



Universidad de Valladolid

Facultad de Ciencias del Trabajo

**Estudio de la repercusión de la
responsabilidad social en el
ámbito de los recursos humanos**

**TRABAJO FIN DE GRADO EN RELACIONES LABORALES Y
RECURSOS HUMANOS**

Alumna: Ana Ortiz Iglesias

Tutora: Mercedes Redondo Cristóbal

RESUMEN

Los cambios en el entorno económico acaecidos en las últimas décadas han motivado que las demandas de la sociedad sean cada vez más exigentes y críticas con la actividad empresarial. Por ello las organizaciones han comenzado a integrar en su estrategia cuestiones tanto sociales, económicas como medioambientales, que se engloban en la responsabilidad social empresarial, con el fin de crear valor económico para la organización y su entorno, además de poder obtener una ventaja competitiva. Este trabajo tiene como finalidad estudiar las actuaciones que las empresas realizan en el ámbito de los recursos humanos y las repercusiones que el nivel de implantación de las mismas tiene en el rendimiento empresarial y en la productividad de los trabajadores. Para la realización de este estudio se utilizó una muestra de 31 empresas cotizadas de la Bolsa de Madrid y sus respectivos informes de responsabilidad social, donde se encuentran plasmadas las diferentes prácticas relacionadas con los recursos humanos.

Palabras clave: Responsabilidad social corporativa, memorias de sostenibilidad, *stakeholders* internos, rentabilidad, productividad del personal.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	7
2.1 Trayectoria de la RSC.....	7
2.2 Concepto y definición	9
2.3 Dimensiones de la RSC.....	11
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	15
3.1 RSC Interna	15
3.2 Los grupos de interés internos o stakeholders internos.....	16
3.3 Prácticas de RSC en recursos humanos	17
4. INFORMACIÓN SOBRE RSC.....	21
4.1 Memorias de RSC	21
4.2 Divulgación de la RSC.....	25
5. ACTUACIONES DE RSC EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS HUMANOS	27
5.1 Descripción de la muestra	27
5.2 Variables.....	31
5.2.1 Indicadores de actuaciones de RSC en recursos humanos.....	31
5.2.2 Variables económico-financieras.....	33
5.3 Análisis de los indicadores de actuaciones de RSC en recursos humanos.....	34
5.3.1 Indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades.....	35

5.3.2	Indicadores de salud y seguridad laboral	40
5.3.3	Indicadores de empleo y desarrollo profesional	42
6.	INFLUENCIA DE LAS PRÁCTICAS DE ACTUACIONES DE RECURSOS HUMANOS EN VARIABLES ECONÓMICO- FINANCIERAS	48
6.1	Relación entre diversidad y rendimiento empresarial	48
6.2	Relación entre las tasas de rotación y absentismo y la productividad del personal	52
6.3	Relación entre el nivel de formación y ratios de personal	54
6.4	Relación entre la evaluación del desempeño y la productividad del personal	56
7.	CONCLUSIONES	58
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
	WEBGRAFÍA	64
	ANEXOS	65

1. INTRODUCCIÓN.

En las últimas décadas se están produciendo en el entorno económico una serie de cambios a nivel global, que están motivando nuevas demandas sociales, ambientales y económicas cada vez más exigentes. Las empresas no son instituciones independientes a su entorno y, por ello, no están ajenas a la situación social que les rodea, afectándoles de forma directa en todas sus actuaciones y procesos, y viceversa. Por lo tanto, las organizaciones deben adaptarse a los cambios que se producen en su entorno integrando en su estrategia de negocios cuestiones económicas, sociales y medioambientales, esto es, cada vez prestan una mayor atención hacia las materias que engloba la Responsabilidad Social Empresarial. Este tipo de gestión empresarial lleva consigo determinadas directrices o medidas que ayudan a la empresa a diferenciarse de sus competidores, ser responsables y éticas con su entorno y, a su vez, a conseguir ventajas competitivas y creadoras de valor económico para la organización y la sociedad.

Las medidas o actuaciones de responsabilidad social empresarial que realiza una entidad pueden afectar a su ámbito interno o a su entorno. Este trabajo se ha centrado en estudiar las medidas o actuaciones de responsabilidad social empresarial que afectan al ámbito interno de la organización y a los componentes internos de ésta, con el objeto de exponer cuáles son las prácticas en recursos humanos socialmente responsables que puede desarrollar una organización para contribuir a mejorar la productividad organizacional. Debido a que los empleados son uno de los principales factores estratégicos para lograr los objetivos organizativos, es preciso plantearse si la implantación de este tipo de prácticas sostenibles sirven para mejorar determinados aspectos como son el grado de compromiso de los empleados, el sentido de pertenencia a la empresa, la satisfacción laboral o la motivación, aspectos que pueden repercutir de forma significativa al incremento de la productividad y con ello, conseguir el objetivo empresarial, maximizar beneficios.

Por todo lo expuesto anteriormente, el objetivo principal del presente trabajo es analizar si las distintas actuaciones de responsabilidad social vinculadas con el personal que tienen implantadas las empresas pueden tener repercusiones en una serie de indicadores económico-financieros indicativos del rendimiento empresarial y de la productividad de los trabajadores. Para ello, y a partir de una muestra de 31

sociedades españolas cotizadas, se realiza un análisis de las actuaciones de responsabilidad social en personal que se recogen en sus memorias de sostenibilidad, indicando el grado de implantación de cada una de ellas. Para posteriormente, mediante un análisis exploratorio, se examina la influencia que puede tener la realización de estas prácticas en recursos humanos con las variables económico-financieras.

El trabajo realizado se ha estructurado de la siguiente manera. En primer lugar, se hace un recorrido por la trayectoria de la responsabilidad social y por las diferentes definiciones que se han propuesto, y se describen las dimensiones que la componen. Seguidamente, se analiza la dimensión interna de la responsabilidad social, los grupos de interés internos y las diferentes prácticas que se llevan a cabo en el ámbito de los recursos humanos. El siguiente apartado se centra en cómo las organizaciones pueden transmitir las prácticas de responsabilidad social tienen implantada y cómo deben divulgar dichas actuaciones para que los grupos de interés las reciban de forma adecuada y receptiva.

A continuación, se expone la parte empírica del trabajo. En primer término se describe la muestra y las variables utilizadas, pasando a comentar los datos obtenidos de las actuaciones que en el ámbito de los recursos humanos realizan las empresas de la muestra. Para acabar este estudio con el análisis las posibles relaciones que pueden existir entre el grado de implantación de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con el personal y algunas variables económico-financieras de la organización. Por último, se establecen las conclusiones del estudio realizado y se describen las limitaciones encontradas para su realización.

Durante la realización de este trabajo se han adquirido, ampliado o fijado las siguientes competencias fijadas como objetivos del grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos:

COMPETENCIAS GENÉRICAS (CG)

Instrumentales

CG.1. Capacidad de análisis y síntesis

CG.2. Capacidad de organización y planificación

CG.8. Toma de decisiones

Personales

CG.14. Razonamiento crítico

CG.15. Compromiso ético

Sistémicas

CG.16. Aprendizaje autónomo

CG.17. Adaptación a nuevas situaciones

CG.18. Creatividad

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS (CE)**Disciplinares(SABER)**

CE.12. Contabilidad y Análisis Contable

CE.11. Políticas sociolaborales

CE.4. Dirección y gestión de recursos humanos

Profesionales (SABER HACER)

CE.15. Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral

CE.28. Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral

CE.31. Capacidad para procesar documentación administrativa contable

Académicas

CE.33. Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales

CE.35. Aplicar los conocimientos a la práctica

2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

2.1 TRAYECTORIA DE LA RSC.

Los primeros estudios académicos que establecen las bases de la concepción actual de la RSC se pueden situar en la década de los 50 del siglo pasado. Es en 1953 cuando Howard Bowen publica el libro “*Social Responsibilities of the Businessman*”, es el que se plantea las relaciones entre las organizaciones y la sociedad en la que desarrolla su actividad y cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad, más allá de la simple consideración de la obtención de beneficios (Raufflet et al, 2012). A partir de entonces, comienza a despertarse un interés por el impacto que pueden tener las acciones de las entidades en su entorno, a la vez que se empieza a demandar un mayor control y revisión de estos impactos.

Durante los años 60 y 70 surgen una serie de aportaciones que contribuyeron de manera significativa a desarrollar el concepto y a analizar el modo de llevar a cabo las actuaciones de RSC. En la década de los 80 autores como Donaldson y Freeman incorporan el concepto de los *stakeholders* o partes interesadas como fundamento teórico de la responsabilidad social. En los años 90, se percibe un creciente interés por la RSC, entre otras causas, debido a ciertos escándalos en el sector económico (como el caso Enron, WorldCom o Parmalat), a la globalización y a la transnacionalización empresarial, al progresivo fortalecimiento de las organizaciones dentro de la sociedad civil y a la creciente preocupación por temas medioambientales. Paralelamente, a finales de la década de los 90 e inicios del siglo XXI, las instituciones empiezan a promover la RSC en la conciencia empresarial, lo que origina que comience a tener un mayor auge y relevancia en la sociedad.

Una de las primeras iniciativas para promover la RSC desde la Unión Europea, es en el año 2000 en la Cumbre de Lisboa al establecer como objetivo convertir a Europa en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sostenible, abogando por llamar al sentido de responsabilidad de las empresas e intentando que las mismas elevaran los niveles de desarrollo social, respecto al medio ambiente y a los derechos humanos (Alfaro, 2007). Con el propósito de cumplir este objetivo, se acuerda iniciar un proceso de diálogo entre todas las partes interesadas y se publica en julio de 2001 el “*Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad*

social de las empresas” de la Comisión de las Comunidades Europeas, que recoge las líneas de actuación de la política gubernamental europea en materia de RSC. El objetivo del Libro Verde es el de intentar fomentar la responsabilidad social en las empresas a nivel de la Unión Europea y a nivel internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación. A nivel europeo este documento intenta conseguir el objetivo de desarrollar una economía basada en el conocimiento, competitiva, dinámica y socialmente cohesionada, tal y como se pactó en Lisboa. Este pacto tenía como medidas clave la igualdad de oportunidades, el desarrollo sostenible, la formación continua, la integración social, etc.

El Libro Verde ha resultado ser el marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de RSC, y el punto de partida del debate sobre cómo la Unión Europea podría fomentar la RSC a nivel europeo e internacional. Propone fomentar prácticas correctas de las empresas; velar por la coherencia entre las políticas nacionales y los estándares internacionales; fomentar la cooperación entre empresa e interlocutores sociales; promover instrumentos de evaluación; animar a las empresas a adoptar un enfoque proactivo en relación al desarrollo sostenible; crear foros *multistakeholders* e incorporar prácticas de responsabilidad social en la gestión de gobierno.

Asimismo, según el Libro Verde, las políticas nacionales deben guardar relación con las políticas comunitarias y con los estándares y códigos internacionales. Es decir, el enfoque europeo de la RSC debe estar integrado en el contexto más amplio en el que se asientan otras iniciativas internacionales como la Declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social (2006)¹; las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (2011)²; las Normas de Derechos Humanos de la ONU para empresas; o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas³.

¹ Los principios establecidos en este instrumento internacional ofrecen a las empresas multinacionales, a los gobiernos, a los empleadores y a los trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones laborales.

² Las directrices enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable con las legislaciones aplicables y las normas internacionalmente admitidas.

³ El Pacto Mundial de las Naciones Unidas representa un llamamiento a empresas de todo el mundo para alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, y también para

2.2 CONCEPTO Y DEFINICIÓN.

Aunque no existe una definición generalmente aceptada de RSC, son muchas las que se han formulado y aunque algunas son bastante extensas todas son muy parecidas entre sí, a continuación, se exponen algunas. Posiblemente la definición de RSE más divulgada es la propuesta por la Comisión Europea (2001) en el Libro Verde, conceptualizando la RSC como *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores”*. En el año 2011 la Comisión Europea presenta una nueva definición en la *“Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas”* como *“la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”*. Apuntando como requisito previo al cumplimiento de dicha responsabilidad el respeto de la legislación aplicable y de los convenios colectivos entre los interlocutores sociales. Para que las empresas asuman plenamente su RSE deben aplicar, *en estrecha colaboración con las partes interesadas, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica, a fin de:*

- *Maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/accionistas y para las demás partes interesadas y la sociedad en sentido amplio;*
- *Identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas.*

Otra de las definiciones más significativas es la aportada por el Foro de Expertos en 2005⁴, proponiendo que la RSC *“es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”*.

tomar medidas para apoyar los objetivos de las Naciones Unidas, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

⁴ El Foro de Expertos de la RSC se constituyó en marzo de 2005 por iniciativa del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con la participación de varios Ministerios y de expertos provenientes de grupos empresariales, organizaciones de la sociedad civil y del ámbito académico. El objetivo del Foro es el de conocer, crear red y canalizar hacia el Gobierno las demandas e iniciativas que pudieran surgir en España en materia de RSE. Concluyó sus trabajos en julio de 2007, las conclusiones de sus trabajos se pueden encontrar en el documento *“Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España”*.

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas⁵ (AECA) (2004) siguiendo la misma línea que las anteriores, define la RSC como “*el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes interactúa*”.

Cada una de las definiciones que se han propuesto de RSC es diferente y con un matiz único, no obstante, todas ellas tienen varios aspectos o notas características en común, que son:

- La voluntariedad, ya que la RSC va más allá de la legalidad, las empresas tienen plena libertad a la hora de llevar a cabo actuaciones en este ámbito siempre y cuando cumplan la normativa. Sin embargo, puede decirse que existe una obligación ética o moral voluntariamente aceptada por la empresa desde el momento que se compromete a realizar su actividad productiva de manera sostenible (Sánchez, 2015).
- La RSC abarca tres áreas imprescindibles que son la social, la económica y la medioambiental, aspecto que se desarrolla en el siguiente apartado.
- La integración de la RSE en su estrategia, es decir afecta a todas las áreas de negocio de la empresa y sus participadas, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollen 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.
- Los grupos de interés o *stakeholders*, toda definición de RSC habla de la relación y beneficio que proporcionará la empresa a los grupos de interés mediante las medidas adoptadas. Freeman (1984) los define como “*los grupos o individuos que afectan o son afectados por la actividad tendente al logro de los objetivos de la compañía*”. En este sentido los *stakeholders* que se relacionan con las organizaciones se pueden clasificar en dos tipos en función de su proximidad al núcleo de la empresa:
 - a) *Stakeholders internos*: son aquellos que pertenecen a la estructura interna de la empresa. Estos son: trabajadores, directivos y accionistas o propietarios.

⁵ Institución profesional española emisora de Principios y Normas de Contabilidad generalmente aceptados y de pronunciamientos y estudios sobre buenas prácticas en gestión empresarial.

- b) *Stakeholders externos*: son aquellos que no pertenecen a la estructura interna de la empresa. Aquí estarían clientes, proveedores, administraciones públicas, competidores, agentes sociales, comunidad local, sociedad civil y medio ambiente.

2.3 DIMENSIONES DE LA RSC.

De acuerdo al planteamiento ampliamente aceptado en los desarrollos de este campo, la RSC hace referencia a una triple dimensión, en tanto que debe abordar conjuntamente los aspectos económicos, sociales y medioambientales que estén relacionados con la actividad de la entidad. Se trata de lo que se ha denominado *triple botton line* o triple cuenta de resultados de empresa, a partir de la cual el valor real de una entidad no viene dado exclusivamente por su patrimonio y beneficio, sino también, aunque sea forma menos tangible, por todas las consecuencias positivas que sea capaz de desplegar a favor del entorno social (De la Cuesta y Valor, 2003).

Comenzando por la *dimensión social*, la empresa deberá cumplir la legalidad bajo la que se encuentre y, por otro lado, intentará adecuarse y adaptarse a las costumbres y culturas de la sociedad en la que desarrolla su actividad.

Las organizaciones promoverán esta dimensión mediante la reinversión de su beneficio en la sociedad en la que operan, sobre todo a nivel local, que podrá materializarse en ayudas económicas para proyecto de desarrollo, cooperación con las autoridades locales, implicación con la cultura, el deporte, etc. También se incluye en el área social de la RSC las acciones empresariales relativas a la promoción de los trabajadores y de sus condiciones de trabajo, que se traducirían en la consolidación e implementación de un catálogo de derechos que se identifican, entre otros, con el derecho de los trabajadores a la negociación colectiva, a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a la no discriminación en cualquier de sus manifestaciones o a una protección en materia de seguridad o salud en el trabajo (Valdés, 2013). Inclusive, la empresa contribuirá para que los empleados realicen diferentes acciones responsables como voluntariados, donaciones o cualquier actuación que finalmente repercuta en beneficio de la comunidad en la que se ubica.

En cuanto a la *dimensión económica*, toda empresa busca el mayor beneficio y la máxima rentabilidad para sus accionistas, pero no de cualquier forma, la RSC se implica a la hora de controlar los medios que llevan a esta finalidad, la empresa debe conseguir este objetivo, pero siempre y cuando lo haga de forma sostenible y en armonía con el medio natural y social (Tascón, 2009). Además, la organización debe gestionar determinados activos intangibles capaces de generar un mayor valor añadido, como son la reputación, la implantación de una transparente estructura organizativa o la implementación de la innovación. Se puede destacar la importancia de que la empresa muestre de forma transparente a sus grupos de interés los resultados de su gestión, con el fin de hacerles partícipes de la situación en que se encuentra la empresa y las posibles expectativas de futuro que tiene.

Terminando con la tercera dimensión, *la medioambiental*, las empresas deben evitar cualquier impacto medioambiental que pueda provocar su actividad a nivel global. Por lo que, debe tratar de reducir y limitar el efecto que, como consecuencia del proceso productivo, puede llevar a cabo la organización sobre el medio ambiente, apostando por un uso razonable de los bienes públicos existentes en la naturaleza y tratando de garantizar un futuro común frente a los enormes riesgos que acechan al devenir del ser humano y del planeta. Toda organización debería optar por la elección de aquellos mecanismos que resulten menos lesivos para la naturaleza, rechazando todo tipo de sistemas productivos o materias primas que sean agresivos con el medio ambiente, de modo que elijan aquellas energías que sean más limpias y renovables. De igual modo, y siempre que le sea posible a la organización, ésta podrá realizar o favorecer los estudios pertinentes para el desarrollo o descubrimiento de tecnologías más económicas con los recursos naturales y más seguras para las personas y el medio ambiente.

De acuerdo a estas dimensiones, cada entidad deberá fijar el contenido de su responsabilidad social, a partir de un análisis sistemático de los puntos comunes de las áreas de actividad de la empresa y los agentes sociales afectados por la misma (De la Cuesta y Valor, 2003). Las distintas actuaciones que se realicen en estos ámbitos de la RSC deben estar coordinadas y equilibradas para que la empresa se pueda considerar socialmente responsable.

Adicionalmente a estas tres dimensiones, y siguiendo lo establecido en el Libro Verde (Comisión Europea, 2001), se puede proponer dos dimensiones de la RSC: la dimensión interna y dimensión externa, tal y como se recoge en la Figura 1.

Figura 1. Dimensiones de la RSC.



Fuente: :Puente y Velasco (2015).

La *dimensión interna* consistirá en las prácticas responsables dentro de la empresa, las cuales afecten más directamente a los empleados y al medioambiente. Comprende aquellas actividades que de forma directa o indirecta puede controlar la organización productiva en su dinámica de funcionamiento. Esta dimensión queda referida a la gestión responsable de los recursos humanos, a la articulación de un proceso productivo sostenible y a la gestión razonable y responsable de los recursos naturales utilizados en la producción.

En cambio, la *dimensión externa* de la RSC estará más centrada en las relaciones con el exterior, con proveedores, clientes, contratistas y con la sociedad. Esta dimensión hace referencia al conjunto de acciones que quedan fuera del ámbito de gestión y control directo de la empresa, pero que de algún modo puede influir sobre ellas mediante su actividad. Se tratará de extender el compromiso ético a toda la cadena de valor de la organización para verificar y exigir que sus socios comerciales respeten algunos de los valores propios de la RSC, como la degradación del medio ambiente, la correcta contratación laboral, luchar contra la corrupción, etc.

Por lo tanto, la responsabilidad interna tendrá como objetivos lograr la fidelidad de sus empleados, aumentar la motivación, disminuir índices de siniestralidad laboral, mejorar la comunicación, etc. En cambio, la responsabilidad externa tendrá como objetivos

lograr la diferenciación respecto de sus competidores, conseguir tener una imagen responsable y una alta reputación, mejorar la calidad de proveedores, etc. El presente trabajo se centra en la dimensión interna de la RSC, ya que es la que engloba las actuaciones a realizar en el ámbito de los recursos humanos de la entidad.

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LOS RECURSOS HUMANOS.

3.1 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA INTERNA.

AECA (2016) define la Responsabilidad Social Corporativa Interna (en adelante, RSCI) como *“el conjunto de actuaciones de carácter voluntario, ya sean de naturaleza económica, social o medioambiental, que tienen el foco de atención en el ámbito interno de la organización, pero cuyo efecto es determinante en la satisfacción de los agentes externos y, por ende, en la responsabilidad externa de la entidad”*.

Partiendo de esta definición, la RSCI pone de manifiesto su relación exclusivamente con los participantes internos de la entidad, posicionándolos como agentes intermedios entre la organización y sus interlocutores externos. Por lo que sus actuaciones van a ir encaminadas a lograr la fidelidad de sus empleados, aumentar la motivación, disminuir índices de siniestralidad laboral, mejorar la comunicación, etc. Distinguiéndose de la responsabilidad social en su dimensión externa, la cual tendrá como objetivos alcanzar la diferenciación respecto de sus competidores, conseguir tener una imagen responsable y una buena reputación, mejorar la calidad de proveedores, etc.

Cabe destacar que a lo largo de la historia siempre ha tenido mayor protagonismo la dimensión externa de la RSC, debido a que cuestiones vinculadas con la calidad del empleo eran consideradas competencia exclusiva del derecho laboral (Urcelay, 2005). Sin embargo, esto ha ido cambiando en las últimas décadas y muchas empresas han decidido ir más allá de lo establecido en el derecho laboral e intentar satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés internos mediante diversas políticas de RSCI.

En el ámbito de la RSCI, al igual que para la RSC, se puede diferenciar entre las dimensiones económica, social y medioambiental (AECA, 2016), cuyo contenido es el siguiente:

- Dentro de la *dimensión económica* se llevarán a cabo aquellas acciones que afecten a los colectivos internos y que tengan en ellos una repercusión económica, incluyendo los elementos del gobierno corporativo y la incorporación

de los accionistas como demandantes potenciales de inversión socialmente responsable.

- En la *dimensión social* se tendrán en cuenta las acciones relacionadas con los grupos internos, predominando las acciones concernientes a los recursos humanos en los diferentes niveles.
- En la *dimensión medioambiental* se tendrán en cuenta las acciones realizadas con los grupos de interés internos que tengan repercusión o relación con el medio ambiente.

3.2. GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS O STAKEHOLDERS INTERNOS.

Como se ha indicado la RSCI es aquella que tiene que ver con la estructura organizativa interna de la empresa, en la cual se van a encontrar los grupos de interés o *stakeholders* internos, que en la mayoría de las entidades van a estar integrados por los accionistas y/o propietarios, los directivos funcionales y los empleados.

Los *accionistas y/o propietarios* son aquellos individuos poseedores de las participaciones en las que se divide el capital de la empresa. El accionista con vocación de permanencia en la entidad se acerca al concepto de propiedad o empresario, normalmente implicado en la gestión empresarial y en la marcha del negocio. Por el contrario, el accionista que busca exclusivamente una rentabilidad económica a su aportación se le asocia con la figura del inversor externo, individual o institucional, pudiendo considerarse como un grupo de interés externo (AECA, 2004).

Los *directivos funcionales* son el grupo que junto con los propietarios o accionistas marcan la política empresarial y llevan a cabo el desarrollo de la estrategia. Poseen una gran responsabilidad y son personas que deben mostrar una perfecta capacidad de organización y liderazgo.

Por último, el grupo de *los empleados* está compuesto por aquellas personas que realizan su trabajo en la empresa, están vinculados con ella mediante un contrato laboral y reciben por su esfuerzo una compensación económica a cambio. Los trabajadores son esenciales para el buen funcionamiento de la organización y pueden ser un activo intangible de gran valor para la entidad.

Este trabajo se va a centrar en el grupo interno de los empleados, puesto que son verdaderos recursos estratégicos en las organizaciones, sin su participación, creatividad o entusiasmo no sería posible llevar a cabo de forma exitosa el desarrollo empresarial. Asimismo, la importancia que tiene el factor humano en las empresas es cada vez mayor, debido a los entornos dinámicos y competitivos que existen hoy en día, donde la liberación de los mercados y la globalización hacen que los individuos puedan pasar de un mercado a otro o de una actividad a otra, y ser más exigentes. De tal forma que cada vez resulta más difícil atraer y retener al personal, y sobre todo a los mejores, la retención del talento es complicada y conlleva un gran esfuerzo por parte de las empresas.

Aunque los trabajadores son fundamentales para llevar a cabo las actuaciones empresariales, también hay que indicar que éstos necesitan de una buena organización para poder desarrollarse profesionalmente. Por lo tanto, la entidad debe tener en cuenta esta relación y alinear los intereses de la entidad con los de los empleados, con el objetivo de crear un valor compartido para ambas partes. En este sentido, Sucunza (2004) indica que *“las personas son el capital más valioso, y sólo a través de su buena dirección y gestión podrá mejorarse la rentabilidad y sostenibilidad organizativa”*. Por ello la gestión responsable de los recursos humanos es imprescindible para conseguir una ventaja competitiva.

3.3. PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN RECURSOS HUMANOS.

Las políticas de RSC que se llevan a cabo en los departamentos de recursos humanos no deben ser un simple instrumento para satisfacer los requerimientos de los sindicatos y mantener un bajo número de conflictos laborales. Las actuaciones en este ámbito deben de ser específicas, de tal forma que permitan diferenciar a la organización en el mercado laboral y atraer talento, cada vez más exigente y demandante de calidad laboral. Además, debe existir una coherencia entre las políticas de RSC que en general tiene implantada la entidad y las prácticas de RSC en el ámbito de personal, para que ésta sea percibida por la sociedad como comprometida y genere confianza y seguridad.

Las organizaciones pueden optar por diferentes prácticas de RSC, que vayan más allá del cumplimiento de la legislación, con el objetivo de alcanzar la calidad en el empleo o mejorar el clima laboral, mediante el establecimiento de unas condiciones laborales satisfactorias y el impulso de determinadas acciones (Barrena et al, 2012; Lacalle et al, 2012; MESS, 2014), entre las que se encuentran las siguientes líneas de actuación:

1. La *estabilidad laboral de los empleados* en la empresa mediante un sistema de contratación digno y que proporcione seguridad a sus empleados. Consiste en acabar con prácticas de contratación inciertas y temporales, que proporcionan al empleado una inseguridad y un futuro incierto.
2. El establecimiento de unos *niveles adecuados de retribución* es otra de las expectativas más evidentes en cualquier clase de empleado. Consiste en percibir una contraprestación acorde a las funciones y responsabilidades del puesto. Si esto no es así, el deterioro laboral y la fuga de talento serán riesgos evidentes que tendrá que asumir la organización.
3. *Jornadas de trabajo*, una empresa debe controlar y verificar las jornadas de trabajo realizadas por parte de los empleados, evitando aquellas que sean abusivas o que impidan el descanso obligatorio. La compañía dispone de una serie de variables que, debidamente utilizadas, pueden llevar a la satisfacción de todos los intereses:
 - a. La correcta ordenación de las horas extraordinarias, permitiendo al trabajador decidir de forma voluntaria sobre su realización y del mismo modo retribuyéndolas de forma adecuada y generosa.
 - b. La posibilidad de una jornada flexible hace que cada empleado pueda organizarse su tiempo de trabajo y amoldarlo a su vida personal, ayudándole así a conciliar la vida personal y profesional.
 - c. Un sistema beneficioso de vacaciones y descansos, una empresa responsable debe saber combinar los intereses de la organización con la libertad de elección, con ciertos límites, de los periodos de descanso de los empleados.
4. *Formación y aprendizaje continuo*, tiene como objetivo ofrecer un programa encaminado hacia la adquisición de unos conocimientos, habilidades y destrezas que se adapten a las necesidades formativas personales y profesionales de los empleados, permitiendo que estos puedan afrontar con mayores garantías las actividades diarias y futuras en la organización.
5. *Diversidad de la fuerza laboral*, uno de los grandes retos en la gestión organizativa reside en llevar a cabo una dirección eficiente de la variedad y procedencia del

capital humano, por ello ha de promover una política de diversidad e igualdad de oportunidades.

6. *Transparencia, comunicación y diálogo social* que ayudará a suscitar un canal, formal e informal, abierto entre empresa y empleado. La dirección de recursos humanos debe responsabilizarse de crear un diálogo que ayude a transmitir a sus trabajadores su misión, visión, valores y comportamientos deseados por la empresa, tanto en el ámbito social como ético.
7. *Conciliación de la vida laboral y familiar*, dada la necesidad e importancia de establecer un equilibrio personal y laboral, a fin de asegurar el bienestar, motivación y retención del talento.
8. *Salud y seguridad en el trabajo* que permitan a las personas sentirse seguras y cómodas en sus puestos de trabajo.

Otra cuestión a tener en cuenta es cómo decide una organización las acciones de RSC en recursos humanos que va a llevar a cabo, para ello normalmente va a seguir las siguientes etapas (AECA, 2016):

- I. Conocer las necesidades y expectativas de los trabajadores, y cómo pueden ser satisfechas estas necesidades por la organización.
- II. Identificar cómo y en qué medida las necesidades de los diferentes grupos de empleados difieren, para poder tomar decisiones de segmentación y posicionamiento.
- III. Dar respuesta a las expectativas y necesidades detectadas y decidir cómo la organización puede gestionar mejor su capital humano de forma que le permita diferenciarse de sus competidores y llegar a convertirse en una entidad capaz de atraer y retener a los mejores talentos disponibles en el mercado de trabajo.

Los beneficios que aporta a la organización la implantación de prácticas de RSC en el ámbito de los recursos humanos son numerosos (Barrena et al, 2012; AECA, 2016), entre otros se puede hacer referencia a los siguientes:

- La formación y desarrollo del talento puede favorecer la generación de un clima laboral apropiado en el que desempeñar sus tareas de un modo más eficiente.
- Adaptar las expectativas de los trabajadores con respecto a la organización, y viceversa, asegurará a medio y largo plazo una mayor productividad individual a

través de variables determinantes como la satisfacción laboral y la lealtad, que favorecerán un entorno de trabajo diferencial en el mercado.

- La promoción de transparencia, comunicación y dialogo social permite alcanzar un mayor compromiso e implicación, así como instaurar la percepción de un trato justo y equitativo entre los empleados, que creará un clima laboral armonioso en el que los trabajadores podrán conseguir unos mayores niveles de productividad.
- Las actuaciones en diversidad e igualdad de oportunidades pueden aportar valor a la entidad mejorando la creatividad y calidad de las relaciones entre empleados, además de aportar diferentes puntos de vista para afrontar los problemas y tareas rutinarias.

Por lo tanto, incluir prácticas de RSC en la gestión de los recursos humanos puede presentar una influencia positiva y significativa sobre el grado de compromiso de los empleados, sentido de pertenencia a la empresa, satisfacción laboral o motivación, aspectos determinantes para un incremento de la productividad organizativa. En base a esta premisa, el objetivo propuesto en el presente estudio es analizar la influencia que puede tener la realización de determinadas prácticas en RSC en recursos humanos con variables económico-financieras indicativas de productividad y rendimiento, para una muestra de empresas españolas cotizadas.

4. INFORMACIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

En las últimas décadas se han estado produciendo cambios en el entorno empresarial que hacen cuestionar la divulgación tradicional de información por parte de las firmas, centrada básicamente en la revelación de datos de carácter financiero. Así mismo, la consideración de las expectativas y requerimiento de los grupos de interés ha llevado a que muchas empresas presenten voluntariamente informes de sostenibilidad como una forma de mostrar su compromiso con los aspectos sociales y medioambientales

4.1. MEMORIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Las empresas para transmitir información sobre RSC suelen hacerlo principalmente mediante memorias de responsabilidad social o informes de sostenibilidad⁶. Estos documentos contienen información cuantitativa y/o cualitativa mediante la exposición de hechos, datos o motivos de la incidencia de las organizaciones, ya sea esta positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad y la economía. De este modo, las memorias convierten lo abstracto en tangible y concreto y ayudan a comprender y gestionar las consecuencias que las novedades en materia de sostenibilidad tienen sobre las actividades y la estrategia de cada organización.

Existen varios modelos y formas de elaborar memorias de responsabilidad de las empresas. Aunque la principal iniciativa para establecer un modelo estandarizado de aceptación internacional es la Guía del Global Reporting Initiative (GRI). Esta organización está integrada por una red extensa y plural de expertos pertenecientes a diversos grupos de interés del ámbito empresarial, público, universitario, etc., cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que pueda ser utilizado por las organizaciones cualquier sea su tamaño, su sector o su ubicación. Su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad es de uso voluntario y se constituye en un referente internacional para aquellos interesados en la información sobre el enfoque del gobierno y el desempeño y la repercusión de las organizaciones en los ámbitos ambiental, social y económico.

⁶ Para denominar al documento encargado de recoger los hechos y los resultados del comportamiento socialmente responsable de una empresa pueden ser utilizados indistintamente los términos «memoria» e «informe» de «responsabilidad social corporativa» o de «sostenibilidad» (AECA, 2010).

El objetivo perseguido con las guías GRI es acordar a nivel internacional los contenidos y los sistemas de medida para así favorecer la accesibilidad y la comparabilidad de la información que se incluye en las memorias de sostenibilidad y, por consiguiente, mejorar la calidad de la información que utilizan los distintos grupos de interés en la toma de decisiones.

La Guía GRI se revisa periódicamente con el fin de incluir información más actualizada y de mayor calidad, para una redacción eficaz de memorias de sostenibilidad. Desde su inicio se han elaborado cuatro versiones, la última versión G4 fue realizada en mayo de 2013. El objetivo propuesto en la G4 es ayudar a los redactores de memorias a elaborar memorias de sostenibilidad significativas en las que se recojan datos útiles sobre las cuestiones más importantes para cada organización relacionadas con la sostenibilidad, así como contribuir a que la elaboración de memorias se convierta en una práctica habitual.

En esta versión se hace hincapié en que las organizaciones, durante el proceso de elaboración y en la memoria final, se centren prioritariamente en aquellos asuntos que resulten materiales para su actividad y sus principales grupos de interés. Este énfasis en la materialidad propiciará memorias más pertinentes, creíbles y fáciles de usar. De este modo, las organizaciones podrán transmitir mejor a los mercados y a la sociedad las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

Por otro lado, aquellas entidades que deseen elaborar sus memorias de sostenibilidad «*de conformidad*» con la G4 tienen dos opciones: la opción esencial y la opción exhaustiva. Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación, pueden aplicar cualquiera de las opciones:

- La *opción esencial* consta de los elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad. Constituye un marco mediante el que las organizaciones transmiten las consecuencias de su desempeño económico, ambiental, social y de gobierno.
- La *opción exhaustiva* desarrolla la esencial, a la que incorpora nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Además, éstas deben describir su desempeño de un modo más pormenorizado, para lo cual tienen que cubrir todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales.

La guía contiene una serie de indicadores que ofrecen información sobre el desempeño o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización en referencia a sus aspectos materiales⁷. En el apartado de desempeño social, se incluye la subcategoría «*Prácticas laborales y trabajo digno*», que recoge una serie de indicadores clasificados en distintos aspectos vinculados con el ámbito laboral, cuya enumeración se muestra en la tabla 1. Estos indicadores se han considerado como base para la realización del estudio empírico que se plantea en este trabajo.

Por último, hay que indicar que una de las innovaciones más recientes relacionada con los informes de sostenibilidad es la información integrada o los informes integrados. Estos informes implican la concreción de toda la información de las organizaciones en un único documento (*one report*) preparado desde una perspectiva de sostenibilidad, que pretenden informar acerca de la creación de valor por parte de la empresa (Rivera et al, 2016). Algunas compañías españolas, como por ejemplo: Indra, Inditex, Meliá Hoteles, Repsol o Telefónica, ya están elaborando informes integrados que siguen los estándares de sostenibilidad del GRI e incorporan prácticas innovadoras que permiten conectar internamente los contenidos del informe o acceder a información adicional mediante el uso de distintas herramientas.

A este respecto hay que indicar que en la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014⁸, se establece que algunas empresas⁹ deberán preparar un estado de información no financiera que contenga información relativa, por lo menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno. Aunque en principio no se está obligando a las empresas a presentar un informe integrado, ya que contempla medidas que permiten una gran flexibilidad.

⁷ La Guía G4 define los aspectos materiales como aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

⁸ Por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos, cuya finalidad es el aumento de la divulgación de información no financiera, entre otros, de los factores sociales y medioambientales, con el objetivo de identificar riesgos para la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la colectividad en general.

⁹ Las empresas de interés público cuyo número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio sea superior a 500 y cuyo importe neto de la cifra de negocios, total activo y número medio de trabajadores determine su calificación como empresa grande, en los términos definidos por la Directiva 2013/34/UE.

Tabla 1. Indicadores subcategoría «Prácticas laborales y trabajo digno» propuestos en la Guía G4.

ASPECTO: EMPLEO	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo
ASPECTO: RELACIONES ENTRE TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	
G4-LA4	Plazo mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región y sexo
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Fuente: G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI, 2013).

4.2. DIVULGACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

En la actualidad no se puede concebir la RSC sin un adecuado sistema de comunicación de las actuaciones que desarrolla la organización. Puesto que permite a los grupos de interés evaluar las prácticas de RSC, tomando como referencia los valores de la empresa y las condiciones del sector en el que se encuadra (Azuelo, 2009). Una correcta identificación y división de los grupos de interés es imprescindible para la definición de los canales de comunicación mediante los cuales se propagarán sus expectativas y requerimientos con relación a la empresa y su actividad. Por otro lado, la importancia que se está dando a la divulgación de la RSC se debe a las demandas más exigentes de transparencia y rendición de cuentas que se exigen a las empresas (Gallardo y Castilla, 2013).

Debido principalmente a la evolución experimentada por Internet, como fuente de intercambio e interacción, el modelo de comunicación ha cambiado, se ha pasado de uno basado en un emisor activo y receptores pasivos a otro basado en un emisor activo y receptores también activos, que buscan información, la crean, opinan y la distribuyen. Una de las principales ventajas es su reducido coste, en comparación con el elevado coste que supone la elaboración de una memoria de sostenibilidad, por lo que muchas entidades lo utilizan para proporcionar información al mayor grupo de *stakeholders* posible por el mínimo coste.

Por lo tanto, la RSC debe de apoyarse en la tecnología y en las comunicaciones para su divulgación, empleando herramientas como son el lenguaje XBRL, que permite la difusión fiable de la información sobre RSC, o el *big data*, para el procesamiento y el análisis de información heterogénea. Otra herramienta importante son las redes sociales, que servirán de apoyo para la interacción y divulgación instantánea de la información. Además, hoy en día, la comunicación de la RSC va más allá de tener una página corporativa o una página web, es imprescindible el uso de otras tecnologías como blogs, imágenes, videos, animaciones, wikis y redes sociales que permitan la conectividad con los *stakeholders* (Alejos, 2014). Cada vez mayor número de empresas tienen un presupuesto especial destinado a medios sociales, debido a que es el método más eficaz con el que cuenta una organización para comunicarse y divulgar sus diversas estrategias de RSC.

Estas nuevas formas de comunicación facilitan la conexión entre las empresas y los *stakeholders*, permitiendo divulgar rápidamente las actuaciones de RSC, saber si éstas están siendo percibidas por los grupos de interés o si son aceptadas con éxito. Sin embargo, también tienen sus inconvenientes, ya que la forma clásica de comunicación en la RSC sólo contaba con un único dueño de la información, la propia empresa, pero internet puede provocar divulgaciones perjudiciales por parte de otros interlocutores sobre el contenido de las prácticas de RSC y las opiniones de los grupos de interés no siempre serán positivas.

Alejos (2014) propone una serie de recomendaciones generales para comunicar la RSC de una forma convincente y efectiva, entre las que se encuentran las siguientes:

- *Integración.* Los medios tradicionales deben ser complementarios de la estrategia online, y esta a su vez debe involucrar a los medios sociales.
- *Autenticidad.* Uno de los principales problemas en la comunicación de la RSC es que puede ser percibida como algo “irreal”, una simple moda o un medio para aumentar las ventas de productos y/o servicios. Frente al escepticismo de los mensajes empresariales de RSC, lo mejor es mostrarse honestos y transparentes en la comunicación, con una información clara y de fácil acceso.
- *Mensaje suficiente.* Se debe proveer información suficiente y completa, ya que en caso contrario los consumidores se mostrarán escépticos.
- *Actualización.* La frecuencia con la que se ofrece información de RSC tiene efectos directos en la autenticidad, lo cual a su vez permite crear más oportunidad de diálogo con los *stakeholders*.
- *Involucración directa de la empresa en las actividades de RSC.* Los esfuerzos en RSC se muestran más auténticos y creíbles si la empresa se involucra directamente. Participa en iniciativas de reciclaje, ayuda a pequeñas empresas u organizaciones no gubernamentales o tiene como socios de larga duración a las propias comunidades, esto demuestra que su labor en RSC no solo se basa en lo económico, sino que además provee tiempo, esfuerzo y recursos.
- *Respuesta a las reclamaciones sobre RSC.* La resolución de las dudas, reclamaciones o quejas en materia de RSC es importante, porque influye directamente en la percepción o imagen que los clientes o usuarios tengan de la firma.

5. ACTUACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS HUMANOS.

En este apartado se describe la muestra de empresas y las variables que se van a utilizar para realizar el estudio empírico. Así mismo, se define cada una de las variables indicativas de actuaciones en RSC en el ámbito de los recursos humanos y se especifica el grado de implantación en las sociedades de la muestra.

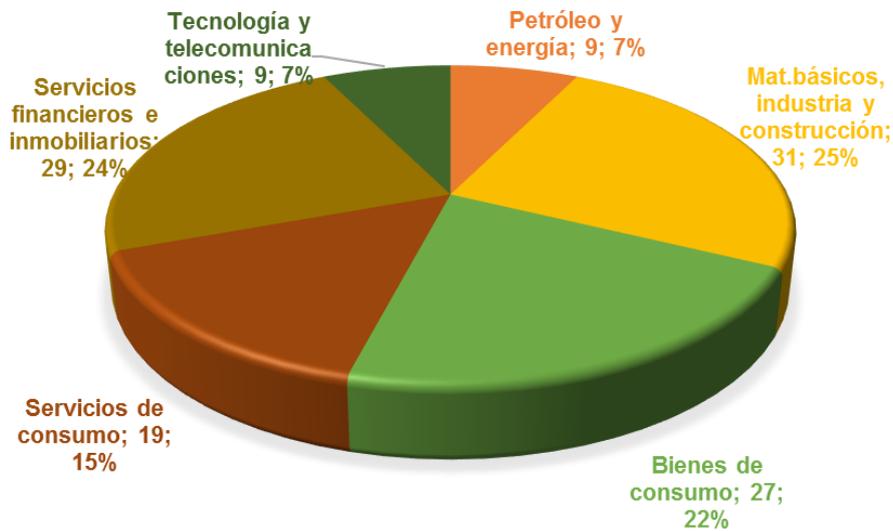
5.1 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA.

Para llevar a cabo el estudio planteado se ha decidido utilizar una muestra de empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Madrid, ya que, al ser entidades de grandes dimensiones, van a poseer más recursos e incentivos para llevar a cabo prácticas de responsabilidad social y en el caso de que no realicen estas actuaciones seguramente esté reflejando una elección consciente (Prado et al, 2008).

En primer lugar, de las sociedades que cotizan en la Bolsa de Madrid en enero de 2017, se seleccionan aquellas que pertenecen al Mercado Continuo ascendiendo a un total de 124 empresas. De modo ilustrativo en el gráfico 1 se representa la distribución de estas entidades en los seis sectores de actividad que tiene establecidos la Bolsa. Tal y como se aprecia, el 25% de estas sociedades pertenecen al sector de «Materiales básicos, industria y construcción», con más del 20% de entidades se encuentran los sectores de «Servicios financieros e inmobiliarios» y «Bienes de consumo», y los sectores menos predominantes son el de «Tecnología y telecomunicaciones» y el de «Petróleo y energía», cada uno de ellos incluyen un 7% de las empresas cotizadas.

Posteriormente, se ha procedido a eliminar las firmas del sector de «Servicios financieros e inmobiliarios» puesto que tienen una regulación específica y, por tanto, la información de naturaleza económico-financiera que elaboran estas organizaciones no es comparable con la que proporcionan las del resto de sectores, quedando la muestra reducida a 95 empresas.

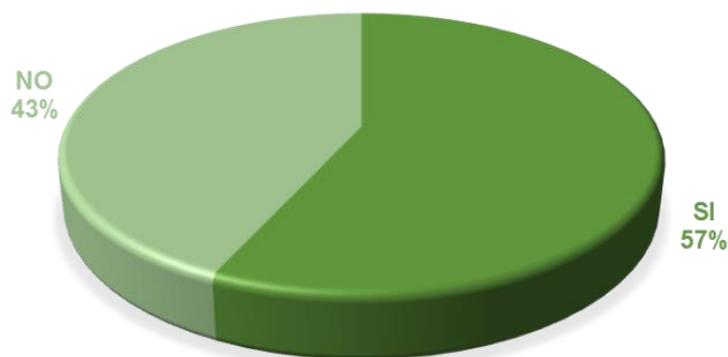
Gráfico 1: Distribución por sectores de actividad de las empresas que cotizan en la Bolsa de Madrid, 2017.



Fuente: Elaboración propia.

Para obtener información de las prácticas de RSC que en el ámbito de los recursos humanos realizan las empresas seleccionadas, se ha procedido a consultar las páginas web corporativas de estas sociedades para saber cuáles de ellas elaboran memorias o informes de RSC. Como en casi todas las entidades el último informe de RSC que se proporciona corresponde al ejercicio económico 2015, se ha elegido ese año para realizar el estudio. De este modo, se ha detectado que solamente en 54 entidades se facilita el informe de RSC, las cuales representan el 57% del total y el resto, 41 sociedades, no incluye en su página web ningún tipo de memoria o informe sobre prácticas responsables que realice (gráfico 2).

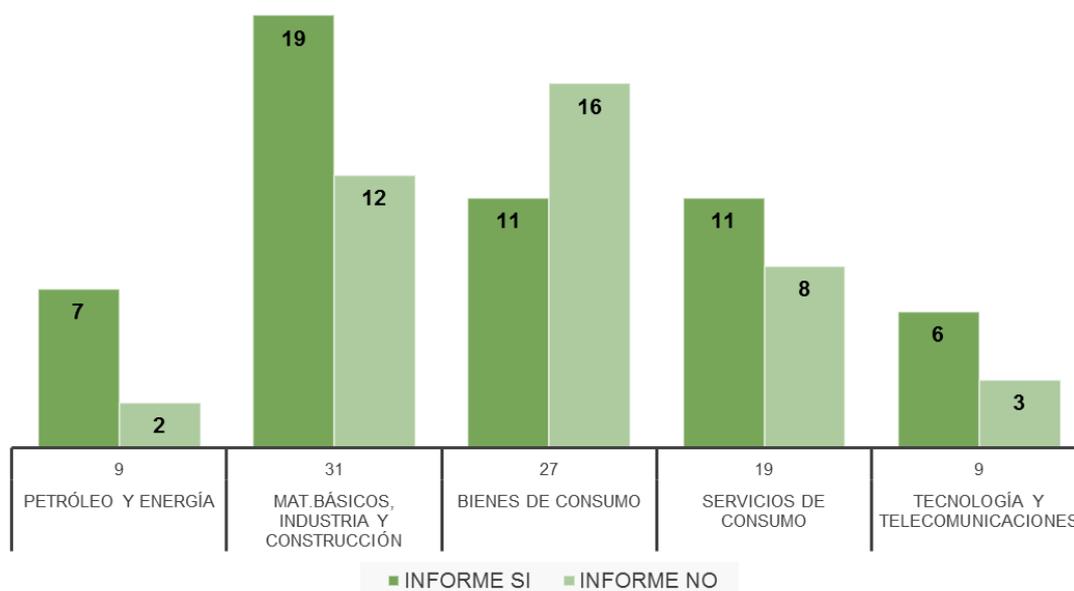
Gráfico 2: Empresas que facilitan informes de RSC.



Fuente: Elaboración propia.

Analizando el número de informes de RSE que se elaboran por sector de actividad al que pertenece la entidad (gráfico 3), se puede ver que 19 empresas que presentan memoria se incluyen en el sector de «Materiales básicos, industria y construcción» y del sector que menos informes se disponen es del de «Tecnología y telecomunicaciones», solamente 6.

Gráfico 3: Empresas que proporcionan informes de RSC por sectores de actividad.

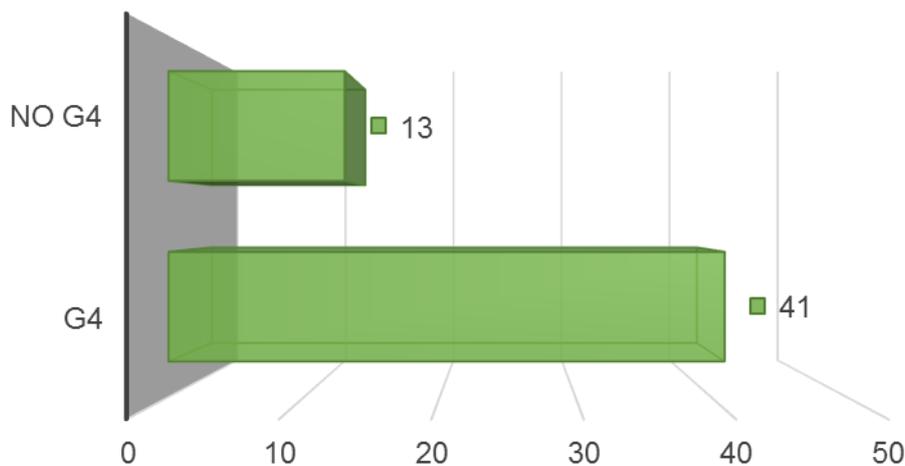


Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, son los sectores de «Petróleo y energía» y «Tecnología y telecomunicaciones» en los que mayor porcentaje de entidades presentan memorias de RSE, con un 78% y un 67%, respectivamente. En el caso del sector «Petróleo y energía» puede ser debido al gran impacto medioambiental que produce su actividad, lo que origina que sus *stakeholders* estén solicitando información de sus actuaciones. En las empresas del sector «Tecnología y telecomunicaciones» puede estar motivado por la necesidad de mantener o mejorar su reputación, ya que ésta es una de las variables que les permitirá atraer el mejor talento, lo cual es fundamental para empresas que tienen un alto desarrollo tecnológico. Por el lado contrario, solamente el 41% de las sociedades del sector «Bienes de consumo» presentan informes de RSE, puesto que la presión ejercida por parte de sus grupos de interés no les ha afectado a su actividad.

Para poder comparar la información que se incluye en los informes de RSC vinculada con los recursos humanos de la entidad, se ha optado por seleccionar exclusivamente a aquellas entidades que han elaborado su informe de acuerdo al estándar GRI, en su versión G4. De las 54 empresas que han elaborado informe de RSC, 41 de ellas han optado por seguir el modelo GRI-G4, frente a 13 entidades que han elaborado la información de RSC de acuerdo a otros criterios (gráfico 4).

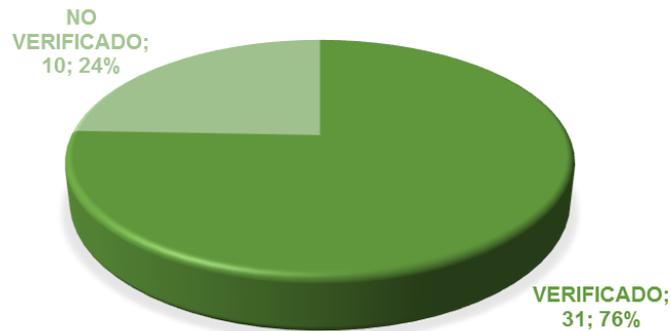
Gráfico 4: Número de empresas que elaboran su informe de acuerdo a la versión G4 del GRI.



Fuente: Elaboración propia.

Por último, se ha procedido a comprobar si los informes de RSE han sido verificados por una entidad externa, circunstancia que se ha de cumplir para seleccionar las empresas de la muestra puesto que va a proporcionar una mayor fiabilidad de la información empleada en el estudio. Tal y como se muestra en el gráfico 5, el 76% de las empresas que presentan memorias siguiendo la versión G4 adjuntan un informe de verificación. Por lo que la muestra que se emplea para analizar las actuaciones en el ámbito de los recursos humanos está compuesta por 31 sociedades, cuya relación se recoge en el Anexo 1.

Gráfico 5: Número y proporción de entidades que verifican el informe de RSE elaborado según versión G4 del GRI.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a las empresas que forman la muestra final hay que indicar:

- Su distribución por sectores de actividad es la siguiente: «Bienes de consumo», 2; «Materias básicas, industria y construcción», 10; «Petróleo y energía», 6; «Servicios de consumo», 8; «Tecnología y comunicación», 5.
- De las 31 empresas de la muestra 20 forman parte del índice selectivo Ibex-35, esto es el 64%. Por lo tanto, se podría indicar que cuanto más importantes son las entidades en términos de capitalización mayor compromiso muestran a la hora de presentar información en materia de RSC verificada y seguir un estándar para su elaboración.
- Las memorias de presentadas por las empresas de “conformidad” con la Guía G4 se han elaborado eligiendo la opción «exhaustiva» 23, la opción «esencial» 6, y 2 sociedades han optado por la adaptación sectorial¹⁰.

5.2. VARIABLES.

5.2.1. Indicadores de actuaciones de RSC en recursos humanos.

Como ya se ha indicado anteriormente, el modelo de informe de RSE que se ha elegido para realizar este estudio es el propuesto por GRI versión G4. Por lo tanto, a la

¹⁰ “Enagas, S.A” ha elaborado la memoria de acuerdo con el suplemento sectorial *Oil&Gas* y “Mediaset España Comunicación, S.A”. conforme al suplemento de Medios.

hora detallar las actuaciones de RSE en ámbito de recursos humanos se ha tomado como referencia la descripción que se hace de los indicadores de la “*Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno*” en “*El manual de aplicación*” de la Guía, que detalla para cada uno de ellos: la información a incluir, la relevancia, la recopilación de datos y las fuentes de documentación. Posteriormente, y cuando al revisar las memorias de las sociedades de la muestra se observaba que mayoritariamente incluían otro tipo de información que solía estar vinculada con el indicador propuesto, se ha procedido a adaptar el indicador a la información que se proporciona en los informes.

Por lo tanto, a partir de los indicadores propuestos en la GRI-G4 y la información que se recoge en las memorias de RSC de las empresas, se han elaborado una serie de indicadores para su análisis, que se han agrupado en las siguientes áreas temáticas:

- I. ***Diversidad e igualdad de oportunidades***; en este primer grupo se engloban aquellos indicadores que proporcionan información sobre las características de la plantilla, respecto de la edad y el género, y las medidas de igualdad de oportunidades llevadas a cabo por las empresas. Estos indicadores son los siguientes:
 - I.1 Descripción de la plantilla y características de sus componentes.
 - I.2 Información sobre la igualdad de oportunidades a la hora de la reincorporación tras un permiso de maternidad/paternidad.
 - I.3 Composición de los órganos de gobierno, diferenciando por género, edad, grupos minoritarios, etc.
 - I.4 Existencia de diferencias salariales o no entre hombres y mujeres.
- II. ***Salud y seguridad laboral***; en este segundo grupo se engloban aquellos indicadores que tratan temas sobre la salud y la seguridad en el entorno laboral y los órganos empresariales que lo gestionan o representan. Está integrado por los siguientes indicadores:
 - II.1 Proporción de trabajadores que están representados por el comité de seguridad y salud.
 - II.2 Información sobre las lesiones y enfermedades profesionales que se dan en la organización y también aporta información sobre los absentismos y víctimas de estas enfermedades o lesiones.
 - II.3 Existencia o no de trabajadores con alto riesgo de enfermedad profesional.

III. **Empleo y desarrollo profesional;** este tercer grupo es el que engloba las áreas sobre formación profesional, capacitación, prestaciones a los empleados de la organización, situaciones generales de los empleados en la organización en que se encuentran, etc. Se engloban los siguientes indicadores:

III.1 Prestaciones sociales que la organización pone a disposición de sus empleados.

III.2 Preavisos y convenios colectivos vigentes y aplicables para la organización.

III.3 Capacitación proporcionada por la empresa a sus empleados.

III.4 Proporción en que se imparte o proporciona formación continua a los trabajadores.

III.5 Evaluación y control del desempeño y desarrollo de los empleados dentro de la organización.

III.6 Número de las reclamaciones que han sido asumidas por la organización.

5.2.2. Variables económico-financieras.

La información económico-financiera se ha extraído de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio económico 2016 que depositan las entidades en los registros oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores¹¹. Como en la información contable obtenida se incluye los datos del ejercicio que se cierra y del anterior, se han calculado las variables económico-financieras para cada una de las sociedades de la muestra para el año 2015 y el año 2016. Hay que indicar que los valores que se obtengan para las variables económico-financieras, en ambos ejercicios, se van a relacionar con los indicadores de actuaciones de RSC que hacen referencia al ejercicio 2015, ya que puede resultar interesante analizar si la repercusión que puedan tener las diferentes prácticas de RSC se aprecia mejor en el ejercicio que se están realizando o en el siguiente a su ejecución.

Las variables económico-financieras que se han utilizado son representativas de parámetros de utilización común y amplio consenso, las cuales proporcionan información sobre la rentabilidad y el personal de la empresa, su denominación y formulación se recoge en la tabla 2.

¹¹ <http://www.cnmv.es/Portal/consultas/busqueda.aspx?id=25>

Tabla 2: Variables económico-financieras.

Ratio	Formulación
Rentabilidad financiera (RF) (%)	$(\text{Rdo. antes de impuestos} / \text{Patrimonio neto}) \times 100$
Rentabilidad económica (RE) (%)	$(\text{Rdo. antes de intereses e impuestos} / \text{Total activo}) \times 100$
Beneficio por empleado	$\text{Rdo. antes de impuestos} / \text{N}^\circ \text{ de empleados}$
Coste medio por empleado	$\text{Gastos de personal} / \text{N}^\circ \text{ de empleados}$
Ventas por empleado	$\text{Importe neto de la cifra de negocios} / \text{N}^\circ \text{ empleados}$

Los ratios de rentabilidad que se utilizan para el estudio son:

- La rentabilidad financiera, la cual mide la capacidad de la organización para remunerar o reportar beneficio a la propiedad o accionistas de la misma.
- La rentabilidad económica, que aporta información sobre la retribución que obtiene la organización por estar realizando la actividad. Por lo tanto, proporciona información sobre si se están realizando de forma correcta o incorrecta las inversiones y decisiones de la empresa.

En cuanto a los ratios relacionados con el personal, se utilizan tres:

- Beneficio por empleado, el cual mide el nivel de productividad que aporta cada empleado en relación con el resultado antes de impuestos que obtiene la compañía.
- Coste medio por empleado, que indica qué cantidad media destina la empresa para mantener y retener a cada empleado de la organización.
- Ventas por empleado, que relaciona el ingreso neto de la cifra de negocios de la organización con el número de empleados que trabajan en ella, un ratio que también aporta información sobre la productividad de los trabajadores de la firma.

5.3. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE ACTUACIONES DE RSC EN RECURSOS HUMANOS.

La información empleada para realizar este análisis se ha extraído de las memorias de sostenibilidad que han elaborado las sociedades de la muestra para el ejercicio económico 2015. A continuación, se estudian cada uno de los indicadores de RSC de recursos humanos que se han propuesto en los bloques: diversidad e igualdad de oportunidades, seguridad y salud en el trabajo, y empleo y desarrollo profesional. En

cada uno de los bloques se describen las actuaciones de RSC, siguiendo lo que establece la “*Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*” versión G4, y se refleja el grado de implantación en las empresas de la muestra.

5.3.1. Indicadores de diversidad e igualdad de oportunidades.

1.1 Descripción de la plantilla y características de sus componentes. La edad, el género o la nacionalidad de los empleados contratados en una entidad pueden estar mostrando la estrategia y la capacidad de la organización para atraer a empleados cualificados y diversos. Esta información puede estar reflejando las pretensiones de la empresa por implantar prácticas de contratación inclusiva basadas en la edad y el sexo, y el uso óptimo del talento y la mano de obra disponibles en las distintas regiones.

Comenzando por la edad de la plantilla, aunque la guía recomienda desglosarla en los siguientes tramos de edad: <30 años, entre 30-50 años y > 50 años, la información que proporcionan las sociedades en las memorias es ambigua, ya que no todas dividen su plantilla en los tramos sugeridos, y en 15 entidades no se incluye tal descripción. Aún así, en general, se puede apreciar que en la mayoría de las empresas en torno al 50% del total de la plantilla tiene entre 30 y 50 años de edad. Por lo que no se puede decir que exista diversidad generacional en las entidades analizadas.

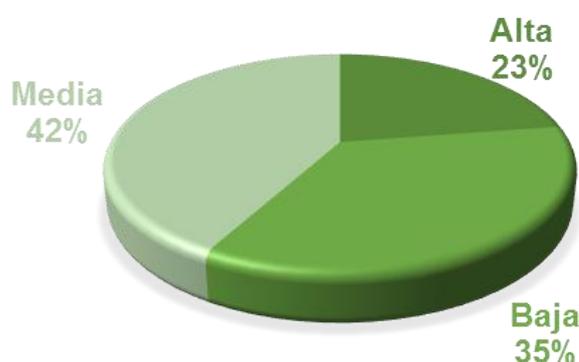
En cuanto a la distribución de los trabajadores por género, se ha recopilado información al respecto para todas las empresas de la muestra. A partir de los datos recogidos, teniendo en cuenta la proporción de mujeres que componen la plantilla se han agrupado las firmas en los siguientes tramos:

- $\geq 40\%$ y $\leq 60\%$ → Plantilla con diversidad de género alta
- $\geq 30\%$ y $< 40\%$ → Plantilla con diversidad de género media
- $< 30\%$ → Plantilla con diversidad de género baja

La proporción de las empresas de la muestra distribuidas en función de los tramos de diversidad de género en la plantilla se recoge en el gráfico 6. Las sociedades que se engloban en plantilla con diversidad baja, se corresponden con entidades que tienen menos del 30% de trabajadoras, exceptuando el caso de Inditex que tiene una plantilla formada por un 76% de mujeres.

Con los resultados obtenidos se puede decir que la mayoría de las empresas analizadas tiene una diversidad de género media, es decir, el porcentaje de mujeres de la plantilla es igual o superior al 30% e inferior al 40%. Destacar que es mayor la proporción de sociedades que poseen una plantilla poco diversa (el 35%) que la de aquellas de las que se puede decir que existe diversidad alta de género en el personal contratado (el 23%).

Gráfico 6: Proporción de las empresas de la muestra según el nivel diversidad de género de la plantilla.



Fuente: Elaboración propia

En este mismo indicador la guía G4 señala que se debe reflejar el número y la tasa de rotación de empleados en el período al que se refiere la memoria, siendo aconsejable desglosarlo por edad, género y nacionalidad. A este respecto se puede indicar que una tasa elevada de rotación puede estar poniendo de manifiesto el descontento o la incertidumbre entre los empleados. Aunque también puede ser una señal de profundos cambios en la estructura productiva de la organización.

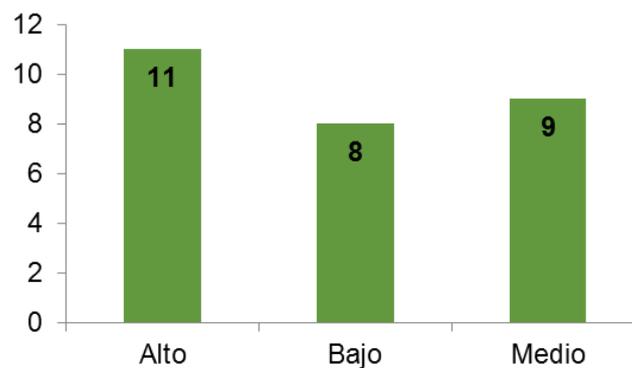
De la revisión de las memorias de sostenibilidad se ha extraído información de la rotación del personal en el año 2015 del 93,5% de las entidades que componen la muestra, solamente no incorporan este dato Inditex e Indra. La tasa de rotación de empleados presenta valores dispares, encontrando tasas inferiores a la unidad indicativos de estabilidad de la plantilla (como es el caso de las sociedades Abengoa, Europac, Mediaset y Sacyr) o la más alta de 19,5 que refleja la empresa Abertis. El promedio de la tasa de rotación de todas las empresas de la muestra es de 5,6, tasa que es superada por el 41,3% de las empresas que proporcionan esta información.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos, las empresas de la muestra se han agrupado en los siguientes tramos para analizar la tasa de rotación de la plantilla:

- ≥ 6 → Rotación de la plantilla alta
- ≥ 3 y < 6 → Rotación de la plantilla media
- < 3 → Rotación de la plantilla baja

En el gráfico 7 se representa el número de empresas de la muestra en función de la tasa de rotación de la plantilla, apreciándose que el tramo de rotación de plantilla alta engloba el mayor número de entidades.

Gráfico 7. Número de empresas de la muestra en función de la tasa de rotación de la plantilla.



Fuente: Elaboración propia.

1.2 Información sobre la igualdad de oportunidades a la hora de la reincorporación tras un permiso de maternidad/paternidad. La igualdad de género en la elección de la baja por maternidad o paternidad, así como de otro tipo de bajas, puede favorecer la contratación y la retención de profesionales cualificados, además de mejorar la actitud de los empleados y su productividad. Las opciones que tienen los hombres para pedir la baja por paternidad pueden indicar en qué medida la organización fomenta que los padres disfruten de dicha baja.

Tal y como se indica en la guía G4 para dar información sobre esta actuación, se deberá proporcionar el número de empleados, desglosando por género:

- Que pidieron la baja por maternidad o paternidad
- Que se incorporaron al trabajo una vez finalizada la baja
- Que, tras reincorporarse al trabajo, conservan el empleo después de 12 meses.

A partir de estos datos, se calcula el índice de reincorporación y el de retención, cuya formulación es la siguiente:

$$\text{Índice de reincorporación} = \frac{\text{Nº de empleados que se reincorporaron al trabajo después de la baja}}{\text{Nº de empleados que debían reincorporarse tras disfrutar la baja}} \times 100$$

$$\text{Índice de retención} = \frac{\text{Nº de empleados que conservan su puesto 12 meses después de reincorporarse tras una baja}}{\text{Nº de empleados que se reincorporan tras una baja}} \times 100$$

Tan sólo el 51,6% de las empresas de la muestra incluye información en la memoria de sostenibilidad del índice de reincorporación y el 32% del índice de retención. Los datos que se proporcionan del índice de reincorporación alcanzan valores bastante altos, en la mayoría de los casos superiores al 90% y en siete empresas llegan a ser del 100%. Aunque hay que destacar que en la sociedad Endesa este índice para las mujeres alcanza solamente un 63,89%, mientras que para los hombres es del 97,3%.

El índice de retención también presenta valores elevados, en torno al 90%, que siempre suelen ser inferiores a los del índice de reincorporación cuando la empresa facilita los datos de ambos, excepto en el caso de Endesa que para las mujeres el índice de retención se sitúa en el 83,04%. También se ha observado en los dos índices que cuando los datos vienen desglosados por género suele ser ligeramente superiores para los hombres que para las mujeres.

1.3 Composición de los órganos de gobierno, diferenciando por género, edad, grupos minoritarios, etc. En este indicador se facilita información cuantitativa sobre la diversidad dentro del órgano de gobierno de una organización, pudiéndose usar conjuntamente con otras referencias sectoriales y nacionales. La guía G4 señala que para proporcionar una información adecuada sobre esta cuestión se han de incluir datos como el número de empleados que forman parte de los órganos de gobiernos, como la junta directiva o el comité de dirección; revelar estas composiciones categorizadas por sexo, edad, grupos minoritarios, etc.

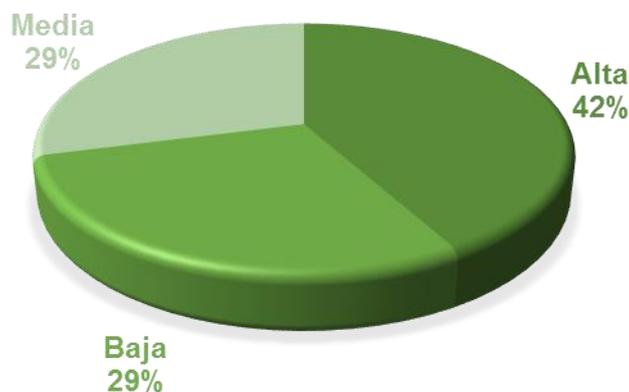
Para este indicador se ha extraído información para todas las empresas de la muestra del género de los miembros del consejo de administración. Al igual que se hizo para la diversidad de género de la plantilla, se van a determinar unos tramos para agrupar a

las entidades por diversidad de género en el órgano formal de dirección. En este caso, para establecer los valores que delimitan cada tramo se ha tenido en cuenta los siguientes valores:

- >20% de mujeres en el consejo de administración → Diversidad de género alta en el órgano de gobierno
- $\geq 10\%$ y $\leq 20\%$ de mujeres en el consejo de administración → Diversidad de género media en el órgano de gobierno
- <10% de mujeres en el consejo de administración → Diversidad de género baja en el órgano de gobierno

A partir de esta segmentación, y como se puede apreciar en el gráfico 8, 13 de las 31 empresas (42%) que componen la muestra poseen más del 20% de consejeras, destaca la empresa Red Eléctrica con un 41,7% el porcentaje de mujeres más alto en el consejo. También hay que subrayar que dos de las sociedades que se engloban en el rango de diversidad baja, no cuentan con presencia femenina en el consejo de administración, son las empresas de Técnicas Reunidas¹² y TecnoCom.

Gráfico 8: Proporción de las empresas de la muestra según el nivel diversidad de género en el órgano de gobierno.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a otros rasgos indicativos de diversidad en el consejo de administración, algunas firmas, en concreto siete, incluyen la edad de los consejeros. De los datos disponibles se extrae que no existen consejeros con edades inferiores a 30 años y que

¹² Esta sociedad en el ejercicio económico 2016 ha nombrado a una mujer como miembro del consejo de administración.

más del 75% de los miembros de cada uno de los consejos de administración tienen una edad superior a 50 años.

I.4 Existencia de diferencias salariales o no entre hombres y mujeres. Hay que indicar que son numerosos los países en los que existe una legislación para hacer cumplir el principio de igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor. La igualdad salarial es un factor que ayuda a conservar a empleados cualificados y cuando existen desigualdades la organización pone en entredicho su reputación, pudiendo ser objeto de denuncia por discriminación. En este indicador la guía G4 establece que para verificar si en una empresa existen diferencias salariales deberá indicar el salario base establecido para mujeres y para hombres dentro de la organización en cada una de las categorías laborales. Partiendo de estos datos se hallará la relación entre el salario base y la remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres para las distintas categorías.

La información que se incluye en las memorias respecto a esta cuestión es muy pobre, pues solamente en la memoria de Acciona se explican las brechas salariales que existen por categorías profesionales. En cuanto a las diferencias salariales, de las once sociedades de la muestra que cumplimentan este indicador, cinco indican la existencia de diferencias salariales, pero no profundizan en el tema.

5.3.2. Indicadores de salud y seguridad laboral.

II.1 Proporción de trabajadores que están representados por el comité de seguridad y salud. Un comité de seguridad y salud con representación conjunta puede generar una cultura positiva de seguridad y salud laboral. El empleo de comités es una forma de involucrar a los trabajadores en la mejora de la seguridad y la salud en el puesto de trabajo. Este indicador pone de manifiesto en qué medida el colectivo de trabajadores está implicado activamente en la seguridad y salud en el trabajo. La guía G4 recoge que para determinar este indicador se deberán identificar qué comités formales de seguridad y salud ayudan a vigilar, recoger impresiones y orientar los programas de seguridad en el trabajo. Además del porcentaje de trabajadores que están representados por dichos comités.

La información sobre esta actuación ha sido cumplimentada por el 61,29% de las sociedades de la muestra, en las cuales la mayoría de los empleados se ven representados por el Comité de seguridad e higiene en el trabajo, rondando todos los datos entre el 80% y el 100%, exceptuando Sacyr que sorprendentemente solamente está representado por este Comité un 53% de la plantilla.

II.2 Información sobre las lesiones y enfermedades profesionales que se dan en la organización y también aporta información sobre los absentismos y víctimas de estas enfermedades o lesiones. Los datos sobre seguridad y salud son una medida clave del compromiso de una organización con su deber de prevención de accidentes laborales. Unos índices de accidentes y absentismo bajos van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad y el estado de ánimo de los trabajadores. La evaluación de las tendencias y los patrones también ayudan a detectar posibles desigualdades en el lugar de trabajo. Algunos aspectos que se incluyen en este indicador son: víctimas mortales, índice de lesiones, tasa de enfermedades profesionales, tasa de absentismo o tasa de días perdidos.

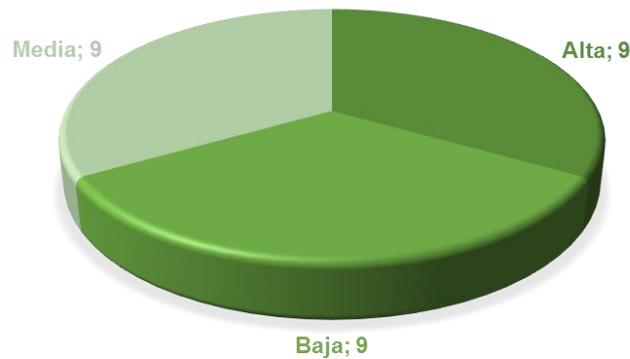
En primer lugar, en relación con la tasa de enfermedades profesionales el 77,42% de los informes de responsabilidad social no proporcionan información y los que aportan datos relativos a esta tasa son la sitúan en el 0% o en valores muy próximos.

Respecto de la tasa de absentismo, se facilita en el 87,1% de las empresas de la muestra. Para el análisis de estos datos y su posterior estudio se han agrupado las empresas de la muestra en función de unos determinados niveles de absentismo, los tramos utilizados han sido los siguientes:

- ≥ 3.5 → Tasa de absentismo alta
- < 3.5 y ≥ 2.6 → Tasa de absentismo media
- < 2.6 → Tasa de absentismo baja

Como se observa en el gráfico 9, existe el mismo porcentaje de entidades en cada uno de los tramos considerados. Aunque, hay que mencionar que las tasas de absentismo que se han obtenido de las memorias varían desde el 0,46 hasta el 5,86, alcanzando tres sociedades valores superiores a 5 y dos inferiores a la unidad.

Gráfico 9. Número de empresas de la muestra según su tasa de absentismo.



Fuente: Elaboración propia.

II.3 Existencia o no de trabajadores con alto riesgo de enfermedad profesional. Este indicador es explicativo de que si la profesión dentro de la empresa tiene un elevado riesgo de enfermedad laboral es un elemento importante de la estrategia de prevención de los riesgos laborales de cualquier organización. Este indicador tiene especial relevancia para las entidades que trabajan en países con alto riesgo o incidencia de enfermedades contagiosas, o en las que hay ocupaciones con una alta incidencia de enfermedades específicas. La prevención de enfermedades graves contribuye a la salud, satisfacción y estabilidad de los trabajadores, y ayuda a que la organización mantenga la licencia social para operar en una región o comunidad.

A este indicador no suele hacerse referencia en los informes de RSC revisados, de hecho, tan sólo el 29% de las sociedades cumplimentan este dato y todas indican que no existen trabajadores con alto riesgo de enfermedad profesional.

5.3.3. Indicadores de empleo y desarrollo profesional.

III.1 Prestaciones sociales que la organización pone a disposición de sus empleados. Este indicador ofrece una medida de la inversión que la firma realiza en recursos humanos y las prestaciones sociales mínimas que ofrece a sus empleados. La calidad de las prestaciones sociales puede llegar a ser un factor esencial para retener a los empleados. Tal y como se apunta en la guía G4 para la determinación de este factor se deberá reseñar el número de prestaciones estándar que se ofrecen a los

empleados a tiempo completo, cuáles no se ofrecen para empleados con contrato a tiempo parcial o temporal, etc.

Las memorias de todas las entidades afirman que proporcionan a sus empleados algún tipo de prestación, sin diferenciar en la mayoría de los casos entre las que ofrece a los empleados a tiempo completo y a tiempo parcial. Por otro lado, el detalle de la información que se incluye es muy diferente, encontrando sociedades que simplemente manifiestan que ofrece este tipo de beneficios para incrementar la calidad de vida de su personal, a aquellas que enumeran todas las prestaciones y el número de trabajadores que se han beneficiado, como es el caso de Mediaset que especifica 21 tipos de beneficios. Entre las prestaciones más usuales que las entidades ofrecen se encuentran: seguros médicos y de vida, aportaciones a planes de pensiones, servicios de autobús de la empresa, ayuda infantil y escolar o complementos de maternidad.

III.2 Preavisos y convenios colectivos vigentes y aplicables para la organización. Los periodos mínimos de preaviso son indicativos de la capacidad de una organización para mantener satisfechos y motivados a los trabajadores mientras se lleva a cabo un cambio significativo en las operaciones. Este indicador da una visión bastante clara sobre la empresa y su intención de hacer partícipes en las decisiones a sus empleados y representantes sindicales, propiciando unas buenas relaciones laborales que pueden ser de ayuda para crear un buen ambiente de trabajo, reducir la rotación y minimizar las alteraciones operativas. Por otro lado, si la firma dispone de un periodo de preaviso conseguirá minimizar el impacto que pueda tener cualquier cambio operacional.

En el 81,6% de las memorias de responsabilidad revisadas no se incluye información en esta actuación. En las que se da algún tipo de información, en el indicador simplemente se señala que la empresa respeta el plazo de preaviso establecido en la legislación de los países en los que opera, así como aquellos previstos en los convenios colectivos o políticas, en su caso. En el caso de tres empresas, Gamesa, Abertis y Mediaset, tienen establecido un periodo de preaviso en mejora de sus empleados que mediante convenios organizacionales aumentaron el periodo de preaviso dispuesto por ley.

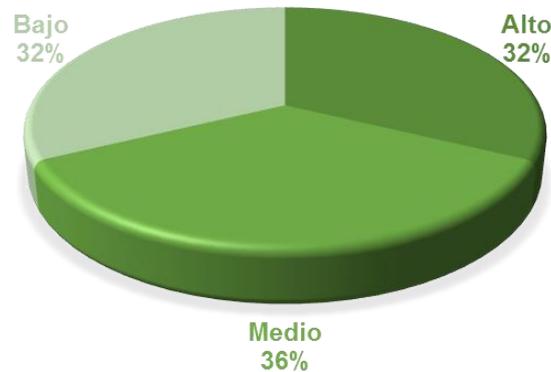
III.3 Capacitación proporcionada por la empresa a sus empleados. Mantener y mejorar el capital humano, en especial mediante la formación orientada a ampliar la base de conocimientos de los empleados, contribuye a motivar el progreso personal y de la organización. Un colectivo de trabajadores bien cualificado y consciente enriquece el capital humano de la organización y contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que se relaciona estrechamente con la mejora del rendimiento. Este indicador revela la cuantía de inversión de la organización en esta área y el grado en que se distribuye entre la totalidad de la plantilla. Adicionalmente, el acceso a las oportunidades de formación también puede contribuir al progreso en otras áreas de desempeño social, tales como la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo. Para este indicador la guía G4 aconseja incluir el promedio de horas de capacitación cursadas por cada empleado en el periodo a que hace referencia, desagregando por género y por categoría laboral.

La totalidad de las empresas de la muestra transmiten información en sus informes sobre las horas de formación anuales que reciben sus empleados, encontrándose una gran disparidad en los datos. De tal forma que, la entidad con menor número de horas de formación por empleado al año es OHL, con 4,47 horas/empleado, mientras que Red Eléctrica es la que mayor formación facilita, con 100 horas/empleado. Para el conjunto de empresas, el promedio de horas anuales de formación por empleado se sitúa en 27,42. A partir de estos datos, y para realizar posteriores análisis, se han agrupado las empresas de la muestra en tres categorías de nivel de formación, que se han formado a partir de los siguientes criterios:

- ≥ 30 horas anuales de formación por empleado → Nivel de formación alto
- < 30 y ≥ 15 horas anuales de formación por empleado → Nivel de formación medio
- < 15 horas anuales de formación por empleado → Nivel de formación bajo

La proporción de empresas de la muestra en función del nivel de formación se representa en el gráfico 10, obteniendo que hay un cierto equilibrio entre los tres tramos determinados.

Gráfico 10: Proporción de empresas de la muestra en función del nivel de formación.



Fuente: Elaboración propia.

III.4 Proporción en que se imparte o proporciona formación continua a los trabajadores. Los programas de gestión de competencias permiten a las organizaciones planificar la adquisición de las capacidades con las que los empleados deben dotarse para alcanzar los objetivos estratégicos en un entorno laboral cambiante. El objetivo de la formación continua es promover el desarrollo del conocimiento y las competencias que hacen posible que los ciudadanos se adapten a un mercado de trabajo cambiante y participen activamente en todos los ámbitos de la vida profesional.

Este indicador no ha sido cumplimentado en los informes de sostenibilidad por el 77,4% de las empresas de la muestra. En aquellas memorias que incluyen algún tipo de información sobre esta práctica suelen hacer referencia a desarrollo de programas específicos para directivos, máster a los trabajadores o cursos enfocados a la promoción del personal.

III.5 Evaluación y control del desempeño y desarrollo de los empleados dentro de la organización. Evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos comunes ayuda al desarrollo personal de los individuos y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización. Además, la satisfacción de los empleados puede aumentar, con la consiguiente mejora del desempeño de la organización. Este indicador está mostrando indirectamente el modo en que la empresa controla y conserva el conjunto de capacidades de sus empleados.

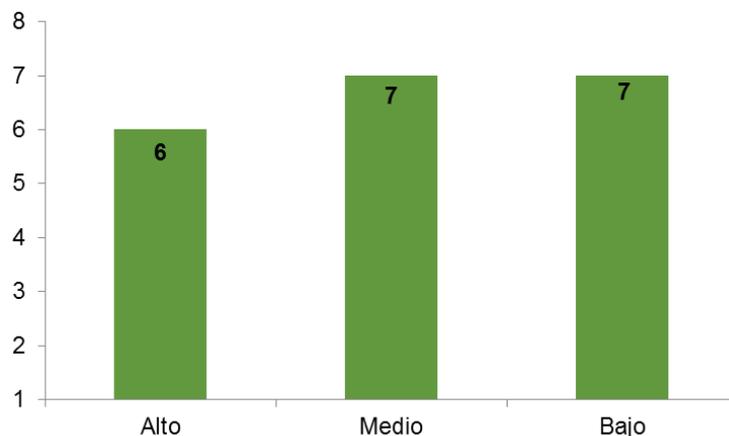
También demuestra hasta qué punto el sistema se aplica en toda la organización y si existe desigualdad en el acceso a estas oportunidades. La guía G4 recomienda mostrar el porcentaje de los empleados que ha recibido una evaluación periódica de su desempeño, desglosándolo por género y categoría laboral.

Para este indicador el 35% de las empresas no muestran ningún dato en sus informes y las que aportan información sobre el porcentaje de empleados sujetos a la evaluación del desempeño es muy desigual. De tal forma que hay empresas que no llegan a evaluar ni a la mitad de sus trabajadores, mientras que otras están realizando evaluaciones prácticamente a la totalidad. Al igual que se ha realizado en otros indicadores, se han agrupado las sociedades de la muestra en tres tramos en función del grado de evaluación de los empleados, a partir de los siguientes criterios:

- >80 → Nivel alto de evaluación del desempeño.
- ≤ 80 y >40 → Nivel medio de evaluación del desempeño.
- ≤ 40 → Nivel bajo de evaluación del desempeño.

El número de empresas de la muestra que proporcionan esta información que se incluye en cada uno de estos tramos se recoge en el gráfico 11.

Gráfico 10: Número de empresas según el nivel de evaluación del desempeño



Fuente: Elaboración propia.

III.6 Número de las reclamaciones que han sido asumidas por la organización. Puesto que es posible que surjan litigios sobre las prácticas laborales de las actividades de la organización y de sus relaciones con terceros, el disponer de mecanismos de reclamación eficaces puede contribuir notablemente a poner remedio a tales

situaciones. Para analizar este indicador la guía G4 propone informar de los mecanismos formales de reclamación que están en funcionamiento, el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales o el número de reclamaciones resueltas.

Respecto a este indicador, tan solo el 35,5% de las empresas hacen referencia al mismo en el informe de sostenibilidad, de las cuales cinco señalan que no han existido reclamaciones en el periodo a que hace referencia el informe y en el resto se refleja el número de reclamaciones interpuestas y las que han sido resueltas o directamente las resueltas. En cuanto al número de reclamaciones varía considerablemente, desde 28 a 7.900, en el caso de Endesa, todas ellas resueltas.

6. INFLUENCIA DE LAS PRÁCTICA DE ACTUACIONES DE RECURSOS HUMANOS EN VARIABLES ECONÓMICO-FINANCIERAS.

Como se ha ido haciendo referencia en el apartado anterior, al comentar algunos de los indicadores de prácticas sostenibles de recursos humanos, la realización de determinadas actuaciones puede tener repercusiones en los indicadores económico-financieros indicativos del rendimiento y la productividad de los trabajadores.

En este epígrafe, considerando únicamente los indicadores de prácticas sostenibles en personal que se han podido categorizar, se realiza un análisis exploratorio para ver si el nivel de implantación que tienen estas prácticas en el año 2015 influye en los valores que alcanzan una serie de ratios financieros en ese mismo ejercicio y si sus efectos también se observan o son más visibles en el siguiente ejercicio económico.

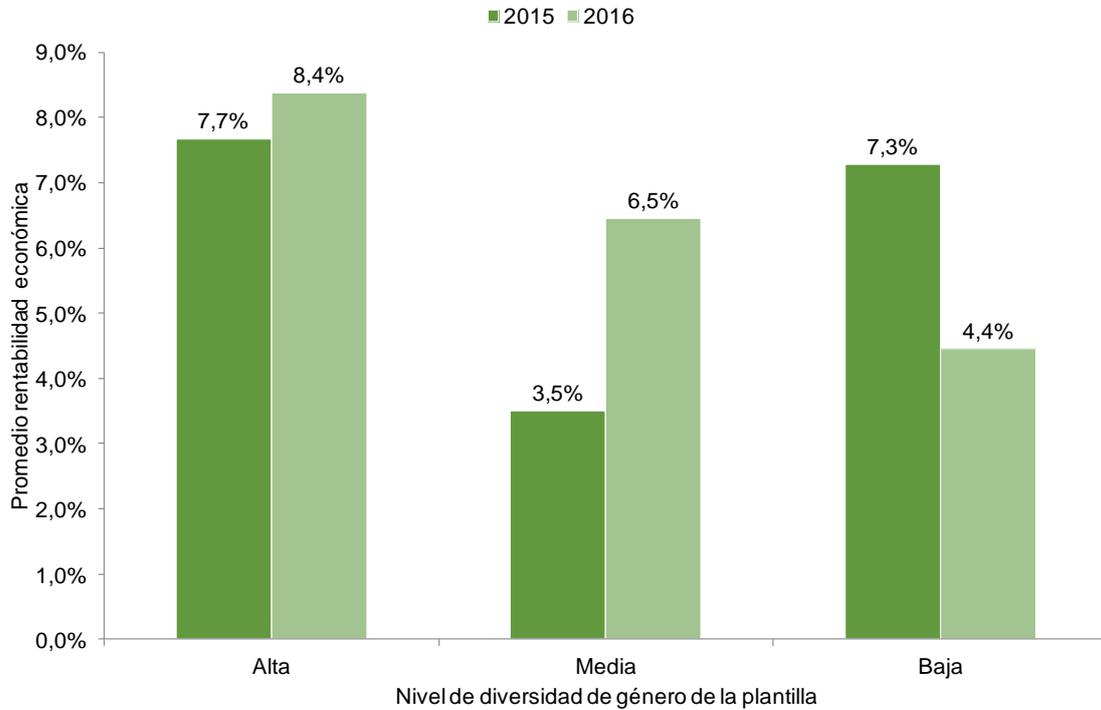
6.1. RELACIÓN ENTRE DIVERSIDAD Y RENDIMIENTO EMPRESARIAL.

En la actualidad la no-discriminación como manifestación de diversidad en las compañías resulta vital para lograr tener un abanico de posibilidades que permita contar con un capital humano calificado y lograr así el éxito de la compañía y también de la sociedad (Alfaro, 2007). El poseer en el seno de la empresa diferentes puntos de vista contribuye a aumentar su capacidad para afrontar los problemas y tareas rutinarias, circunstancias que afectará positivamente en el rendimiento organizativo (AECA, 2016; Barrena et al, 2016).

Para examinar la influencia que la diversidad tiene sobre la rentabilidad económica y financiera que obtiene una entidad, se considera en primer lugar el indicador representativo de la diversidad de género de la plantilla. Como se observa en el gráfico 12, se puede decir que cuanto mayor es el nivel de diversidad de género en el personal de las empresas de la muestra mayor es el promedio de la rentabilidad económica. Aunque en el año 2015 no se exhibe claramente esta vinculación, puesto que la rentabilidad de los activos que obtienen las sociedades con personal poco diverso son superiores a las del nivel medio de diversidad. En cambio, en 2016 existe una relación perfecta, quizá por la repercusión de las prácticas de personal que han

implantado las empresas en el ejercicio anterior, ya que se ve que las que tienen menos diversidad de género en sus plantillas menor es su rentabilidad económica.

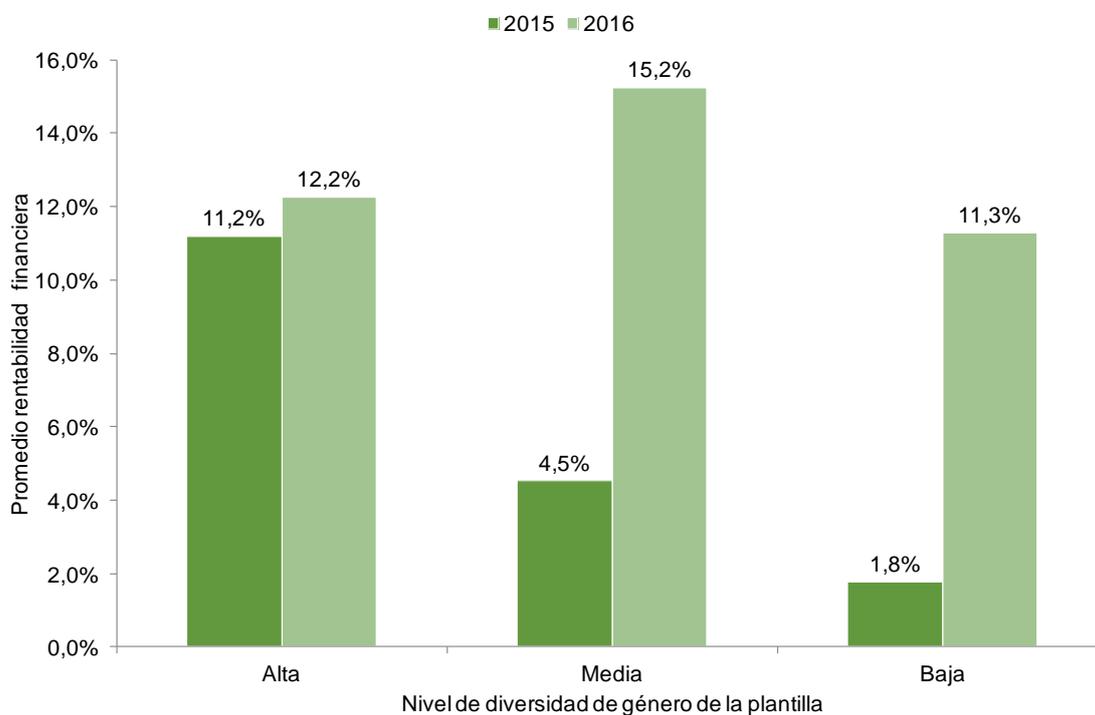
Gráfico 12: Relación entre nivel diversidad de género en la plantilla y rentabilidad económica, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

Para la rentabilidad financiera se puede obtener la misma conclusión, pues en ambos años, como aprecia en el gráfico 13, las entidades con niveles de diversidad de género en la plantilla más bajos se corresponden con menores promedios de rentabilidad financiera. Los mayores promedios de rentabilidad financiera se obtienen en el tramo de diversidad de género alta en el año 2015, mientras que en el año 2016 se corresponde con las de diversidad media.

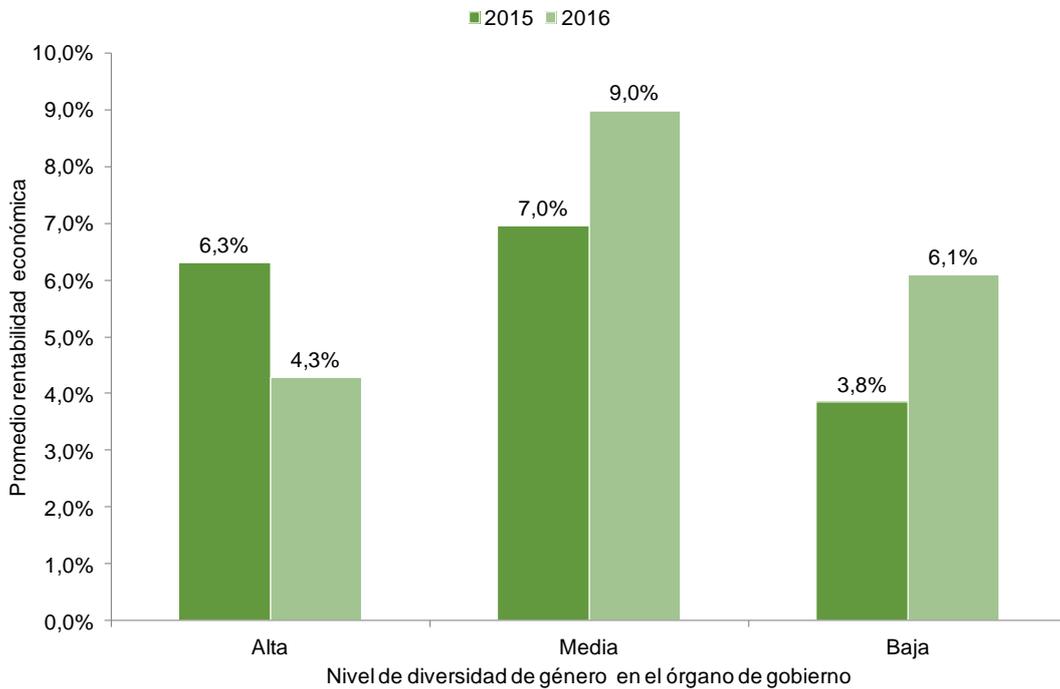
Gráfico 13: Relación entre nivel de diversidad de género de la plantilla y rentabilidad financiera, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

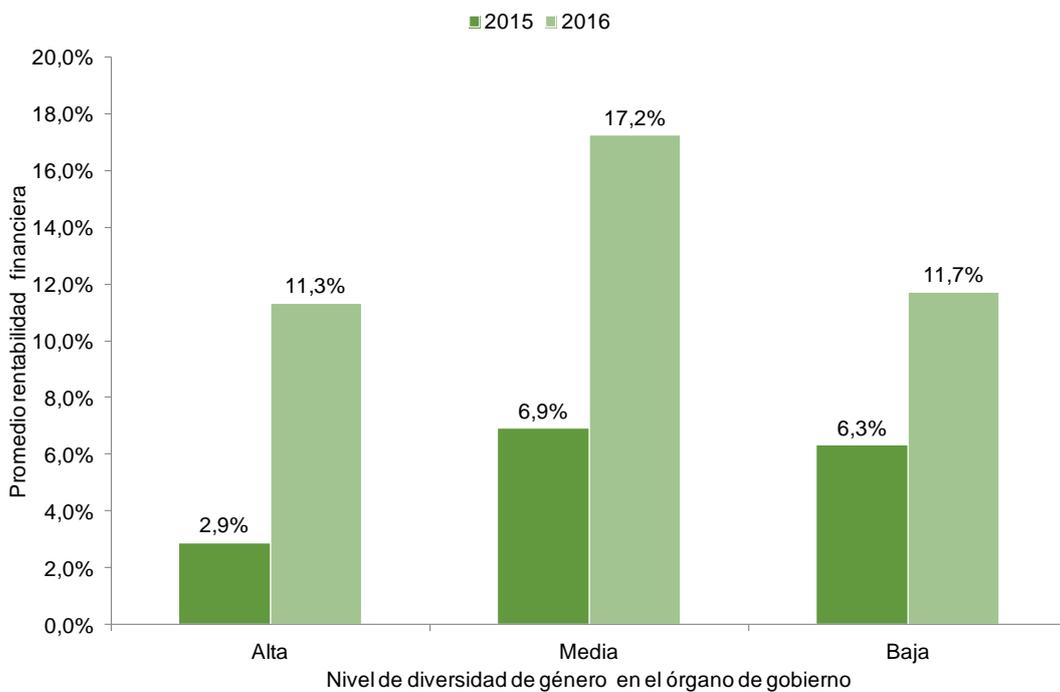
El siguiente indicador de prácticas de RSC que se considera es el de los niveles de diversidad de género en el órgano de gobierno. En cuanto a su vinculación con la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera de las empresas, en los dos años se aprecia que las organizaciones que cuentan con un consejo de administración con un nivel de diversidad de género medio son aquellas que alcanzan mayores promedios de rentabilidades, gráfico 14 y 15. En cambio las que tienen una mayor representación femenina en el consejo obtienen las menores rentabilidades, pudiendo estar motivado porque la existencia de subgrupos heterogéneos diferenciados en relación con el género puede conducir a conflictos, confrontación, desunión, polarización o dificultades en la utilización fluida de información relevante.

Gráfico 14: Relación entre el nivel de diversidad de género en el órgano de gobierno y la rentabilidad económica, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15: Relación entre el nivel de diversidad de género en el órgano de gobierno y la rentabilidad financiera, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

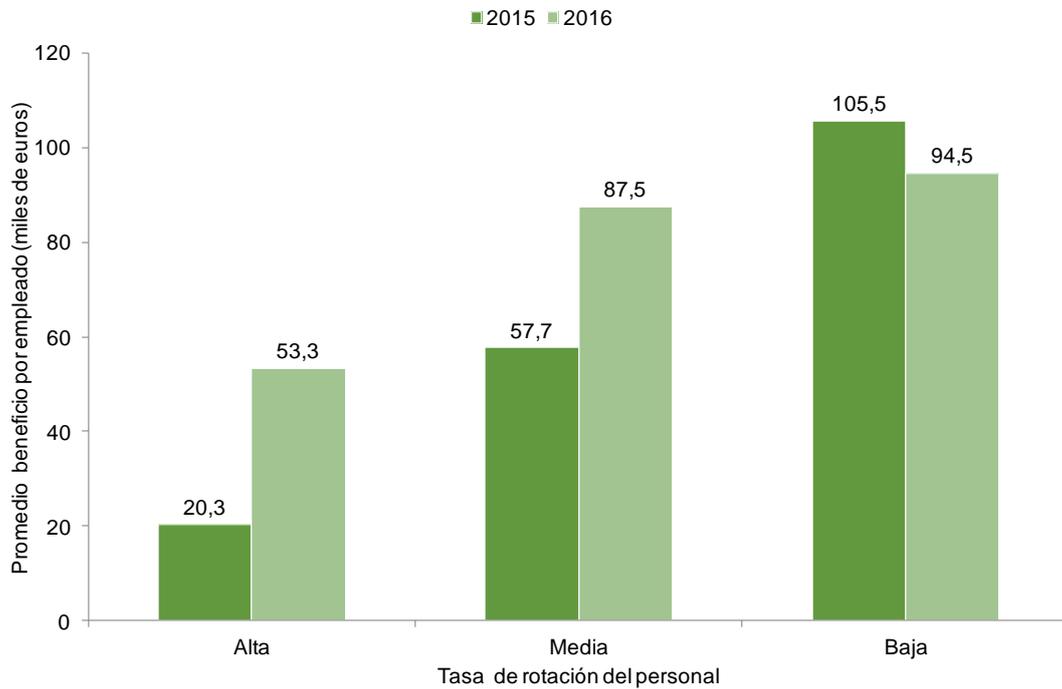
6.2. RELACIÓN ENTRE LAS TASAS DE ROTACIÓN Y ABSENTISMO Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.

La rotación de los empleados produce cambios en el capital humano e intelectual de las organizaciones, ocasionando una pérdida de la inversión realizada en la adaptación y formación de los trabajadores que abandonan la entidad, lo que puede influir en la productividad (GRI, 2013). Además, la rotación tiene repercusiones en los resultados empresariales, por su influencia en los gastos de personal bien sea en el montante de los salarios o por los mayores gastos asociados a la selección, adaptación y formación del nuevo personal.

Para analizar la influencia de la tasa de rotación del personal y la productividad se ha seleccionado el ratio de beneficio por empleado, al estar incluyéndose en el numerador la repercusión de la rotación en el resultado empresarial. Como se aprecia en el gráfico 16, en ambos años las organizaciones con una tasa de rotación baja consiguen los mayores promedios de beneficio por empleado, mientras que las firmas con altas tasas de rotación de la plantilla obtienen peor promedio de beneficio por empleado. De tal forma que, en principio, si una empresa se preocupa por conseguir una mayor satisfacción y estabilidad de sus trabajadores, para reducir su tasa de rotación, mejora la productividad del personal, medida por el ratio beneficio por empleado.

Por otro lado, índices altos de absentismo y de accidentes suelen ir asociados a repercusiones negativas en la productividad empresarial. La relación que se ha analizado en este caso es el nivel de absentismo y las ventas por empleado, representativa de la productividad de los trabajadores. En los dos ejercicios económicos considerados, las organizaciones que consiguen un mayor promedio de ventas por empleado son aquellas que se engloban en el tramo de bajo nivel de absentismo, gráfico 17. Cabe destacar que las empresas que tienen una tasa de absentismo media alcanzan promedios de productividad inferiores a las que tienen elevadas tasas de absentismo.

Gráfico 16: Relación entre la tasa de rotación del personal y el beneficio por empleado, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17: Relación entre la tasa de absentismo y las ventas por empleado, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

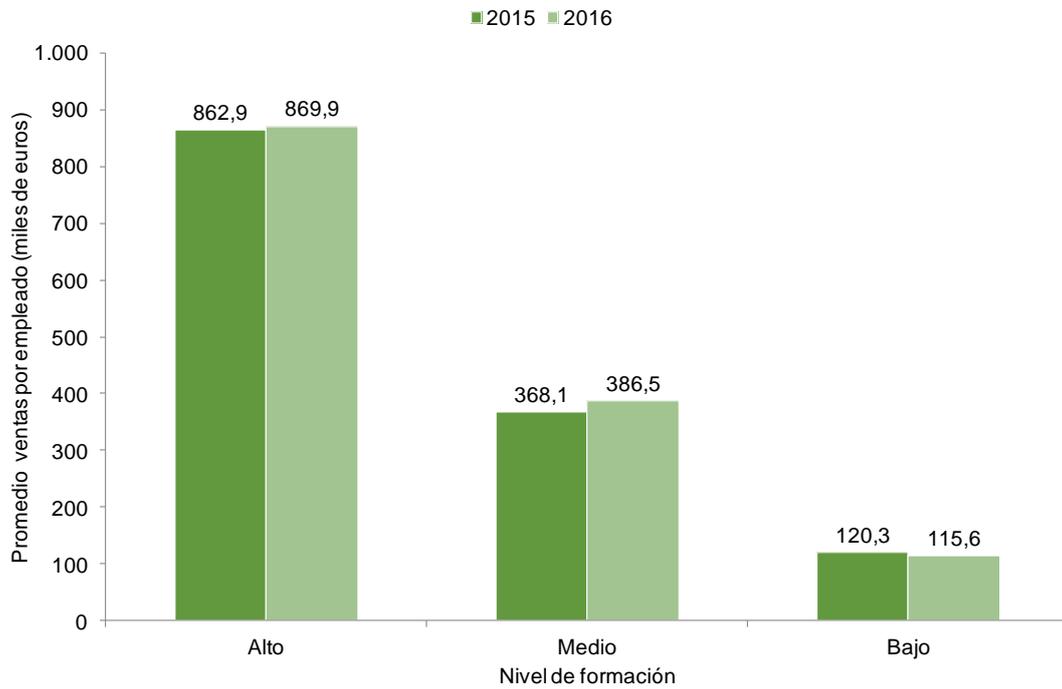
6.3. RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMACIÓN Y RATIOS DE PERSONAL.

Otro de los aspectos a analizar es si la inversión en formación que realiza la empresa tiene incidencia en los resultados empresariales (Palacios, 2008). Puesto que la cualificación de los trabajadores aumenta el capital humano de la organización e influye positivamente en la satisfacción de los mismo, lo que se suele vincular estrechamente con una mejora del rendimiento. Además, esta actuación representa la cuantía de la inversión en formación que están efectuando las entidades, que en la normativa actual se refleja como un mayor gasto de personal.

Los primeros ratios económicos con el que se relaciona el nivel de formación son los indicativos de la productividad de los trabajadores: el de ventas por empleado, cuya vinculación se refleja en el gráfico 18, y el beneficio por empleado, la relación se refleja en el gráfico 19. Para los dos ratios y en los dos ejercicios analizados, se observa que las empresas con un mayor nivel de formación son las que consiguen una mayor productividad de sus empleados y las que se engloban en el nivel más bajo de formación los promedios de productividad del personal son relativamente los más bajos. Por lo que se puede decir que existe una clara influencia entre el nivel de formación y los indicadores de productividad, de tal forma que cuanto mayor es la formación que una organización proporciona a los empleados mayores son los niveles de productividad de los mismos.

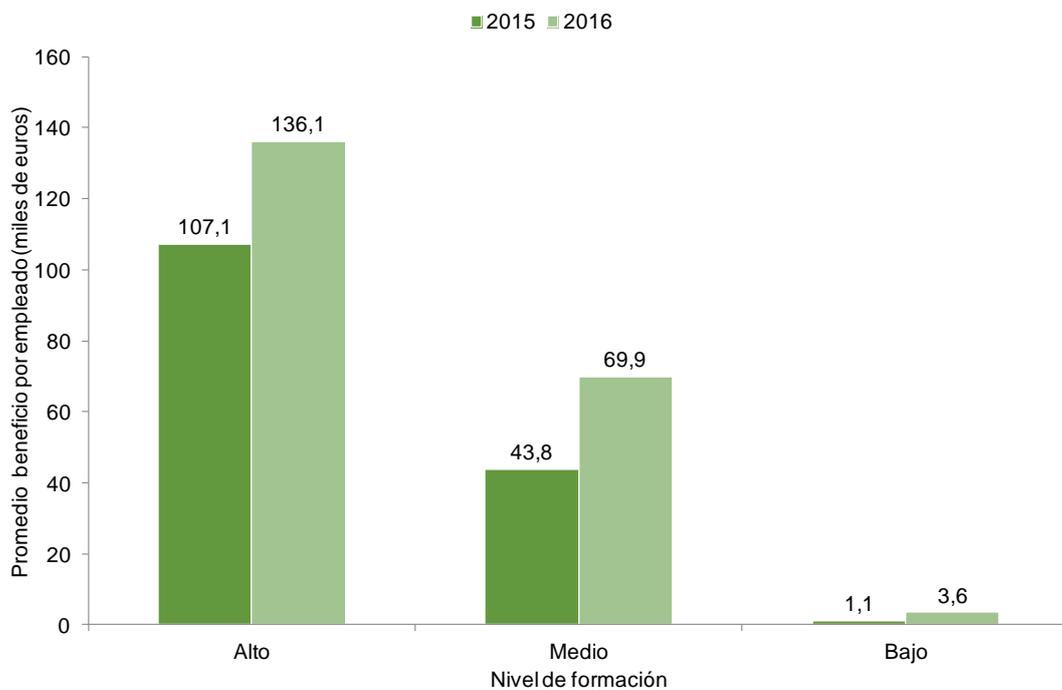
Adicionalmente, el nivel de formación se ha relacionado con el gasto medio por empleado, puesto que la formación se ve reflejada en un mayor gasto de personal. Tal y como se observa en el gráfico 20, las organizaciones que mayor formación ofrecen a sus empleados son las que mayor promedio de gasto por empleado tienen y, al contrario, si el nivel de formación es bajo es menor el promedio de gasto por empleado. Por otro lado, el promedio de gasto de personal por empleado ha aumentado en 2016 respecto a 2015 para las empresas que se engloban en los tramos de nivel de formación medio y alto, mientras que aquellas entidades con menores niveles de formación han disminuido su promedio de gastos de personal en el ejercicio 2016.

Gráfico 18: Relación entre el nivel de formación y las ventas por empleado, años 2015 y 2016.



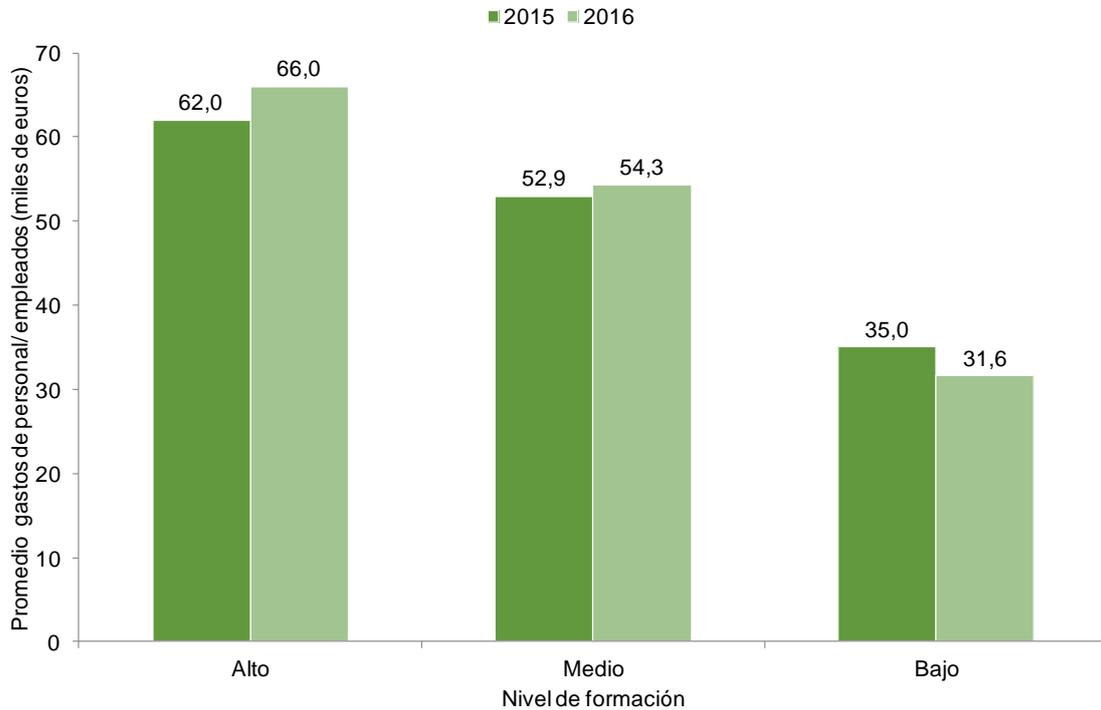
Fuente: elaboración propia

Gráfico 19: Relación entre el nivel de formación y el beneficio por empleado, año 2015 y 2016.



Fuente: elaboración propia

Gráfico 20: Relación entre el nivel de formación y el gasto medio por empleado, años 2015 y 2016.



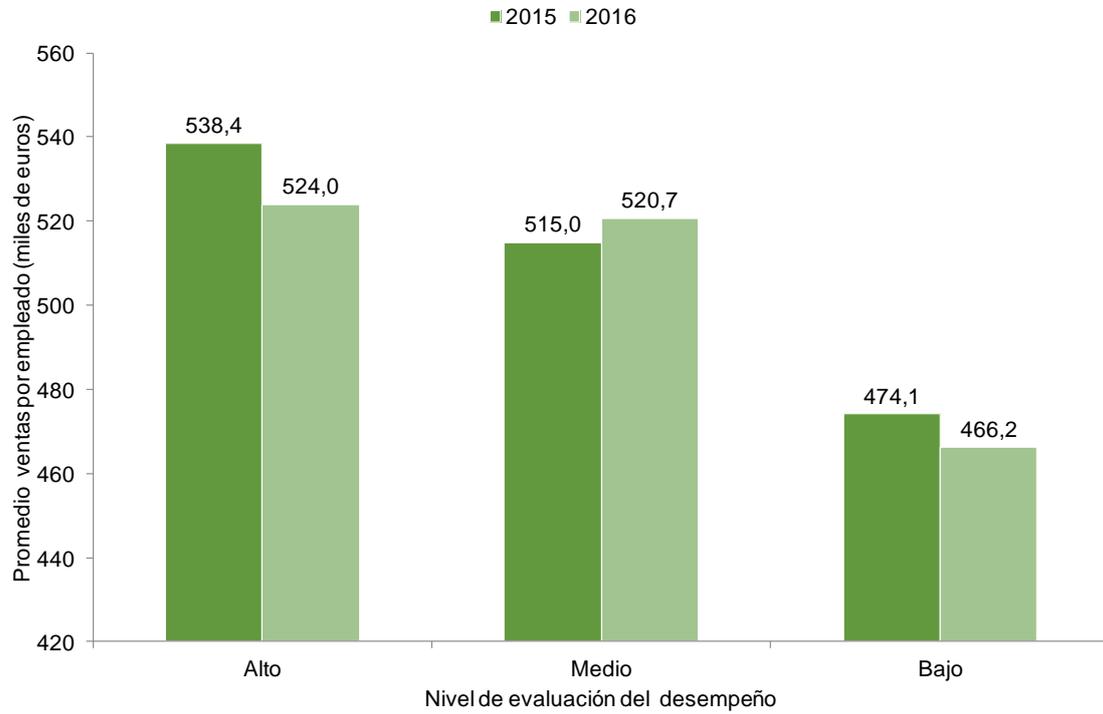
Fuente: Elaboración propia.

6.4. RELACIÓN ENTRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.

La evaluación del rendimiento de los empleados puede ayudar al desarrollo personal de los individuos y contribuir tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización. Además, la satisfacción de los trabajadores puede aumentar, con la consiguiente mejora de la productividad empresarial.

En este caso se ha vinculado el indicador del nivel de evaluación del desempeño con las ventas por empleado, representativo de la productividad del personal. En el gráfico 21 se aprecia en los dos años como las empresas que optan por realizar pocas evaluaciones de desempeño alcanzan las cifras de ventas por empleado más bajas, en cambio los promedios más de productividad se consiguen en aquellas entidades que más evaluaciones de desempeño realizan a sus empleados.

Gráfico 21: Relación entre el nivel de evaluación del desempeño y las ventas por empleado, años 2015 y 2016.



Fuente: Elaboración propia.

7. CONCLUSIONES.

El propósito del presente trabajo ha sido analizar si las distintas actuaciones de responsabilidad social vinculadas con el personal que tienen implantadas las empresas pueden tener repercusiones en una serie de indicadores económico-financieros indicativos del rendimiento empresarial y de la productividad de los trabajadores. Para ello se ha seleccionado una muestra de 31 empresas que cotizan en la Bolsa de Madrid, las cuales no pertenecen al sector de «Servicios financieros e inmobiliarios» y presentan memorias de sostenibilidad verificadas y elaboradas de acuerdo a la versión G4 del GRI.

En relación con las sociedades que componen la muestra se puede indicar que el 64,% forman parte del índice selectivo Ibex-35, por lo que podría ser indicativo de que cuanto más importantes son las entidades en términos de capitalización mayor compromiso muestran a la hora de presentar información en materia de RSC. Adicionalmente se ha observado que las firmas de los sectores «Petróleo y energía» y «Tecnología y telecomunicaciones» son las que realizan más informes de responsabilidad social.

De las memorias de sostenibilidad de las empresas de la muestra se ha obtenido información de los indicadores representativos de las prácticas de RSC que permiten determinar si estas actuaciones están implantadas y el nivel que alcanzan. Del análisis de estas variables se puede decir que:

- De las actuaciones de diversidad e igualdad de oportunidades se puede destacar que los niveles de diversidad de género de las sociedades de la muestra no son muy elevados. En cuanto a la diversidad de la plantilla solamente en el 23% de las empresas están compuestas por un porcentaje de mujeres entre el 40% y el 60% y la presencia de femenina en el consejo de administración es superior al 20% en el 42% de las empresas de la muestra. La mayoría de entidades incluye información sobre la tasa de rotación de los empleados obteniéndose valores muy dispersos. Los índices de reincorporación y retención tras el permiso de maternidad/paternidad son elevados cuando se incluyen en las memorias, pero se observa que suele ser ligeramente superiores en los hombres. Además, la mayoría de empresas no proporcionan ningún tipo de información sobre si existen o no diferencias salariales debido al género.

- Los indicadores de salud y seguridad laboral ponen de manifiesto que en la mayoría de empresa entre el 80% y el 100% de los empleados se ven representados por el Comité de seguridad e higiene en el trabajo de la entidad. Las tasas de absentismo proporcionadas por el 82,1% de las entidades varían desde el 0,46 hasta el 5,86. Son muy pocas las sociedades que proporcionan datos sobre las lesiones y enfermedades profesionales que se dan en la organización, así como de la existencia de trabajadores con alto riesgo de enfermedad profesional y cuando se incluye en las memorias suelen ser valores cercanos a cero o cero.
- En los indicadores de empleo y desarrollo profesional destacar que todas las entidades de la muestra tienen implantada algún tipo de prestación para sus empleados y transmiten información sobre las horas de formación anuales que reciben sus empleados, encontrándose una gran disparidad en los datos. Lo mismo ocurre con los datos aportados por el 65% de las empresas respecto al porcentaje de empleados sujetos a la evaluación del desempeño. La mayoría de las empresas de la muestra no proporcionan información sobre preavisos y convenios colectivos vigentes, la proporción en que se imparte o proporciona formación continua a los trabajadores y el número de las reclamaciones que han sido asumidas por la firma.

Respecto de las relaciones entre el nivel de implantación de las prácticas en recursos humanos y los ratios económico-financieros se pueden destacar lo siguiente:

- Las empresas de la muestra que alcanzan mayores niveles de diversidad de género en la plantilla suelen alcanzar mayores valores de rentabilidad económica y financiera, al permitir a la organización contar con personal más cualificado y más puntos de vista para la solución de problemas y tareas. Sin embargo, los altos niveles de mujeres en el órgano de gobierno no se ven reflejados en mayores niveles de rendimiento, lo cual puede ser debido a los conflictos que pueden surgir por la existencia de subgrupos heterogéneos diferenciados en relación con el género.
- Los resultados obtenidos indican que las sociedades que cuentan con tasas de rotación altas son las que obtienen un menor promedio de beneficio por empleado. Por lo que se puede decir que las firmas que se preocupan por mantener unos índices de rotación bajos consiguen una mayor satisfacción de los empleados y unos menores gastos de personal, que se ven reflejado en un mayor resultado empresarial, con el consecuente incremento de la productividad del personal.

- Los índices altos de absentismo y de accidentes suelen ir asociados a repercusiones negativas en la productividad empresarial, lo que se ve reflejado en los resultados obtenidos para las empresas de la muestra. De tal forma, que las sociedades con nivel de absentismo bajos consiguen un promedio de ventas por empleado superior a las que tienen un nivel alto o medio.
- Respecto a las horas de formación que proporciona la empresa a sus trabajadores, los resultados indican que existe una clara influencia entre el nivel de formación y los indicadores de productividad del personal. En este sentido cuanto mayor es la formación que una organización facilita a los empleados mayores son los niveles de productividad de los mismos, puesto que la formación suele influir positivamente en la satisfacción de los trabajadores y en el valor del capital humano de la entidad.
- Las entidades que se preocupan por evaluar el desempeño laboral de sus empleados son aquellas que consiguen mayor productividad por empleado, puesto que puede ayudar al desarrollo personal de los individuos y contribuir tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización.

Como conclusión final del trabajo se puede destacar que las prácticas de RSC de recursos humanos están adquiriendo cada vez más relevancia y las empresas que quieran mantenerse competitivas y conseguir su objetivo empresarial deberán incluirlas, cuidarlas, actualizarlas y amoldarlas a las necesidades y requerimientos de su grupo de interés de empleados, logrando así su mayor motivación, productividad y satisfacción.

Por último, destacar que se han tenido ciertas limitaciones a la hora de realizar este estudio, como es la clasificación de la información tan diversa que las organizaciones presentan de sus informes de sostenibilidad, puesto que el estado actual de estos informes hace que la comparabilidad sea dificultosa. En este sentido hay que indicar que, aunque se seleccionaron para confeccionar la muestra únicamente a empresas que elaboraban sus informes de acuerdo a la versión G4 del GRI, muchas de ellas no siguen las directrices que aconseja, en el sentido de que se la mezcla información de los indicadores, no sigue la denominación que establece la guía o la agrupa siguiendo otros criterios. Por lo que la información que se ha obtiene de los informes para algunos indicadores ha sido muy heterogénea y de difícil comparación, teniéndose amoldar para su posterior comparación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) (2004): *Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa*, Documento nº1 Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA. Madrid, AECA.
- (2010): *Normalización de la información sobre responsabilidad social corporativa*. Documento nº 7 Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA. Madrid, AECA.
- (2016): *Responsabilidad social corporativa interna. Delimitación conceptual e información*. Documento nº 10 Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de AECA. Madrid, AECA.
- ALEJOS GÓNGORA, CL.L. (2014): *Responsabilidad social corporativa en la era digital de la información de la comunicación*. Cuaderno de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, nº 25. Universidad de Navarra, IESE Business School.
- ALFARO, J. (coord.) (2007): *La responsabilidad social de la empresa*. Madrid, Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras.
- AZUERO, D. (2009): *La comunicación de la RSE. Propuesta para un modelo de comunicación*. Cuaderno Forética, nº 13.
- BARRENA MARTÍNEZ, J.; LÓPEZ FERNÁNDEZ, M.; ROMERO FERNÁNDEZ, P.M. (2012): “El valor interno de la RSC: Implicaciones en la gestión de RRHH y el clima laboral de la empresa”. *Dirigir Personas*, nº 13, pp. 28-32.
- (2016): “Efectos de las políticas de recursos humanos socialmente responsables en el capital intelectual”. *Intangible Capital*, vol. 12, nº 2, pp. 549-590.
- COMISIÓN EUROPEA (2001): *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- (2011): *Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- DE LA CUESTA, M.; VALOR, C. (2003): “Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España”. *Boletín Económico de ICE*, nº 2.755, pp. 7-19.

- FREEMAN (1984): *Strategic management: A stakeholders approach*. Boston, Pitman Publishing Ind.
- GALLARDO VÁZQUEZ, D.; CASTILLA POLO, F. (2013): "Diseño de un sistema de comunicación eficaz para la responsabilidad social en Pymes". *Tribuna Económica ICE*, nº 872, pp. 161-178.
- GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) (2013): *G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Netherlands.
- LACALLE, G.; CALDAS, M.E.; CARRIÓN, R. (2012): *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid, Editorial Editex.
- MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (MESS) (2014): *Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas*.
- PALACIOS PLAZA, J. (2008): *Medición del impacto y la rentabilidad de la formación*. Madrid, Editorial Díaz de Santos.
- PRADO LORENZO, J.M.; GALLEGO ALVAREZ, I.; GARCÍA SÁNCHEZ, I.M.; RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, L. (2008): "Social Responsibility in Spain: Practices and motivations in firms", *Management Decision*, vol. 46, nº 8, pp. 1247-1271.
- RAUFFLET, E.; LOZANO, J.F.; BARRERA, E.; GARCÍA DE LA TORRE, C. (2012): *Responsabilidad social empresarial*. México, Pearson Educación.
- RIVERA-ARRUBLA, Y.A.; ZORIO GRIMAB, A.; GARCÍA BENUA, M.A, (2016): "El concepto de informe integrado como innovación en reporting corporativo". *Journal of Innovation & Knowledge*, vol 1, pp. 144-155.
- SÁNCHEZ JIMÉNEZ, V (2015): "Influencia entre conductas sociales y decisiones empresariales". *Política y Sociedad*, vol. 52, pp. 443-464.
- SUCUNZA, F. (2004): "La importancia de las personas: El factor humano es un aspecto fundamental en cualquier organización". *Qualitas Hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación*, nº 96, pp. 80-81.
- TASCÓN LÓPEZ, R. (2008): Aspectos jurídicos-laborales de la responsabilidad social corporativa. Madrid, Centro de Estudios Financieros.
- VALDÉS ALONSO, A. (2013): *Responsabilidad social de la empresa y relaciones laborales*. Valencia, Tirant lo Blanch.

URCELAY ALONSO, J. (2005): "Responsabilidad social corporativa: La dimensión interna como cuestión previa". *Capital Humano*, nº 184, pp. 34-39.

WEBGRAFÍA

<http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Caracterizacion%20de%20las%20dimensiones%20de%20la%20RSE%20y%20su.pdf>

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52001DC0366>

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_648.pdf

http://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/01/13/empresas/1484325308_590057.html

<http://www.pymempresario.com/2017/03/responsabilidad-social-empresarial-3-0/>

<http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/catedralacaixa25.pdf>

<https://fundacionsando.wordpress.com/2011/01/19/rse-segun-la-comision-europea/>

http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf

ANEXO I:

RELACIÓN DE EMPRESAS DE LA MUESTRA Y SECTOR DE PERTENENCIA

EMPRESA	SECTOR
Abengoa, S.A	Materiales básicos, industria y Construcción
Abertis infraestructuras, S.A.	Servicios de consumo
Acciona. S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
ACS. Actividades de construcción y servicios S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Aena, S.A.	Servicios de consumo
Amadeus it group, S.A.	Tecnología y comunicaciones
Atresmedia Corp. De medios de com, S.A.	Servicios de consumo
Endesa, S.A.	Petróleo y energía
Enagas, S.A.	Petróleo y energía
Euskaltel, S.A.	Tecnología y comunicaciones
Europac	Bienes de consumo
Ferrovial, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Fluidra, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
FCC, Fomento de constr. y contratas, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Gamesa Corporación tecnológica, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Gas natural SDG, S.A.	Petróleo y energía
Iberdrola, S.A.	Petróleo y energía
Industria de diseño textil, S.A. "INDITEX"	Bienes de consumo
Indra sistemas, S.A., Serie A	Tecnología y comunicaciones
Mediaset España Comunicación, S.A.	Servicios de consumo
Melia hotels international, S.A.	Servicios de consumo
NH hotel group, S.A.	Servicios de consumo
Obrascon Huarte Lain, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Promotora de Informaciones, S.A.	Servicios de consumo
Prosegur, Cia. de seguridad, S.A.	Servicios de consumo
Red eléctrica corporación, S.A.	Petróleo y energía
Repsol, S.A.	Petróleo y energía
Sacyr, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Técnicas reunidas, S.A.	Materiales básicos, industria y construcción
Tecnocom, telecom y energía, S.A.	Tecnología y comunicaciones
Telefónica, S.A.	Tecnología y comunicaciones