de estas jóvenes se corresponden con jornadas interminables de trabajo por el salario de 0,88 euros al día, normalmente son recluidas por fábricas que suministran productos a grandes marcas transnacionales como es INDITEX. El grupo tras la publicación del informe “Atrapadas en el algodón”, indicó que el informe había sido analizado por la Ethical Trading Initiative (ETI)<sup>13</sup> y que de forma inmediata se adoptaron medidas para evitar estas situaciones y evitar que pasen en un futuro (Lobo, 2012).

Todas estas situaciones de las que he hablado por desgracia aún siguen ocurriendo y demuestran la falta de moralidad de muchas compañías y el verdadero precio de la moda, el cual es mucho más caro de lo que creemos. Compañías como INDITEX trabajan para evitarlas y controlarlas, esto se lleva a cabo a través de las auditorias.

---

<sup>13</sup> Ethical Trading Initiative es una alianza entre empresas, sindicatos y organizaciones sociales que promueve el cumplimiento y el respeto de los derechos laborales en todo el mundo.

Tras conocer estos casos, quise indagar en las Memorias anuales del grupo, concretamente las correspondientes con los años 2009 y 2010, con el fin de encontrar alguna referencia de estas situaciones, pero como era de esperar no aparecen. Se da una gran importancia a la RSC que lleva a cabo el grupo en todos los países donde actúa, pero se centra en los logros, el aumento de auditorías, la formación de proveedores... pero intentan que situaciones como la mencionada pasen desapercibidas. Es decir, no se mencionan estos escándalos pero tampoco hay declaraciones que los nieguen. Por ejemplo, el caso de Brasil y las sanciones emitidas por el Gobierno brasileño no aparecen en ningún momento en la última memoria publicada por el grupo. ONGs, sindicatos y organizaciones como el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa de España llevan años denunciando la falta de transparencia en las memorias anuales, ya que como he comentado, se da una gran importancia a los logros, el aumento de ventas, la acción social... ocultando aspectos tan relevantes como los mencionados.

Esta falta de información y reconocimiento de errores, al menos desde mi perspectiva, aumenta la incredulidad que existe en muchas ocasiones sobre estos documentos.

### **3.7. CLUSTERS Y AUDITORÍAS DEL GRUPO INDITEX.**

A causa de las reivindicaciones laborales y sociales llevadas a cabo por ONG's como Intermon Oxfarm o Setem, así como sindicatos como CC.OO o IndustriAll Global Union y una mayor conciencia social de los consumidores, las empresas deciden llevar a cabo auditorías con las que pueden determinar problemas y malas prácticas que se llevan a cabo dentro de su empresa y tras su conocimiento repararlas.

Llevar a cabo auditorías es un método que permite mejorar la empresa, ya que evita que puedan acontecer sucesos como los mencionados anteriormente que dañan su imagen, además de esto asegura al consumidor que el producto se ha fabricado correctamente y cumpliendo o con los Derechos Humanos.

Pero es necesario tener en cuenta que las auditorías no siempre son fiables, en muchas ocasiones intereses de las empresas, la corrupción o el ocultamiento por parte

de ciertas corporaciones para que los resultados de estas verificaciones no salgan a la luz han hecho que las auditorías consten de alto nivel de incredibilidad.

Podemos calificar las auditorías en dos grupos internas y externas. INDITEX desarrolla verificaciones de estas dos formas y el punto de partida para llevarlas a cabo son sus dos Códigos de Conducta.

A nivel interno INDITEX ha multiplicado sus auditorías, habiéndose llevado a cabo 10.274 verificaciones tanto de carácter interno como externo en el año 2014. El grupo realiza auditorías de cinco tipos diferentes de forma conjunta con otras organizaciones externas a INDITEX. Pero muchas de ellas sólo son de carácter interno.

- Pre-Assessment, la cual se corresponde en una valoración previa de potenciales proveedores que se realiza sin aviso. Sólo aquellas fábricas que se adaptan al Código de Conducta del grupo logran pertenecer a la cadena de suministro.
- Especiales, este tipo de auditoría verifica temas específicos como salud y seguridad.
- Iniciales, son aquellas que se llevan a cabo a un proveedor cuando se ha introducido recientemente en la cadena de suministro de INDITEX.
- Seguimiento, el grupo lleva a cabo auditorías con una mayor periodicidad a determinados proveedores, este tipo de verificación suele aplicarse en fábricas que están siguiendo planes de acción correctivos (PAC), es decir, fábricas en donde se han detectado errores e incumplimientos y se está tratando de resolverlos.
- Producción, estas auditorías se llevan a cabo para poder verificar la trazabilidad de la cadena de suministro. Es decir, conocer si se cumplen los puntos del Código de Conducta durante la fabricación de sus productos, por lo que constan de una mayor relevancia (INDITEX, 2015).

<b>AUDITORÍAS REALIZADAS EN PROVEEDORES DIRECTOS DE INDITEX EN EL 2014</b>						
<b>Área geográfica</b>	<b>Pre-Assessment</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Especiales</b>	<b>Producción</b>	<b>Total</b>
<b>África</b>	74	100	45	462	163	844
<b>América</b>	154	251	153	2	1.751	2.311
<b>Asia</b>	1.199	1.143	580	1.030	488	4.440

<b>Europa no comunitaria</b>	441	513	223	24	57	1.259
<b>Unión Europea</b>	499	789	96	33	4	1.421
<b>Total</b>	2.367	2.796	1.097	1.551	2.463	10.274

Fuente: Memoria Anual 2014 del Grupo INDITEX.

Este tipo de metodología en las auditorías fue consensuada y aprobada junto con el sindicato IndustriAll Global Union. La formación de auditores y la buena realización de las auditorías es un aspecto fundamental para INDITEX. Su principal objetivo se corresponde con el hecho de que en 2018 todos sus proveedores estén calificados con la letra A o B, que como ya comenté, es uno de los baremos que utiliza el grupo para calificar a sus proveedores. *“Cada proveedor recibe una calificación que se va modificando según su grado de cumplimiento del Código de Conducta. A partir del resultado de las auditorías sociales y analizando el cumplimiento de cada aspecto del Código de Conducta se identifican áreas de mejora y se desarrollan programas y planes focalizados en mejorar las condiciones de los trabajadores, el cumplimiento de estándares medioambientales y de salud y seguridad del producto.”* (INDITEX, 2015; pg 51).

Personalmente creo que, a pesar de su aumento, la cantidad de auditorías realizadas es muy baja si tenemos en cuenta que el grupo cuenta con 5.823 fábricas diferentes en su cadena de producción, además de que en ese número no se incluyen muchas de las subcontrataciones que llevan a cabo algunos de sus proveedores.

Que INDITEX haya aumentado proporcionalmente el número de auditorías es un gran avance pero de nuevo tengo que decir que es necesario un mayor desarrollo en estas medidas, ya que INDITEX no indica en su Memoria Anual del 2014 en qué países han sido realizadas dichas auditorías ni los resultados de las mismas. (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2015). Sí menciona la cantidad de incumplimientos detectados *“En el total de 2.463 auditorías de producción realizadas en 2014, se detectaron 266 incumplimientos, lo que supone un ratio de cumplimiento del 89%. La mayoría de los incumplimientos consisten en que el proveedor no informó a Inditex correctamente sobre todas las fábricas que*

*participaban de su producción”* (INDITEX, 2015; pag 44). Me gustaría dar importancia al hecho de que, como menciona INDITEX en su memoria, la mayoría de los incumplimientos se deben a que el proveedor no ha informado al grupo de subcontratas que al fin y al cabo producen para INDITEX, como hemos podido ver a lo largo del trabajo, es en estas fábricas subcontratadas donde más casos de violaciones de Derechos Humanos se han encontrado.

INDITEX trabaja a través de sus clústers, este concepto nació en los 90 como un instrumento con el que analizar y desarrollar factores que optimicen y mejoren la cadena productiva de una empresa establecida e interconectada en distintas áreas geográficas y especializadas en un determinado sector.

Es decir, a través de esta herramienta se busca la optimización y la mejora en todos los aspectos que intervienen en la fabricación de productos del grupo, para ello son necesarias las auditorías, ya que antes de actuar necesitan saber en qué y dónde deben mejorar.

Para muchas organizaciones las auditorías internas no son del todo fiables, ya que los resultados e incumplimientos detectados los conoce la empresa y tienen la capacidad de ocultarlos, hecho que como se pudo ver en el programa de investigación francés Cash Investigación, INDITEX realizó en el año 2009. Seguramente esta desconfianza por parte de organizaciones y parte de la sociedad hace que INDITEX realice a su vez auditorías de carácter externo, dado a que así puede dar una mayor calidad a sus verificaciones.

Existen muchos estándares a los que las empresas pueden acogerse de forma voluntaria y de este modo certificar sus medidas en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Uno de ellos es el certificado SA8000 de Social Accountably International (SAI)<sup>14</sup>, Inditex da una gran importancia en su última memoria a la formación de que *“varios auditores internos de Inditex se cualificaron en el estándar SA8000 de Social Accountability International.”* (INDITEX, 2015). Las empresas que deseen este certificado deben someterse a auditorías que evalúen que no se están

---

<sup>14</sup> SAI es una ONG que promueve los Derechos Humanos en el trabajo por todo el mundo. En 1997 difundió el estándar SA 8000 para certificar el cumplimiento de convenios de la OIT y la ONU en los centros de trabajo.

vulnerando en los centros de trabajo de la empresa Derechos Humanos como el trabajo forzoso o la explotación infantil. Tiene una duración de tres años, durante este periodo la empresa deberá realizar verificaciones periódicamente. SAI trabaja conjuntamente con Social Accontability Accreditation Services (SAAS)<sup>15</sup>. (Social Accountability International, 2016).

INDITEX cuenta con otros certificados como el ISO 14001 de AENOR el cual es un indicador en materia medioambiental, pero en la Memoria 2014 de INDITEX simplemente señala que cuenta con dicha certificación (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2016).

El Acuerdo Marco Global entre IndustriAll Global Union e INDITEX permite al sindicato realizar una verificación de los proveedores del grupo en el momento que el sindicato lo desee con el fin de supervisar las condiciones que se dan y con total libertad *“Podemos hablar con los trabajadores libremente, sin la presencia de los dueños de la fábrica o de representantes de Inditex”* (Global Worker, 2014).

INDITEX está adherido a más estándares de forma voluntaria como Ethical Trading Initiative, Programa *Better Work* de la OIT... Estos supuestamente aseguran una gestión sostenible y ética por parte de la marca, pero aun así, como hemos podido comprobar siguen saliendo a la luz situaciones en donde se abusa de los trabajadores, se ejerce discriminación o trabajan en unas condiciones de inseguridad y falta de higiene. Que esto siga ocurriendo en empresas, en este caso INDITEX, significa que se necesita una mejora y un mayor desarrollo en los sistemas de verificación, al igual que una mayor transparencia por parte de las marcas a la hora de abordar estos temas, dado que por ejemplo el caso de INDITEX en Brasil ni siquiera es mencionado en la Memoria Anual de 2014 de la corporación.

---

<sup>15</sup> SAAS es una organización que se dedica a la evaluación y el desarrollo de sistemas de verificación que permitan evaluar y acreditar a otras organizaciones.

### **3.8. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA COMO ARMA PUBLICITARIA.**

Todas las marcas se identifican con una serie de valores y una consolidación de principios que se reflejan en sus medidas de Responsabilidad Social Corporativa, esto establece una imagen de marca con la que dirigirse al público.

Los consumidores en muchas ocasiones admiran a las marcas por el hecho de haber realizado ciertas acciones sociales o tener un compromiso con alguna causa determinada, aunque en la mayoría de las ocasiones esta admiración proviene de la calidad de los productos, su precio...

INDITEX es sin duda una de las marcas más queridas por los consumidores, a los que debe mucho la empresa ya que el boca a boca ha sido una de las claves de su éxito, pero también lo son sus precios y su calidad. A nivel empresarial, como ya comenté, es una empresa de renombre y todo un referente en el sector.

Pero su imagen se ha visto dañada a causa de escándalos y catástrofes como el Rana Plaza. La revelación de estos casos ha creado un halo de desconfianza sobre la marca. El Grupo INDITEX como muestra en sus publicaciones (Página web, Memoria anual y otras acciones como donaciones) intenta recuperar la confianza perdida y deja muy claro que se dirige a un determinado público, concretamente los países desarrollados donde existe una mayor cultura del consumo.

Esta reflexión la justifico ante el hecho de que INDITEX da una imagen estratégica y premeditada en sus publicaciones como ocurre en su Memoria Anual 2014. Ésta consta de 320 páginas en las que aparecen imágenes de sus trabajadores, me llama la atención que en todas ellas las personas representadas cumplen los mismos cánones, son personas occidentales que trabajan en un ambiente cómodo, iluminado... como por ejemplo podemos ver en la siguientes imágenes:



Fuente: INDITEX / Memoria Anual 2014, (2015).



Fuente: INDITEX / Memoria Anual 2014, (2015).



Fuente: INDITEX / Memoria Anual 2014, (2015).

Llama la atención que sólo aparezcan representados estos trabajadores cuando el mayor número de empleados del grupo proceden de otras áreas geográficas como Brasil, India o China, estos en la memoria no aparecen representados. A la hora de



mostrar instalaciones ocurre lo mismo, se presentan fábricas grandes, limpias y seguras, cuando por desgracia muchos de sus empleados trabajan en centros que no cumplen las normativas de seguridad ni de higiene.

En su memoria del 2014 sí aparecen personas de otras etnias procedentes del Subsáhara o la India, pero sólo en el apartado de “Contribución al bienestar comunitario” dentro de los programas de ayuda humanitaria.

Su memoria no es la única publicación del grupo en donde se da esta determinada imagen, en el canal de YouTube de INDITEX, llamado INDITEX Careers en la mayoría de sus vídeos se muestran situaciones similares aunque sí aparecen otras ciudades del mundo como Banglades y fábricas allí establecidas donde se muestran buenas condiciones de trabajo e instalaciones seguras.

Es evidente que en las publicaciones del grupo no se va a mostrar ni se mostrarán situaciones que demuestren malas condiciones de trabajo o fábricas inseguras y sucias, pero eso no quiere decir que se deba ocultar o camuflar a trabajadores que no compartan dichos cánones estéticos y de procedencia. En muchos países subdesarrollados se ha demostrado que INDITEX cumple con las normativas y respeta a sus trabajadores, entonces ¿Por qué no mostrarlos?

Esto me hace pensar que INDITEX prefiere dar la imagen de que la mayor parte de su producción se realiza en áreas geográficas como Europa, aunque para nada sea así y de este modo crear un mayor vínculo con el público occidental, que al fin y al cabo, es donde existe una calidad de vida que permite que gastemos nuestros ingresos y ocio en ir de “shopping” a tiendas como ZARA.

# **CAPÍTULO IV**

## **CONCLUSIONES**

## 4. CONCLUSIONES

La globalización ha conseguido que el poder de las grandes empresas no haya parado de aumentar hasta el día de hoy, efectos como la expansión territorial, el libre comercio y las nuevas tecnologías han servido a estas empresas como herramientas potenciales de crecimiento. Este crecimiento ha permitido una mayor empleabilidad de la población, el fomento de valores así como el desarrollo de zonas que se encontraban sometidas a la pobreza.

Por desgracia dicho desarrollo ha aumentado la brecha de la desigualdad social y ha supuesto la explotación de miles de personas de países subdesarrollados y en vías de desarrollo. El sector textil es uno de los más denunciados por explotación, en este trabajo he analizado una mínima parte de los escándalos humanitarios que han salpicado a multinacionales como INDITEX dado que han sucedido una alta cantidad de casos similares y en ocasiones de mayor gravedad.

Desde mi perspectiva, y supongo que la de la gran mayoría de la sociedad, el mundo funciona y se basa en el dinero, es la gasolina que mueve el mundo creando sociedades ambiciosas y vacías de moralidad que olvida la importancia de los valores. Y esto se ve claramente aplicado en la gestión de algunas empresas. De ahí el surgimiento de la Responsabilidad Social Corporativa, ya que a través de ella se intenta crear una mayor conciencia moral en las empresas y la sociedad.

En el sector textil y más en concreto el Grupo INDITEX, ha avanzado mucho en materia de RSC, pero aún esto no es suficiente. A pesar del establecimiento del Pacto Mundial de la ONU o el compromiso de las marcas en Acuerdos Marco Globales muchas personas repartidas por todo el mundo siguen siendo explotadas con el fin de que estas empresas cada día sean más ricas. Por eso creo que es hora de que actúe la sociedad porque al fin y al cabo es culpable de estos acontecimientos.

La sociedad de consumo que hemos creado y que caracteriza nuestra época no se cansa de pedir, quiere variedad, calidad, originalidad, diseño...pero eso sí, a un módico precio. Esto hace que las empresas del sector textil busquen medidas con las que abaratar costes y que como hemos podido ver en este trabajo muchas veces desemboca en la violación de Derechos Humanos. Aunque es necesario recalcar que el principal objetivo de este abaratamiento de costes tiene como último fin el aumento de beneficios de la empresa.

En un producto textil de 29€ tan sólo el 0,18€ se corresponde con el pago a los trabajadores (Setem, 2016). Además de ser una cantidad ridícula, como se ha tratado en el trabajo, sufren condiciones indignas que rozan la esclavitud y por desgracia en ocasiones llegan a ella.

Para mí son varias los aspectos que deberían cambiar para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir. Por un lado, la creación de medidas y normativas legales que supongan un mayor control para las empresas, así como leyes que sancionen a los responsables de estas deleznable prácticas. Ya que como por ejemplo en el caso Rana Plaza, los culpables del derrumbe que quitó la vida a 1.127 personas aún no han sufrido consecuencias por ello. Al fin y al cabo las empresas siempre acaban encontrando vacíos legales que les permita evadir su responsabilidad o se aprovechan de su influencia en ciertos organismos públicos como los gobiernos. No debemos olvidar que los Códigos de Conducta o los AMG son de carácter voluntario, es decir, se comprometen pero no existe nada que les obligue a cumplirlo a rajatabla.

Pero el verdadero cambio que debería producirse para parar el abuso empresarial que conlleva la vulneración de los Derechos Humanos, laborales y medioambientales es en la sociedad. Esta es la principal conclusión, la necesidad de una nueva concienciación social, dado que son los consumidores el combustible de estas empresas y cuentan con la suficiente capacidad para premiar a las empresas que funcionen a través de una gestión sostenible y castigar a las que no lo hagan.

Evidentemente cambiar la sociedad actual, la cual se caracteriza por ser terriblemente consumista, no es nada fácil ni rápido, es probable que la construcción de unos nuevos ideales y valores en la población tarde décadas. Por eso es necesario comenzar a actuar, herramientas como la educación y la sensibilización son fundamentales para comenzar este desarrollo. Fomentar valores como la solidaridad, sobre todo con aquellas personas que, aunque se encuentren a miles de kilómetros de nosotros, nuestros actos repercuten en ellas.

En conclusión, es hora de que la sociedad tenga la suficiente capacidad crítica para saber qué medidas y actos puede llevar a cabo en beneficio de la construcción de un mundo más igualitario y justo que permita una calidad de vida digna a todos sus habitantes. Asimismo es necesario recalcar la imprescindible labor de sindicatos y organizaciones sociales, ya que a través de ellos podemos conocer aquello que las grandes empresas prefieren ocultar.

# **CAPÍTULO V**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcocer, A. (2015) *INDITEX: Claves de su ventaja competitiva*. Blog personal de Antonio Alcocer. Recuperado de: <http://www.antonioalcocer.com/pablo-isa-en-el-icade-y-la-ventaja-competitiva-de-inditex-claves-del-exito/>.

Abenoza, S. & Lozano, J. (2015). *La RSE ante el espejo*. Sant Cugat del Vallès, Barcelona: ESADE, Instituto de Innovación Social.

GRI. (2016). About GRI. Recuperado el 11 de Julio del 2016, de: <https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>

Amnistía Internacional. (2016). *Amnistía Internacional*. Recuperado el 11 de julio del 2016, de: <https://www.es.amnesty.org/>

Barbero, I. (2015). *La vida tras el derrumbe*. EL PAÍS. Recuperado el 1 de Julio del 2016, de: [http://elpais.com/elpais/2015/04/21/planeta\\_futuro/1429615729\\_279538.html](http://elpais.com/elpais/2015/04/21/planeta_futuro/1429615729_279538.html)

Bloomberg. (2013) *How Inditex Shifts Profits to Reduce Taxes*. Recuperado el 29 de Junio del 2016, de: <http://www.bloomberg.com/infographics/2014-02-26/inditex-shifts-profits-to-reduce-taxes.html>

Bolinches, C. (2012). *Asia, la misteriosa fábrica de Inditex*. El Español. Recuperado el 30 de Junio del 2016, de [http://www.eldiario.es/economia/Asia-gran-fabrica-Inditex\\_0\\_73843124.html](http://www.eldiario.es/economia/Asia-gran-fabrica-Inditex_0_73843124.html)

Bolinches, C. (2016). *¿De dónde viene la ropa que compras en Zara?* El Español. Recuperado el 30 de Junio del 2016, de: [http://www.lespanol.com/economia/20160222/104239851\\_0.html](http://www.lespanol.com/economia/20160222/104239851_0.html)

Campaña Ropa Limpia. (2016). *Qué hacemos*. Recuperado el 30 de Junio del 2016, de: <https://www.ropalimpia.org/es/crl/304/qu-hacemos>

Campaña Ropa Limpia. (2016). *Rana Plaza, 3 años después continuamos persiguiendo justicia y mejoras de seguridad en las fábricas de Bangladesh*. Recuperado el 1 de Julio

del 2016, de: <https://www.ropalimpia.org/es/noticias/444/rana-plaza-3-a-os-despu-s-continuamos-persiguiendo-justicia-y-mejoras-de-seguridad-en-las-f-bricas-de-bangladesh>

Campos, A. (2015). *Zara corta oficinas de inmigrantes e será multada por discriminación*. Repórter Brasil. Recuperado el 6 de Julio del 2016, de: <http://reporterbrasil.org.br/2015/05/zara-corta-oficinas-de-inmigrantes-e-sera-multada-por-discriminacao/>

CC.OO Servicios. (2015). *La RSE según Intermón Oxfam*. Recuperado el 15 de Mayo el 2016, de: <http://www.ccoo-servicios.info/noticias/38319.html>

Comisión de las Comunidades europeas. (2001). *Libro Verde*. Bruselas. Recuperado de: <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

De Miguel Beriain, I. (2013). *Algunas reflexiones acerca de la tragedia del rana plaza: ¿quién fue el responsable?*. Dilemata. Volumen 13, 121-152. Recuperado de: <http://www.dilemata.net/revista/index.php/dilemata/article/view/245/271>

Ethical trading Initiative. (2016). Recuperado el 15 de junio del 2016, de: <http://www.ethicaltrade.org/>

Freeman, R. (1984). *Strategic management*. Cambridge: Cambridge University Press.  
Galarraga, N. (2013). *El precio social de la ropa*. EL PAÍS. Recuperado el 1 de Julio del 2016, de: [http://internacional.elpais.com/internacional/2013/05/03/actualidad/1367605262\\_019387.html](http://internacional.elpais.com/internacional/2013/05/03/actualidad/1367605262_019387.html)

Global Worker. (2014). *IndustriALL Global Union y el grupo Inditex: obtener resultados con los Acuerdos Marco Globales*. Retrieved from [http://www.industrial-union.org/sites/default/files/uploads/documents/Global-Worker/2014-1/special-report\\_gw\\_may14\\_es\\_web.pdf](http://www.industrial-union.org/sites/default/files/uploads/documents/Global-Worker/2014-1/special-report_gw_may14_es_web.pdf)

González Muntadas, J. (2014). *RSC y Bangladesh: El "ACCORD" una positiva respuesta*. Diario\_responsable. Recuperado de: <http://diarioresponsable.com/opinion/17318-rsc-y-bangladesh-el-qaccordq-una-positiva-respuesta->

Inditex (2016) *Identidad corporativa*. Recuperado el 8 de Junio del 2016, de: <https://www.inditex.com/es/media/corporate-identity>

INDITEX. (2015). *Memoria Anual 2014* (pp. 40 - 68). A Coruña: Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales. Recuperado de: [https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Inditex +Memoria Anual 2014 web.pdf/5bef1508-9aa7-49df-80d5-5b46f4295ac6](https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Inditex+Memoria+Anual+2014+web.pdf/5bef1508-9aa7-49df-80d5-5b46f4295ac6)

INDITEX. (2014). *Memoria Anual 2013*. A Coruña: Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales. Recuperado de: [http://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo Inditex Memoria Anual 2013.pdf/c7f9b034-5046-4143-a442-d4fae43d759a](http://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+Inditex+Memoria+Anual+2013.pdf/c7f9b034-5046-4143-a442-d4fae43d759a)

INDITEX. (2011). *Memoria Anual 2010*. A Coruña. Recuperado de: [https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo INDITEX Memoria Inditex 10.pdf/b4c4c0aa-0f09-45ce-8317-adf7ff4bc930](https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+INDITEX+Memoria+Inditex+10.pdf/b4c4c0aa-0f09-45ce-8317-adf7ff4bc930)

INDITEX. (2010). *Memoria Anual 2009*. A Coruña. Recuperado de: [https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo INDITEX Memoria Inditex 09.pdf/6d024cba-9f6d-4f55-b73c-ee60dbccae3a](https://www.inditex.com/documents/10279/13717/Grupo+INDITEX+Memoria+Inditex+09.pdf/6d024cba-9f6d-4f55-b73c-ee60dbccae3a)

INDITEX. (2012). *Código de conductas y Prácticas Responsables*. Recuperado de: <http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Codigo-de-conducta-y-practicas-responsables.pdf/79fc6e30-b94e-435a-957c-4e5b20f7f65d>

INDITEX. *Código de Conducta De Fabricantes y Proveedores*. Recuperado de: <http://www.inditex.com/documents/10279/88163/Conducta-de-fabricantes-y-proveedores.pdf/d296b971-36d9-4745-a2a7-759f0fb70005>

Grupo INDITEX. (2016). *Home*. Recuperado el 2 de Abril del 2016, de: <http://www.inditex.com/es/home>



Grupo IINDITEX. (2016). Sostenibilidad. Recuperado el 2 de Abril del 2016, de: <http://www.inditex.com/es/sustainability>

Grupo INDITEX. (2016). Nuestros Principios. Recuperado el 2 de Abril del 2016, de: [http://www.inditex.com/es/our\\_group/our\\_approach](http://www.inditex.com/es/our_group/our_approach)

IndustriAll Global Union e INDITEX. (2014). *ACUERDO MARCO GLOBAL ENTRE INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX, S.A.) E INDUSTRIALL GLOBAL UNION RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DEL TRABAJO EN LA CADENA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE INDITEX*. Recuperado de: [http://www.industrialunion.org/sites/default/files/uploads/documents/GFAs/signed\\_gfa\\_inditex\\_-\\_spanish.pdf](http://www.industrialunion.org/sites/default/files/uploads/documents/GFAs/signed_gfa_inditex_-_spanish.pdf)

IndustriAll. (2012). *Quienes somos*. Recuperado el 9 de Mayo del 2016, de: <http://www.industrialunion.org/es/quienes-somos>

Intermon Oxfam. (2006). Responsabilidad Social Corporativa: Nuestra Visión. Recuperado de: [http://www.oxfamintermon.org/sites/default/files/documentos/files/061110\\_Documento\\_IO\\_RSC\\_OK.pdf](http://www.oxfamintermon.org/sites/default/files/documentos/files/061110_Documento_IO_RSC_OK.pdf)

Intermon Oxfarm. (2016). *Quienes somos*. Recuperado el 12 de Julio del 2016, de: <http://www.oxfamintermon.org/es/quienes-somos>

Keller, I. & Blázquez, P. (2016). *Inditex, implicada en un escándalo de esclavitud en Brasil*. Recuperado el 6 de Julio del 2016, de: <http://ethic.es/2011/08/inditex-implicada-en-un-escandalo-de-esclavitud-en-brasil/>

Khan, M. (2013). *Grandes historias 2013: el derrumbe en Bangladesh que sacudió la industria textil* - BBC Mundo. Recuperado el 1 de Julio del 2016, de: [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/12/131127\\_grandes\\_historias\\_2013\\_edificio\\_bangladesh\\_yv](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/12/131127_grandes_historias_2013_edificio_bangladesh_yv)

Lobo, J. (2012). *Trabajo esclavo en la India: tres empresas españolas están incluidas en la lista negra*. El Confidencial. Recuperado el 5 de Julio de 2016, de: [http://www.elconfidencial.com/espana/2012-03-23/trabajo-esclavo-en-la-india-tres-empresas-espanolas-estan-incluidas-en-la-lista-negra\\_234092/](http://www.elconfidencial.com/espana/2012-03-23/trabajo-esclavo-en-la-india-tres-empresas-espanolas-estan-incluidas-en-la-lista-negra_234092/)

Maira Vidal, M. (2015). *La dimensión internacional de la responsabilidad social empresarial*. Albacete: Bomarzo.

McMullen, A. et al (2014). *Salarios dignos. ¿El salario que pagan las marcas a las personas que confeccionan nuestra ropa es suficiente como para costearse la vida?* Setem - Campaña Ropa Limpia. Recuperado de <https://www.ropalimpia.org/adjuntos/noticias/materiales/17Investigaci%C3%B3n%20SALARIOS%20dignos%20definitiva.pdf>.

Observatorio de RSC. (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de: [http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

INDITEX. (2011). *INDITEX Sostenible (2011-2015)*. Recuperado el 2 de Mayo del 2016, de: [http://www.inditex.com/documents/10279/26309/INDITEX\\_Sostenible\\_1115\\_es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754](http://www.inditex.com/documents/10279/26309/INDITEX_Sostenible_1115_es.pdf/b5182877-3851-436a-b02b-a568b8510754)

Organización Internacional del trabajo. Helpdesk de la OIT. Suiza. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf)

Palomo, V. (2015). *Los 'trapos sucios' de Inditex* - Dirigentes Digital. Los 'trapos sucios' de Inditex - Dirigentes Digital. Recuperado el 30 de Mayo del 2016, de: <http://www.dirigentesdigital.com/articulo/economia-y-empresas/226162/trapos/sucios/inditex.html>

Prats, A. (2014). *A Zara le gustan los paraísos fiscales*. Blogs Planeta Futuro. Recuperado de <http://blogs.elpais.com/3500-millones/2014/02/a-zara-tambi%C3%A9n-le-gustan-los-para%C3%ADsos-fiscales.html>

Premier Lignes y Maurice, M (directora). (2012). *Toxique Fringues*. Francia. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=k-LTiOV7MjE>

Pucheta, M., Muñoz Torres, M., & Cuesta González, M. (2010). *Información y comunicación de la RSC*. Oleiros, La Coruña: Netbiblo.

SETEM. (2016) *Quiénes somos*. (2016). Setem.org. Recuperado el 30 de Junio del 2016, de: <http://www.setem.org/site/es/federacion/quienes-somos/>.

Social Accountability Accreditation Services. (2016). Our Organization. Recuperado el 4 de Junio del 2016, de: <http://www.saasaccreditation.org/organization>

Social Accountability International. (2016) *SA8000 Certification*. Recuperado el 14 de Julio del 2016, de: <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=179>

Social Accountability International. (2016). About SAI. Recuperado el 4 de Junio del 2016, de: <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=472>

Social Accountability International. (2016). Who We Are. Recuperado el 4 de Junio del 2016, de: <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=490>

UNI Global Union e INDITEX. (2009). *Acuerdo Mundial*. Recuperado de: [http://place.uniglobalunion.org/LotusQuickr/pub/PageLibraryC1257824003A7C09.nsf/0/AD1BC95596969BD1C12578AA0050A8B1/\\$file/UNI-Inditex-en.pdf](http://place.uniglobalunion.org/LotusQuickr/pub/PageLibraryC1257824003A7C09.nsf/0/AD1BC95596969BD1C12578AA0050A8B1/$file/UNI-Inditex-en.pdf)

UNI Global Union. (2016). *Sobre nosotros*. Recuperado el 14 de Julio del 2016, de: <http://www.uniglobalunion.org/es/sobre-nosotros>

Vanguardia, L. (2011). *Brasil expedienta a Zara por un escándalo de esclavitud en Sao Paulo*. La Vanguardia. Recuperado el 6 de Julio del 2016, de: <http://www.lavanguardia.com/internacional/20110818/54201597972/brasil-expedienta-a-zara-por-un-escandalo-de-esclavitud-en-sao-paulo.html>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2015). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS MEMORIAS ANUALES DE LAS EMPRESAS DEL IBEX 35. Análisis del ejercicio 2014.* Recuperado de: [http://observatoriorsc.org/Informe\\_memoriasRSC\\_ibex\\_2014\\_completo\\_def.pdf](http://observatoriorsc.org/Informe_memoriasRSC_ibex_2014_completo_def.pdf)

Oxfam Intermón. (2016). *Beneficios para quién.* Recuperado de: <http://www.eurodad.org/files/pdf/573dbfb60a8b2.pdf>

Intermon Oxfam. (2004). *La Moda Que Aprieta.* Punto & Coma. Recuperado de: <http://www.eurodad.org/files/pdf/573dbfb60a8b2.pdf>

Oxfam (2016). *Una Economía al Servicio del 1%.* Recuperado de: [https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file\\_attachments/bp210-economy-one-percent-tax-havens-180116-es\\_0.pdf](https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file_attachments/bp210-economy-one-percent-tax-havens-180116-es_0.pdf)

CEOE. (2006). *La Empresa y la Responsabilidad Social.* Recuperado de: [http://contenidos.ceoe.es/resources/image/res\\_soc\\_2006\\_01.pdf](http://contenidos.ceoe.es/resources/image/res_soc_2006_01.pdf)

SAI (2008). Responsabilidad Social Norma SA 8000. Recuperado de: <http://www.iqnet-Ittd.com/userfiles/SA8000/2008StdSpanish.pdf>

Sales, A. (2011). *Moda: Industria y Derechos Laborales. "Guía para una consumo ético de la ropa".* Setem. Recuperado de: [http://www.setem.org/media/pdfs/moda\\_industria\\_i\\_derechos\\_laborales\\_baixa.pdf](http://www.setem.org/media/pdfs/moda_industria_i_derechos_laborales_baixa.pdf)

Sales, A. *Zara y los casos de explotación laboral en Brasil: ¿Sólo una anécdota?* Recuperado de: <https://robaneta.files.wordpress.com/2011/08/20110819-inditex-brasil-cast1.pdf>