



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

**GRADO EN RELACIONES LABORALES Y
RECURSOS HUMANOS**

**“Información e indicadores de
responsabilidad social relacionados con
los recursos humanos en las empresas
españolas”**

Alumno: Víctor Sánchez Ferrer

Tutora: Mercedes Redondo Cristóbal

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	8
2.1. Concepto de responsabilidad social corporativa	9
2.2. Los <i>stakeholders</i> grupos de interés de las empresas	12
2.3. ¿Por qué implantan iniciativas de RSC las empresas?	14
2.4. Percepción de los recursos humanos respecto a las iniciativas de RSC	16
3. NORMAS Y ESTÁNDARES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	19
4. ANÁLISIS DE LAS INICIATIVAS DE RSC EN EL ÁMBITO DE RECURSOS HUMANOS	32
4.1. Descripción de la muestra y metodología	32
4.2. Iniciativas de formación y educación	33
4.3. Iniciativas de salud y seguridad laboral	38
4.4. Iniciativas en calidad de empleo	41
4.5. Iniciativas en diversidad y oportunidad	46
5. CONCLUSIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	54

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Hasta bien entrado el siglo XX, el marco en el que discurrían las relaciones entre la empresa y su entorno eran las propias de un sistema cerrado sin prácticamente ningún tipo de conexión entre ambos espacios, salvo las propias relaciones derivadas de la legislación laboral o fiscal. Sin embargo, en las primeras décadas del siglo pasado comienzan a aparecer posturas doctrinales que esbozan la exigencia de un mayor compromiso con el entorno en el que opera la empresa, fruto de las cuales surgen iniciativas que proyectan la responsabilidad de la empresa hacia otros ámbitos diferentes a los estrictamente financieros.

Además, en los últimos tiempos, el incremento de la competitividad consecuencia de la internacionalización y globalización de los negocios está generando un aumento de los conflictos en los espacios interno y externo, haciendo más necesaria la búsqueda de un equilibrio entre los ámbitos económico, social y medioambiental; de esta forma, desarrollo sostenible y responsabilidad social se convierten en dimensiones que necesitan de una gestión estratégica. En este contexto, hay cada vez un mayor número de organizaciones concienciadas acerca de la importancia de estos aspectos y que manifiestan su adhesión a directrices de responsabilidad social que hoy en día se hallan ampliamente difundidas, eludiendo de esta manera la presión que podría experimentar la entidad proveniente del entorno, debido a las consecuencias sociales o ambientales de su actividad productiva.

La responsabilidad social corporativa, término al que se alude frecuentemente en los últimos años, responde a un convencimiento cada día más demandado por la sociedad, y que va siendo asumido poco a poco por los directivos que están al frente de las empresas consideradas “excelentes”, que exige entender la empresa como una organización que busca el bienestar y es generadora de beneficios no sólo económicos sino también sociales. De este modo se evidencia que la gestión de los recursos humanos ha adquirido en este siglo XXI una significativa importancia en la vida de las organizaciones modernas con la aplicación de nuevas técnicas, teorías y principios que

den respuestas al comportamiento humano en la misma, dentro y fuera de la organización.

Demostrar una preocupación social como empresa está logrando en muchos casos acortar distancia entre las empresas y grupos de terceros vinculados con la misma. Al menos eso refleja el informe realizado por Forética, foro para la evaluación de la gestión ética, que afirma que “9 de cada 10 consumidores estarían dispuestos a penalizar actitudes corporativas irresponsables mediante la negativa a consumir sus productos”. Por otra parte, diferentes estudios han puesto de manifiesto que las empresas implantan políticas de responsabilidad social porque mejora la marca y la visibilidad (al mejorar su reputación y la fidelización de clientes), afecta a una mejora en los valores y el entorno (más aceptación y credibilidad ante la sociedad), y mejora la eficiencia en la gestión (mejora el clima de la organización, la competitividad, la productividad, los beneficios económicos y la propia gestión). Por lo tanto, hay distintas actuaciones en materia de responsabilidad social que pueden ser percibidas directamente por los empleados de la compañía, de forma que su implantación puede incidir positivamente en la percepción y en el juicio que éstos se forman respecto a la imagen y a la reputación corporativa, lo que a su vez repercutirá en el desarrollo de su comportamiento individual, impactando de manera específica en su nivel de compromiso organizacional.

El presente estudio, basándose en los informes de responsabilidad social corporativa que elaboran empresas, se dirige a realizar un análisis descriptivo de la información incluida en estas memorias que está orientada prioritariamente hacia los recursos humanos. Asimismo, se ha estudiado el grado de implantación que estas iniciativas tienen en una muestra de empresas españolas cotizadas.

El proyecto se ha estructurado de los siguientes puntos. En el primer apartado, y después de encuadrar la empresa en el contexto actual, se recogen algunas de las definiciones propuestas por distintas instituciones para introducir los conceptos de responsabilidad social corporativa y *stakeholders* o grupos de interés. Definidos los *stakeholders* se procede a comentar las distintas clasificaciones y la relación que tienen éstos con la organización. Se continúa exponiendo algunos de los motivos por los cuales

las firmas llevan acabo políticas de responsabilidad social y cómo son percibidas por los empleados de la compañía.

En el siguiente epígrafe, se hace referencia a las principales normas y estándares de responsabilidad social empresarial que han propuestos distintos organismos especialistas en la materia. Como estas normas son adoptadas de forma totalmente voluntaria por las empresas, resulta necesaria la realización de una verificación que corrobore el cumplimiento de las mismas si se le quiere dar un cierto rigor a la información que recogen las memorias de responsabilidad social.

A continuación, se ha desarrollado el estudio descriptivo de las iniciativas de responsabilidad vinculadas hacia los recursos humanos que tienen implantadas una muestra de empresas españolas cotizadas, teniendo como fuente de referencia la base de datos ASSET 4. El proyecto finaliza con las conclusiones principales y con mi opinión personal sobre la responsabilidad social empresarial.

Como proyecto fin de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos se va a indicar la vinculación de este estudio con las competencias establecidas en el mismo. Para ello, se han señalado en el cuadro de competencias del Grado las utilizadas para su confección:

G COMPETENCIAS GENÉRICAS		
GI Instrumentales		
GI 1	Capacidad de análisis y síntesis.	1
GI 2	Capacidad de organización y planificación.	2
GI 3	Comunicación oral y escrita en lengua nativa.	3
GI 4	Conocimiento de una lengua extranjera.	4
GI 5	Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.	5
GI 6	Capacidad de gestión de la información, habilidades básicas en el manejo del ordenador.	6
GI 7	Resolución de problemas.	7
GI 8	Toma de decisiones.	8
GP Personales		
GP 1	Trabajo en equipo.	9
GP 2	Habilidades en las relaciones interpersonales.	10

GP 3	Reconocimiento de la diversidad e interculturalidad.	1
GP 4	Razonamiento crítico.	1
GP 5	Compromiso ético.	1
		3
GS	Sistemáticas	
GS 1	Aprendizaje autónomo y habilidades de investigación.	1
GS 2	Adaptación a nuevas situaciones.	4
GS 3	Creatividad.	1
GS 4	Liderazgo.	6
GS 5	Iniciativa y espíritu emprendedor.	1
GS 6	Motivación por la calidad.	8
GS 7	Sensibilidad hacia temas medioambientales.	1
		9
		2
		0
E	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
ED	Disciplinares (saber)	
ED 1	Marco normativo regulador de las relaciones laborales.	2
ED 2	Marco normativo regulador de la Seguridad Social y de la protección social complementaria.	1
ED 3	Organización y dirección de empresas.	2
ED 4	Dirección y gestión de recursos humanos.	2
ED 5	Sociología del Trabajo y Técnicas de Investigación Social.	4
ED 6	Psicología del Trabajo y Técnicas de Negociación.	2
ED 7	Historia de las Relaciones Laborales.	6
ED 8	Salud laboral y Prevención de Riesgos Laborales.	2
ED 9	Teoría y estructura de las relaciones laborales.	8
ED 10	Economía y mercado de trabajo.	2
ED 11	Elementos jurídicos básicos para las relaciones laborales.	9
		3
		0
		3
		1

ED 12	Políticas sociolaborales.	3
ED 13	Auditoría sociolaboral.	2
ED 14	Contabilidad y Análisis Contable.	3
		3
		4

EP Profesionales (saber hacer)

EP 1	Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.	3
EP 2	Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.	5
EP 3	Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección...).	3
EP 4	Capacidad para dirigir grupos de personas.	6
EP 5	Capacidad par realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relacione laborales.	3
EP 6	Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados.	9
EP 7	Capacidad para asesorar y/o gestionar en materia de empleo y contratación laboral.	4
EP 8	Asesoramiento en gestión en materia de Seguridad Social, asistencia social y protección social complementaria.	0
EP 9	Capacidad de representación técnica en el ámbito administrativo y procesal y defensa ante los tribunales.	4
EP 10	Capacidad para elaborar, implementar y evaluar estrategias territoriales de promoción socioeconómica e inserción laboral.	3
EP 11	Capacidad para interpretar datos e indicadores socioeconómicos relativos al mercado de trabajo.	4
EP 12	Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral.	5
EP 13	Capacidad para elaborar, desarrollar y evaluar planes de formación ocupacional y continua en el ámbito reglado y o reglado.	4
EP 14	Capacidad de planificación y diseño, asesoramiento y gestión de los sistemas de prevención de riesgos laborales.	7
EP 15	Capacidad para aplicar las distintas técnicas de evaluación y auditoría sociolaboral.	4
EP 16	Capacidad para procesar documentación administrativa contable.	9
EP 17	Capacidad para interpretar datos económico-financieros.	5
EP 18	Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo y estudios de métodos y de tiempos de trabajo.	1
EP 19	Capacidad para gestionar y seleccionar documentación jurídica y desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral.	5
		3

EA Académicas

EA 1	Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.	5 4
EA 2	Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.	5 5
EA 3	Comprender el carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.	5 6
EA 4	Aplicar los conocimientos a la práctica.	5 7
EA 5	Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.	5 8

RRSC

2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Para una mejor comprensión del concepto de Responsabilidad Social Corporativa¹ (RSC) es preciso realizar un análisis desde un contexto evolutivo de la empresa y de la sociedad. El sistema de producción denominado como capitalista ha atravesado, hasta la fecha, cuatro grandes fases:

- a) Una fase inicial donde asistimos a la consolidación de la revolución industrial (s.XVIII–XIX) y al nacimiento y desarrollo del capitalismo denominado “salvaje”.
- b) Una segunda fase, caracterizada por la intervención del Estado y las fuerzas sociales que desemboca en un periodo de moderación de las prácticas capitalistas originarias (instauración del derecho de la emergencia, iglesia, salario justo, internalización comercial, estructuras societarias y conciencia colectiva).
- c) La tercera fase, tras la segunda guerra mundial, donde se instaura el estado de bienestar y que implica las primeras prácticas sistematizadas de colaboración entre empresa–sociedad.
- d) Una cuarta fase que arranca de la crisis del estado de bienestar y la crisis del petróleo y que supone una nueva fractura del sistema de producción y un nuevo papel del Estado como organizador de la sociedad.

Durante todo este tiempo se han producido una serie de hechos que han provocado cambios sociales y cambios en el concepto de empresa que nos acercan a un concepto actual de la RSC, entre los más destacados se pueden mencionar: la fractura social por la desigualdad de rentas, el incremento de la sensibilidad social, la globalización, el nacimiento del concepto de desarrollo sostenible, la búsqueda de empleo de calidad, la necesaria participación del individuo en la sociedad, o el nacimiento del concepto de capital social. Por consiguiente, nos encontramos ante una nueva manera de entender la empresa y las relaciones que tienen con terceros interesados en el desarrollo de su actividad, porque las firmas, aunque producen bienes privados, tienen repercusiones públicas, y, por lo tanto, no es aceptable cualquier medio para conseguir sus objetivos (Tortosa, 2006).

¹ En este trabajo al utilizar el concepto de Responsabilidad Social Corporativa también se hace referencia al término Responsabilidad Social Empresarial.

La RSC no es un concepto nuevo, existen multitud de experiencias anteriores que se aproximan a esta idea de empresa con importantes implicaciones en la sociedad. En este sentido, Perdiguero (2003) indica que *“desde comienzos del primer capitalismo las relaciones empresa y sociedad han ocupado de forma recurrente un lugar central en la agenda del debate público y de la reflexión teórica y académica”*, o AECA (2004) en el documento que trata de conceptualizar la RSC apunta que *“el carácter social de las organizaciones productivas es reconocido por las teorías económicas más antiguas”*.

2.1. CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

Durante los últimos años la RSC está ocupando un lugar prioritario tanto en los ámbitos empresariales como en los académicos, aún así no existe una definición o concepción unánime sobre que se entiende por responsabilidad social en la empresa. A continuación, se hace referencia a varias definiciones propuestas por diferentes instituciones.

La Unión Europea en el Libro Verde “Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas” presentado en julio de 2011 lo define como *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (stakeholders), y ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, si no también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, en el entorno, y en las relaciones con los interlocutores. Ir más allá de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas”*. De esta definición hay que destacar que la RSC tiene que ser asumida voluntariamente por parte de las empresas, y que va más allá del cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental, laboral y social.

Por otro lado, AECA (2004) define la RSC como *“El compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa, que centra su atención en la satisfacción de*

las necesidades de los grupos de interés, y que va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida, y a la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. La definición proporcionada por esta institución, al igual que la recogida en el Libro Verde incluye el rasgo de la voluntariedad y añade la vinculación de la entidad con otros grupos sociales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la RSC como la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y los valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

En resumen, los tres grandes aspectos que definen la RSC que cuentan con un consenso más generalizado, son: la integración en las operaciones habituales de la empresa de las consecuencias económicas, sociales y medioambientales, ir más allá de las obligaciones jurídicas (adoptarla voluntariamente), y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés. Por lo tanto, el concepto de RSC adquiere sentido dentro de las relaciones empresa-sociedad, la empresa como una institución social, tiene un papel específico que cumplir, pero las repercusiones de sus actuaciones trascienden los aspectos económicos y abarcan otras esferas de la vida de los individuos.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo configura una serie de requisitos que debe de cumplir una empresa socialmente responsable:

- a) Ofrecer productos y servicios que responden a las necesidades de sus usuarios.
- b) Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los estándares mínimos legales.
- c) La ética debe impregnar las decisiones de los directivos y debe formar parte de la cultura empresarial.
- d) Las relaciones con los trabajadores deben ocupar una posición prioritaria en la empresa.
- e) Respeto por el medio ambiente.
- f) Integración en la comunidad, llevando a cabo planes de acción social.

Las tres grandes áreas sobre las que se proyecta la RSC son:

- Área social: La empresa ha de dar respuesta a las demandas legítimas que los distintos grupos de interés le plantean desde los valores y las pautas de comportamiento que éstos le proponen. De esta forma, la empresa conseguirá estar integrada en el entorno que está ubicada.
- Área medioambiental: La empresa debe respetar y cuidar el medio ambiente, los impactos ambientales de la actividad empresarial son rápida y fácilmente identificables. La demanda de un comportamiento responsable con el entorno natural es una de las primeras voces que se alzó a favor de la RSC y uno de los movimientos más potentes y organizados de la sociedad.
- Área económica: Las empresas tienen que generar riqueza en el entorno en el que están ubicadas, a través de la generación de empleo, la innovación, etc.

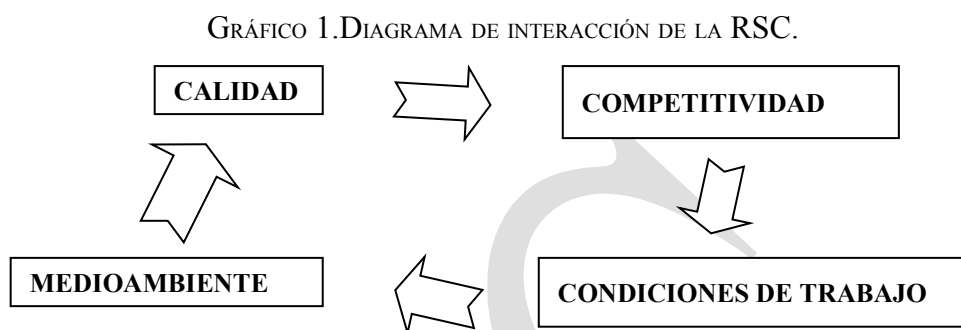
En la consecución de una política socialmente responsable en la empresa se diferencian varios niveles:

- Cumplimiento de requisitos éticos y legales estrictamente esenciales.
- Asunción voluntaria de obligaciones situadas por encima de los estándares mínimos esenciales.
- Asunción voluntaria de obligaciones que se sitúan en paralelo a la acción normativa básica o implementada.
- Aspiración a ideales éticos.

Por último, indicar que existen cuatro posiciones bien definidas de las entidades frente a la responsabilidad social:

1. Rechazo frontal: el modelo empresarial tradicional es válido y valida la ética empresarial implícita en el paradigma neoliberal.
2. Escepticismo: ignoran su alcance y esperan los efectos en otras organizaciones empresariales.
3. Manipulación: maquillan o distraen la atención a través de la RSC de las malas prácticas o impactos negativos.

4. Convicción: comprometidos con el proceso de transformación del modelo de empresa.



2.2. LOS *STAKEHOLDERS* O GRUPOS DE INTERÉS DE LAS EMPRESAS.

El término *stakeholder* traducido comúnmente como “grupo de interés” o “partes interesadas”, tiene sus orígenes en el año 1965 en los trabajos de Rhenman y Stumne en Suecia y del *Social Responsibility Institute* (SRI) de la Universidad de Stanford y Ansoff en Estados Unidos (González, 2005). Una de las definiciones de mayor aceptación es la facilitada por Freeman en 1984, considerando a los *stakeholders* como “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa”, en la que se hace referencia “al apoyo” de los grupos de interés para que la entidad alcance sus objetivos.

En esta misma línea, AECA (2004) los define como “*aquellos grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, con un interés legítimo, directo o indirecto, por la marcha de ésta, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos marcados y su supervivencia*”.

Consecuentemente, se puede entender por *stakeholders* todos aquellos sujetos que tienen una apuesta (*stake*) o relación de interés con la empresa. Es decir, los diferentes agentes implicados por la actividad de la compañía, teniendo en cuenta los intereses y el poder real que cada uno de ellos tiene en esa red de relaciones. Por lo tanto, los *stakeholders* pueden ser grupos de interés activos o pasivos en las diferentes

políticas de responsabilidad social empresarial, entre los cuales se pueden distinguir: Empleados, sindicatos, asociaciones de consumidores, clientes, grupo de activistas, comunidad financiera, empresarios, partidos políticos, gobierno, proveedores, competidores, asociaciones comerciales, etc.

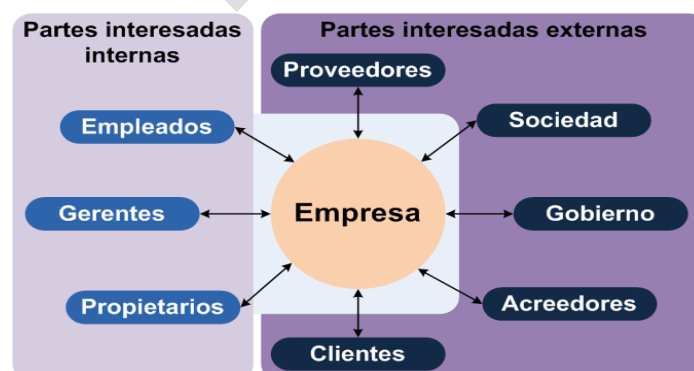
Existen diferentes clasificaciones de los *stakeholders*. Si se clasifican en función de la relación que entabla la empresa con sus diferentes grupos de interés se puede distinguir entre:

- *Stakeholders* primarios: se incluirían aquellos grupos con derechos directos y legalmente establecidos con la empresa (accionistas, empleados, consumidores, proveedores, gobierno o competidores).
- *Stakeholders* secundarios: los derechos de estos grupos sobre la empresa y sus recursos están peor definidos en la ley y se basan en criterios como la lealtad o las obligaciones éticas (medios de comunicación, grupos de interés, comunidad, etc.).

Si la clasificación se realiza en función de la relación que tiene la entidad con el entorno (AECA, 2004), se diferencia entre:

- *Stakeholders* internos: comprenden los grupos sociales que se encuentran dentro de la estructura de la organización (como son los empleados, accionistas o propietarios).
- *Stakeholders* externos: integran los grupos sociales que no pertenecen a la estructura interna de la organización y que se relacionan con esta desde su independencia orgánica (clientes, competidores, proveedores, agentes sociales, administraciones públicas, comunidad local o la sociedad en general).

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE LOS *STAKEHOLDERS*.



De ahí que el ámbito de la RSC tenga una doble dimensión (Libro Verde, 2001): La interna y la externa. La dimensión interna, realizada dentro de la organización y que afecta, además de a los accionistas, a la gestión de los recursos humanos y naturales utilizados en la actividad productiva. La dimensión externa, atiende a los interlocutores externos a la empresa y hace referencia: A los derechos de los clientes y consumidores, a respetar los derechos humanos, a la acción cultural, medioambiental o social de las empresas, etc.

Consecuentemente, los empleados son considerados como un *stakeholder* clave para fomentar la RSC interna de la organización. A este aspecto AECA (2004), indica una serie de necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en el proceso de toma de decisiones de las organizaciones, de tal forma que la consecución de este objetivo lleve consigo el desarrollo y beneficio mutuo de la organización y de los grupos de interés. Entre las necesidades fundamentales de los empleados señala: retribución justa, salud y seguridad en el puesto de trabajo, respeto y desarrollo profesional en igualdad de condiciones y mantenimiento del empleo. Añadiendo otra sería de necesidades más concretas y variadas para las distintas categorías profesiones, como por ejemplo: participación en beneficios, formación, horarios razonables que respeten el equilibrio trabajo-familia, etc. Para González (1999) las necesidades básicas de los trabajadores son tres: el puesto de trabajo, la jubilación y la empleabilidad. Por su parte la empresa espera de los trabajadores que sigan las instrucciones de los directivos, que hablen favorablemente de la empresa y que sean responsables en las comunidades en que opera la entidad.

2.3. ¿POR QUÉ IMPLANTAN INICIATIVAS DE RSC LAS EMPRESAS?

Las entidades suelen tener dos motivos para llevar a cabo un planteamiento RSC. Por un lado, se encontrarían los principios éticos que inclinarían a las empresas hacia la búsqueda de un equilibrio entre las finalidades estrictamente económicas y la extensión de su orientación corporativa hacia ciertas cuestiones sociales y ambientales asociadas a las repercusiones sobre el entorno que se presupone que ocasiona la actividad de la firma. Por otra parte, se apuntaría hacia una vertiente competitiva,

contemplándose en este caso la RSC como otro de los elementos que potencialmente contribuye al logro de los objetivos de una organización, esencialmente los de supervivencia, crecimiento y rentabilidad. La conexión de la responsabilidad social con dichos objetivos parece establecerse indirectamente, mediante la intervención transversal de factores mediadores de naturaleza intangible que obtienen una alta valoración en el escenario económico actual, como sucede en el caso de la reputación corporativa o en el de la legitimación organizacional (Grössling, 2011).

A medida que las propias empresas se enfrentan a los retos de un entorno en mutación en el contexto de la mundialización y, en particular, del mercado interior, aumenta su convencimiento de que la responsabilidad social puede tener un valor económico directo. Aunque la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades. Cuando la responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión de sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir realmente en su libertad de funcionamiento, los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, la responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de la calidad.

En la práctica las empresas no suelen tener un incentivo especial para expresar públicamente los motivos que les llevan a implantar una estrategia basada en RSC. No obstante, la encuesta a las grandes compañías realizada por la Comisión Europea con ocasión de la elaboración del Libro Verde de 2001 ofrecía alguna idea en este sentido, indicando las entidades los siguientes motivos, entre otros, que les impulsaban a llevar a cabo acciones de responsabilidad social:

- La mejora de la competitividad;
- La potenciación de la imagen de la empresa;
- La prevención frente a una publicidad negativa, o a la posibilidad de pleitos o de campañas contra la firma;
- Para sobresalir en algún aspecto respecto a la competencia;
- Para avanzar en la gestión de recursos humanos;

- Para reforzar la lealtad de los equipos gestores; y
- Como otro de los mecanismos de atracción de nuevos empleados.

Como señalan Castelo y Lima (2006), son muchas las empresas que previamente a la implantación de iniciativas de RSC proceden a considerar el tipo de ventajas económicas que obtendrán, sin que ello excluya que haya firmas que también contemplen imperativos éticos o aspectos morales. A este respecto, en Jamali et al. (2008) se pone de relieve el hecho de que numerosas organizaciones optan por emprender este tipo de actuaciones en el momento en que empiezan a percibir que son cuestionadas públicamente. En consecuencia, las empresas con mayor grado de exposición respecto a sus grupos de interés, que suelen ser las de mayor tamaño, se encuentran más empujadas hacia el establecimiento de políticas de responsabilidad social dirigidas prioritariamente a eludir posibles reproches o sanciones, y que intentan conseguir una mejor fama y reputación para la firma.

Por lo tanto, conforme se va incrementando la conciencia social en un determinado entorno, muchas empresas tienen que defenderse de las críticas ante acciones que han tomado o que deberían de haber tomado, por lo que gran parte de preocupación de la empresa ante estas situaciones se debe a que poderosos grupos de interés pueden ejercer una enorme presión sobre ella y provocar cambios en sus actuaciones mediante el influjo sobre la opinión pública. Es decir, lejos de partir de una autocrítica por las acciones planteadas, en ocasiones, la empresa busca legitimidad de su actuación reaccionando ante las expectativas sociales, lo que lleva a pensar que es así como se origina la respuesta social de la empresa implantando para ello políticas de responsabilidad social dentro de las mismas (Carroll,1999).

2.4. PERCEPCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS RESPECTO A LAS INICIATIVAS DE RSC.

El estudio “*To whose the profit? Building a case of sustainability, WWF y Cable&Grireles*” realizado en 2002, apunta que el 87% de los trabajadores europeos manifiestan que su lealtad a la empresa aumentaría si ésta implantara iniciativas de RSC (Campos, 2009). Consecuentemente, se puede apuntar que la clave del éxito de la

implantación de este tipo de iniciativas en una compañía seguramente recaiga en los recursos humanos implicados, mucho más que en los líderes organizacionales o que en los consultores, y los progresos en su desarrollo dependerá considerablemente de la predisposición a colaborar que mantengan. En esta misma línea, contribuciones como la de Rodrigo y Arenas (2008) resaltan la importancia de una interpretación de las iniciativas de RSC desde el punto de vista de los recursos humanos, en tanto que emiten un mensaje positivo dirigido no solamente a los empleados actuales, sino también a los que potencialmente pudieran adherirse a la organización.

Evidentemente, el hecho de que los recursos humanos cuenten con una percepción positiva de su empresa en lo referente a la adhesión a los postulados de la RSC también juega un papel relevante a la hora de proyectar el atractivo de una identidad corporativa sobre los posibles candidatos que pretendan incorporarse en un futuro (Greening y Turban, 2000), debido a que las personas también sienten que es más sencillo y satisfactorio acomodar su comportamiento productivo y comprometerse en un nivel significativo cuando se asocian a organizaciones que tienen una reputación favorable. Por lo tanto, cuando una compañía es percibida como socialmente deseable, se incrementan sus expectativas de incorporar a recursos humanos que busquen la participación en organizaciones que reflejen convenientemente su propio concepto de identidad productiva (Marín y Ruiz, 2007), con lo que se amplía la base de talento potencialmente disponible para la firma.

Por otro lado, Gössling (2011) alude a la relevancia que alcanza la implantación de actuaciones de RSC que afecten directamente a los intereses de los empleados con los que cuenta la firma, debido a su incidencia favorable sobre determinados aspectos como los relacionados con la motivación y la satisfacción laboral, así como sobre el nivel de compromiso de los recursos humanos con la organización.

Parece posible plantearse que los constructos de reputación y legitimidad corporativa, usualmente empleados en el análisis de los efectos externos de la RSC, se pueden traducir en el ámbito interno de una organización en términos de compromiso, motivación y lealtad de los recursos humanos (Meyer et al., 2002). Así, desde la

perspectiva personal, se puede presumir que el grado de compromiso² de cada empleado estará altamente correlacionado con la percepción de su bienestar laboral y conducirá a reforzar sus deseos de seguir perteneciendo a una cultura organizacional en la que se encuentra a gusto. De esta manera, el impacto de la RSC a escala individual podría verse reflejado en una mejora genérica en el clima laboral, conduciendo a beneficios de diverso tipo, como, por ejemplo, los obtenidos por los deseos de permanencia en la organización, los debidos a una reducción de los niveles de absentismo, los producidos por un incremento en la productividad del personal o los ocasionados por el aumento de posibilidades de atracción potencial de nuevos recursos humanos cualificados y de talento que estén disponibles en los mercados laborales y profesionales (Brammer et al., 2007).

El compromiso no es un elemento que opere aisladamente, sino que interactúa en su evolución con diversas variables de actitud, entre las que se encuentran la satisfacción laboral o la motivación.

² El término compromiso en un contexto organizacional representaría a un componente más del amplio espectro de factores que integran la compleja configuración de la actitud de una persona que participa en la actividad de la entidad, y remitiría a la existencia circunstancial de unos intangibles que pueden manifestarse de formas alternativas y que impulsan a un individuo concreto a llevar a cabo el curso de una acción que resultaría relevante para permitir el logro de un objetivo particular (Meyer y Herscovitch, 2001).

3. NORMAS Y ESTÁNDARES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

A medida que se ha avanzado en el concepto de empresa socialmente responsable, diversos organismos e instituciones internacionales se han venido esforzando en la elaboración de normas, guías o recomendaciones para impulsar y facilitar la evaluación de la responsabilidad social corporativa en la empresa. El contenido mínimo de estos códigos debe ser aquel que al menos garantice el respeto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de las Convenciones de la OIT y de las normas medioambientales internacionales aceptadas. La mayoría de las guías e indicadores se centran en las cuestiones laborales y de medio ambiente siguiendo por lo general las directrices de la Declaración Universal de Naciones Unidas, la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos del niño y los Criterios de Río sobre medio ambiente y desarrollo.

Para poder comprobar la eficacia real de la RSC en todos sus ámbitos, es necesaria la existencia de indicadores y sistemas de evaluación. Es decir, la concreción de las directrices emanadas por las organizaciones implicadas y su posterior certificación. La certificación es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas. La finalidad de las certificaciones es formalizar y garantizar las prácticas en materia de RSC ante los grupos de interés (AECA, 2004). Internacionalmente son numerosas las iniciativas de certificaciones tanto en materia de RSC como de medioambiente o calidad, las cuales van a permitir introducir elementos de mejora por un agente externo a la organización, afianzando y consolidado los sistemas de gestión socialmente responsable con los que cuenta la empresa.

Por otro lado, y como indica el Libro Verde de 2001, la comprobación por terceros independientes de la información publicada en los informes de responsabilidad social es también necesaria para no dar la impresión de que los informes son meros ejercicios de relaciones públicas sin contenido real. La verificación externa de los informes de RSC debe realizarse para aumentar la credibilidad de su contenido, así como el comportamiento socialmente responsable. Esta verificación, al igual que la

elaboración de los informes, debe ser voluntaria. No obstante, las empresas socialmente responsables tienen que asumir dicha verificación externa como algo necesario.

El aseguramiento que es el servicio de verificación externa más aceptado, tiene que ser realizado por expertos independientes y su objetivo es proporcionar el máximo nivel de fiabilidad posible sobre los datos proporcionados en el informe. No obstante, no es posible establecer una fiabilidad total, dado el carácter subjetivo de muchos de los aspectos abordados, así como el enfoque cualitativo de varios de los indicadores incluidos en los informes de RSC. El encargo del aseguramiento debe dar lugar a un informe final en el que conste, además del objetivo y alcance del trabajo y los criterios de evaluación utilizados, la opinión del experto sobre fiabilidad, seguridad y materialidad del informe.

A continuación, se desarrolla el contenido de varias de las normas y estándares que se han considerado más relevantes a la hora de impulsar y fomentar la RSC.

a) Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE fueron elaboradas en 1976 y revisadas en junio del año 2000. Estas directrices, que son asumidas por 33 países (los de la OCDE, más Argentina, Chile, y Brasil), pretenden fomentar que las empresas multinacionales contribuyan al progreso económico, medioambiental y social, con vistas a lograr un desarrollo sostenible. Además, promueven la responsabilidad y transparencia corporativa a través del enunciado de principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables. Entre los principios que incluyen destacan los referidos a transparencia informativa, ocupación y relaciones laborales, lucha contra el soborno y la corrupción e intereses de los consumidores, protección del medio ambiente, la salud pública, la seguridad, etc.

Cualquier empresa se puede adherir a las directrices de la OCDE, lo que conlleva aplicar todos sus principios en todos los países en los que opere. Para su implantación, la OCDE ha creado un procedimiento basado en la creación en cada país de un Punto Nacional de Contacto (PNC), que en el caso de España es la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo, estos puntos tienen la obligación de llevar a cabo actividades de promoción, recibir y responder consultas, además de mediar entre las

partes implicadas en discusiones referentes a la aplicación de las directrices e informar a las mismas sobre la aplicación de aquellas.

A día de hoy, la eficacia y aceptación de estas directrices es reducida aunque son consideradas una guía útil para su uso interno de las entidades. Salvo en contadas excepciones, los gobiernos de la OCDE no prestan el suficiente apoyo a los PNC, por lo que éstos permanecen relativamente inactivos. Desde su creación en el año 2000, sólo se han realizado 106 consultas como foro de discusión sobre temas relacionados con ética en los negocios, lo que expresa la necesidad de reforzar la actividad promocional de los PNC y la influencia de las directrices.

b) El Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la RSC (*The Global Compact*): El Pacto Mundial es una red creada en 1999 para difundir una iniciativa destinada a profundizar en la cultura de la responsabilidad social por la ONU. El Pacto Mundial tiene como objetivo que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios³ de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Estos diez principios son:

1. Las empresas deberán promover y respetar la protección del derecho internacional relativo a los derechos humanos.
2. Las empresas deberán asegurarse de no ser cómplices de violaciones de los derechos humanos.
3. Respetar la libertad de asociación y a reconocer el derecho de negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de ocupación y empleo.
7. Aplicar el principio de precaución respecto a los problemas relativos al medio ambiente.
8. Tomar iniciativas dirigidas a promover una mayor responsabilidad en materia de medio ambiente.

³ Los diez principios del Pacto Mundial han sido objeto de un consenso universal y se inspiran en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de 1948, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales de 1998 y la Declaración de Río de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992.

9. Facilitar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deberán trabajar contra cualquier forma de corrupción, extorsión y soborno.

La finalidad del Pacto Mundial es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita la conciliación de los intereses y procesos de la actividad empresarial con los valores y demandas de la sociedad civil, así como con los proyectos de la ONU, organizaciones internacionales sectoriales, sindicatos y ONGs. Para que una empresa pueda participar en el Pacto Mundial tiene que llevar a cabo una serie de pasos:

- En primer lugar enviar una carta al Secretario General de la ONU expresando su apoyo al Pacto Mundial y a sus principios.
- En segundo lugar tomar medidas para modificar el funcionamiento de la organización para integrar el Pacto Mundial y sus principios en su estrategia, cultura y actividades cotidianas.
- En tercer lugar la empresa se debe de comprometer a publicitar el Pacto Mundial y sus principios mediante vías de comunicación ya sea prensa, foros en los que participe, etc.
- En cuarto lugar la empresa se debe de comprometer de igual manera a publicar en sus informes o memorias anuales, una descripción de cómo aplica y apoya el Pacto Mundial y sus diez principios.
- En quinto y último lugar, para poder ratificar el compromiso con el Pacto Mundial, antes de dos años a partir de la adhesión, las empresas deben presentar el informe llamado “Comunicación sobre el Progreso” para reportar el grado de cumplimiento de los diez principios del Pacto. Las empresas que no presenten esta comunicación se eliminarán de la Red del Pacto Mundial y no podrán acceder a ninguna de sus actividades.

El Pacto Mundial aconseja la utilización de indicadores o sistemas de medición planteados por la *Global Reporting Initiative* (GRI) y permite la participación de todo tipo de empresas independientemente del estado actual de sus prácticas siempre que se comprometan a mejorarlas. El problema que presenta el Pacto Mundial reside en la falta

de monitoreo y verificación independiente, ya que el grado de escrutinio ejercitado por la oficina de las Naciones Unidas sobre las empresas firmantes es insuficiente y confía en la información que envían las empresas adheridas, por lo que se podrían producir supuestos en los que una empresa falsea sus informaciones y utiliza su pertenencia al pacto con fines exclusivamente publicitarios.

c) Foro Europeo *Multistakeholder* para la Responsabilidad Social Corporativa de la Comisión Europea: Es una pieza central de la estrategia de promoción de la responsabilidad social por parte de la Comisión Europea. Creado en octubre de 2002, el Foro está presidido por la Comisión Europea y actúa como plataforma de discusión para los principales grupos de interés en el ámbito europeo: trabajadores, sociedad civil, consumidores y redes de empresas. Su intención es la de promover la innovación, la transparencia y la convergencia de las prácticas y los instrumentos de responsabilidad social, mediante la mejora del conocimiento sobre la relación entre la RSC y el desarrollo sostenible (incluyendo su impacto en la competitividad, la cohesión social y la protección del medio ambiente).

La Comisión propone centrar sus estrategias entre otras, en las acciones siguientes:

- Dar a conocer mejor el impacto positivo de la responsabilidad social en las empresas y en la sociedad, en Europa y en el resto del mundo, en particular a los países en vías de desarrollo.
- Fomentar el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de RSC entre las empresas.
- Promover el desarrollo de las capacidades de gestión en el ámbito de la RSC.
- Fomentar la adopción de prácticas de RSC entre las PYMES.
- Facilitar la convergencia y la transparencia de las prácticas y los instrumentos de la RSC.
- Crear en la Unión Europea un foro *Multistakeholder* en este ámbito.

- Integrar la responsabilidad social en las políticas comunitarias.

Las recomendaciones y conclusiones del Foro son un buen apoyo para las empresas y gobiernos europeos en su acercamiento a la responsabilidad social, sin embargo hasta la fecha la atención prestada a las mismas no ha sido destacable, por lo que hay que exigir un mayor compromiso de los países de la UE en su difusión y apoyo.

d) La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales de la Organización Internacional del Trabajo: Esta Declaración es adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en 1977 y enmendada posteriormente en noviembre del año 2000. La OIT pretende que la correcta aplicación de las normas prevenga una amplia gama de problemas tales como la salud, la seguridad o el trabajo de los niños. También trata de fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos mediante la formulación de normas internacionales del trabajo, que revisten la forma de convenios y de recomendaciones, por las que se fijan unas condiciones mínimas en materia de derechos laborales fundamentales. Esta Declaración abarca cuatro áreas:

1. La libertad sindical, el derecho de sindicación y el derecho de negociación colectiva.
2. La abolición de trabajos forzados.
3. La igualdad de oportunidad y de trato.
4. La abolición del trabajo infantil.

Por lo tanto, se pretende garantizar la libertad sindical, el derecho de sindicación, el derecho de negociación colectiva, la abolición de trabajos forzados, la igualdad de oportunidades y de trato, así como otras normas que regulen las condiciones que abarcan todo el espectro de cuestiones relacionadas con el trabajo. Un equipo de empresas multinacionales es responsable de la promoción y del seguimiento de la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, como de la participación de la OIT en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas además de la coordinación de la labor de la organización en el área de la responsabilidad social de las empresas.

e) Normas ISO: La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Distintos temas medioambientales, como el calentamiento de la tierra y la capa de ozono, comienzan a ser muy discutidos y ha generado una preocupación general, por lo que representantes de varios países del mundo empiezan a reunirse para discutir estos temas y tratar de frenar el deterioro ambiental. Es en estas reuniones donde se pone de manifiesto que no existe ningún tipo de indicador universal que permita evaluar la labor hecha por las organizaciones para proteger el medio ambiente. Así es como surge la norma ISO 14001 y, posteriormente, las demás que componen la serie (un total de 13).

La ISO 14000 es una norma medioambiental voluntaria, que cuenta con 113 países miembros y faculta a quienes la pongan en práctica a demostrar que su sistema de gerencia ambiental cumple con el objeto del respeto al medio. Esta norma permite que compañías acreditadas puedan certificar que una organización tiene el control sobre el impacto de sus actividades en el ambiente, y que procura su disminución en el tiempo mediante la “la mejora continua”. La ventaja de las normas ISO es que implica a toda la organización en la cuestión ambiental, teniendo consecuencias directas sobre aspectos económicos, como por ejemplo el mejor aprovechamiento de los recursos o evitar sanciones por el incumplimiento de la normativa vigente.

f) Sistemas de Gestión y Guías de Reporting; Social Accountability Internacional (SA 8000): En el año 1997 el *Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPPA) publicó por primera vez el sistema SA 8000, basado en las convenciones de La Organización Internacional del Trabajo, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Niños.

En el año 2000 cambió su nombre por *Social Accountability Internacional* (SAI). En la actualidad SAI es una organización no gubernamental internacional y *multistakeholder* dedicada a la mejora de los lugares de trabajo y de las comunidades

mediante el desarrollo y la implementación de normas de responsabilidad social. Es conocida mundialmente por el estándar SA8000 usado por empresas y gobiernos de numerosos países.

Dicho estándar obliga al cumplimiento de todas las leyes aplicables, además de regulaciones o requerimientos que la organización haya suscrito. Está diseñado para aplicarse en cualquier empresa u organización ya sea privada, pública o no gubernamental. El sistema se creó a partir de una adaptación de los estándares ISO9000 (sistemas de gestión de la calidad) e ISO14000 (sistemas de gestión ambiental).

La última versión del texto estándar SA8000 corresponde al año 2001 e integra fundamentalmente la valoración de la existencia de trabajo infantil, trabajos forzados, la salud y seguridad en el trabajo, la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva, la discriminación, las medidas disciplinarias, el horario de trabajo, la remuneración y los sistemas de gestión, con especial atención a su extensión a la cadena de proveedores de la empresa.

Para contar con la certificación SA 8000, una organización debe tener un sistema que garantice el acatamiento de las normas y el perfeccionamiento sostenido en el desempeño social de sus prácticas. Al ser una norma de mínimos mayor valor tiene su certificación, cuanto mayor riesgo de incumplimiento de los derechos humanos tenga la cadena de suministro de la empresa, así como el nivel de respeto de las convenciones internacionales de trabajo de los países donde esté presente.

Al centrarse exclusivamente en los derechos humanos y en la gestión de la cadena de suministro, no tiene demasiado sentido en aquellos países que tienen un nivel alto de cumplimiento de los derechos humanos y laborales. Por otra parte no cubre las necesidades que la empresa requiere para integrar la responsabilidad social en todos sus ámbitos, además carece de indicadores que ayuden a la empresa a la mejora, ni proporciona soluciones en cuanto a la recogida y medición de las informaciones procedentes de la totalidad de los actores sociales, a los que afecta la actividad empresarial, y pierde por completo de vista a la empresa que se encuentra en un entorno dinámico.

g) AccountAbility. AA 1000 Assurance Standard: Norma promovida por el *Institute of Social Ethical AccountAbility (ISEA)* en 1999, que tiene como misión el promover la integración de la responsabilidad social en la gestión, auditoría y comunicación de información de las empresas con el objetivo del desarrollo sostenible a través de:

- a) El desarrollo de métodos de comunicación y auditoría mediante la serie de herramientas AA 1000.
- b) La investigación sobre las mejores prácticas para asegurar la calidad y credibilidad de la información.
- c) La promoción de la formación sobre la aplicación de los métodos de comunicación transparente en organizaciones.

El diseño de *AA 1000 Assurance Estándar* pretende aumentar la credibilidad de las memorias de sostenibilidad para poder ofrecer unos informes mucho más efectivos y de mayor utilidad, de forma que éstos puedan ser de utilidad a los *stakeholders* o gestores de las empresas en su toma de decisiones.

El proceso de uso y acatamiento de los métodos de AA 1000 pretenden apoyar a la gestión estratégica y a las operaciones de una organización dando la asistencia para los siguientes aspectos:

- a) Alinear sus sistemas y actividades con sus valores.
- b) Aprender sobre los impactos de sus actividades incluyendo las percepciones de las partes interesadas sobre esos impactos.
- c) Servir como parte de una estructura de control interno para posibilitar que las organizaciones puedan identificar, evaluar y gestionar mejor los riesgos que surgen de sus impactos sobre las relaciones con las partes interesadas.
- d) Atender los legítimos intereses de las partes interesadas con respecto a informaciones sobre el impacto social y ético de las actividades de las organizaciones y de sus procesos de toma de decisiones.
- e) Obtener una ventaja competitiva a través de la protección de una postura definida sobre cuestiones sociales y éticas.

Se trata de una norma de procedimiento y no especifica los niveles de desempeño que la empresa debe alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y

económicos. Las directivas para facilitar el uso y acatamiento de los métodos de AA 1000 establecen uno principios, los cuales deben tenerse en cuenta durante la elaboración de las rendiciones de cuentas y son: relevancia, totalidad, sensibilidad, materialidad, regularidad, oportunidad, aseguramiento de la calidad, accesibilidad, comparabilidad de la información y mejora continua.

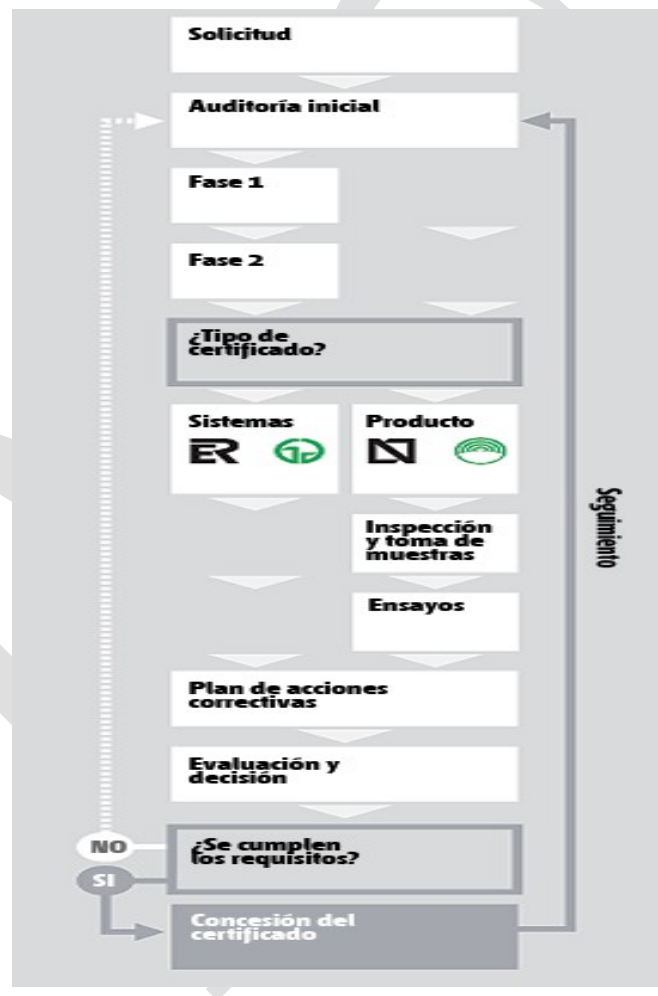
i) Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR): Es una entidad privada sin fines lucrativos que se creó en 1986. Esta entidad a través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios, de esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual; la confianza. Viene siendo un agente de progreso, extendiendo la cultura de la calidad entre el tejido empresarial e institucional español a través de sus actividades de normalización y certificación. Además pone a disposición de todas las empresas uno de los catálogos más completos, con más de 28.900 documentos normativos que contienen soluciones eficaces. Sus compromisos son:

- a) Elaborar normas técnicas españolas con la participación abierta a todas las partes interesadas y colaborar impulsando la aportación española en la elaboración de normas europeas e internacionales.
- b) Certificar productos, servicios y empresas (sistemas) confiriendo a los mismos un valor competitivo diferencial que contribuya a favorecer los intercambios comerciales y la cooperación internacional.
- c) Orientar la gestión a la satisfacción de nuestros clientes y la participación activa de nuestras personas, con criterios de calidad total, y obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.
- d) Impulsar la difusión de una cultura que nos relacione con la calidad y nos identifique como apoyo a quien busca la excelencia.

Dentro de su política corporativa y de recursos humanos, la entidad tiene como principio estratégico la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres. En el campo de la certificación esta entidad ha creado en España un mercado como tal, del que pueden obtener apoyo todas las organizaciones, es una de las 10 primeras certificadoras del mundo y ha emitido 62.000 certificados en áreas como calidad, medio ambiente, seguridad laboral, I+D+i, eficiencia energética, alimentación, etc.

El trabajo serio y riguroso que caracteriza a la entidad desde su creación ha posibilitado que los certificados de AENOR sean los más valorados, no sólo en España sino también en el ámbito internacional, habiendo emitido certificados en más de 60 países. AENOR se sitúa entre las 10 certificadoras más importantes del mundo. Tiene en España presencia en todas las Comunidades Autónomas, a través de 21 sedes, así como presencia permanente en 13 países principalmente de Iberoamérica y Europa.

GRÁFICO 2. PROCESO GENERAL DE UNA AUDITORÍA.



Fuente: AENOR.

h) Global Reporting Initiative (GRI): Es una institución internacional multipartícipe formada por empresas, ONGs, asociaciones de contables, agrupaciones empresariales, consultorías, academias y otros que participen a escala internacional. Se constituye como una iniciativa conjunta de la ONG norteamericana CERES (*Coalition*

for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

Su objetivo principal es fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad, para que alcancen un nivel equivalente al de los informes financieros. La primera guía de sostenibilidad se elabora en el año 2000 y ha sido sometida a revisión en varias ocasiones. Se constituye como una herramienta de uso voluntario para que las empresas informen de sus políticas económicas, ambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables. La guía GRI engloba los tres elementos de sostenibilidad tal y como se aplican en una organización: económico, medioambiental, y social. Su principal objetivo es proporcionar pautas de información que permitan proporcionar una visión clara del impacto humano y ecológico de la empresa para que los responsables de tomar decisiones se encuentren suficiente con suficiente información. Uno de los objetivos más importantes que se pretende con esta norma es el establecimiento de un estándar mundial que favorezca la comparabilidad intra e intersectorial de los resultados e impactos incluidos en las memorias de RSC de las compañías que se adscriban a este modelo.

La GRI desarrolla una serie de documentos para apoyar la elaboración de dichas memorias que en ningún caso pretenden ser una herramienta de gestión:

- Guías para el desarrollo de las memorias de sostenibilidad.
- Protocolos técnicos para la determinación y medición de los indicadores, como sucede con los referidos al uso de la energía y el agua o el trabajo infantil.
- Apéndices sectoriales, que tratan de adaptar al máximo las memorias a las peculiaridades de cada sector, como en los casos de la automoción o la banca.

- Documentos de orientación específicos, que ofrecen modelos e información adicional para la utilización de ciertos indicadores.

En esta guía se desglosan los distintos aspectos sobre los cuales las empresas deben informar. En este sentido, la memoria debe incluir los apartados de “unión y estrategia”, el perfil de la organización, la estructura de gobierno y sus políticas y sistemas de gestión, además se ha de indicar una descripción de sus principales *stakeholders*. Finalmente, el contenido del informe incluye los indicadores que se agrupan entorno a tres bloques: la actuación económica, ambiental, y social de la empresa que se recogen en la tabla 1. Hay que mencionar que los indicadores económicos aparecen agrupados en función de sus *stakeholders*, los de actuación medioambiental se agrupan entorno a elementos como materias primas, energía, agua, etc. Por último, los indicadores sociales se desglosan en prácticas laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad del producto.

TABLA 1. INDICADORES DE LA GUÍA GRI.

INDICADORES	CATEGORÍA	ASPECTO
Económico	Impacto económico directo	Clientes Proveedores Empleados Proveedores de Capital Sector Público
Ambientales	Medio ambiente	Materias primas Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Proveedores Productos y servicios Cumplimiento Transporte General
Sociales	Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo Relaciones empresa/trabajadores Salud y Seguridad Formación y educación Diversidad y oportunidad
Sociales	Derechos humanos	Estrategia y gestión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva. Trabajo infantil Trabajo forzoso y obligatorio Medidas disciplinarias Medidas de seguridad Derechos de los indígenas
Sociales	Sociedad	Comunidad Corrupción Contribuciones políticas Competencia y precios

Sociales	Responsabilidad del producto	Salud y seguridad del cliente Productos y servicios Publicidad Respeto a la intimidad
----------	------------------------------	--

Fuente: *Global Reporting Initiative (2006)*

RRSC

4. ANÁLISIS DE LAS INICIATIVAS DE RSC EN EL ÁMBITO DE LOS RECURSOS HUMANOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA Y METODOLOGÍA.

La muestra utilizada para la realización del estudio empírico se ha extraído de la base de datos de carácter comercial denominada ASSET4, que es suministrada por *Thomson Reuters*, en la cual se proporciona información corporativa sobre aspectos de responsabilidad social, ambientales, sociales y de buen gobierno de más de 3.400 empresas cotizadas de todo el mundo. ASSET4 facilita información objetiva relacionada con las iniciativas de responsabilidad social que tienen implantadas las empresas y las herramientas de análisis necesarias para que los distintos *stakeholders* de la entidad (los usuarios más habituales suelen ser los inversores) puedan comparar e integrar esta información extra-financiera en sus procesos de toma de decisiones. Con esta información los *stakeholders* tienen una visión más completa del rendimiento corporativo y pueden identificar a aquellas entidades que han optado por adherirse a directrices de responsabilidad social.

La selección de la muestra se ha llevado a efecto teniendo en consideración a todas las firmas españolas de las que ASSET4 proporcionaba información en todos los años considerados en el estudio. La muestra con la que se ha trabajado comprende a un total de 42 empresas españolas cotizadas y abarca cuatro ejercicios económicos, que corresponden a los años 2007, 2008, 2009, y 2010. Con carácter general, indicar que el 71,43% de las entidades de la muestra son firmantes del *Global Compact*, el 73,81% publican sus informes de responsabilidad social en conformidad con las directrices del GRI, y el 69,05% someten a auditoría externa sus memorias de sostenibilidad.

De los numerosos indicadores del área social que se recogen en ASSET4, este estudio se centra en aquellos aspectos relacionados con las prácticas laborales y de trabajo digno. La base de datos ASSET4, siguiendo la jerarquía de indicadores que establece la guía GRI, clasifica en cuatro grandes núcleos las actuaciones en prácticas laborales y trabajo digno:

1. Formación y educación.

2. Salud y seguridad laboral.
3. Calidad de empleo.
4. Diversidad y oportunidades.

Para analizar la implantación en las firmas de la muestra de las iniciativas englobadas en cada uno de estos cuatro grupos se ha procedido de la siguiente manera:

- A partir de la información disponible en la base de datos, para cada uno de los grupos se determinan el total de actuaciones de responsabilidad social que se englobarían en el mismo y se clasifican como variables cualitativas o cuantitativas.
- Para las actuaciones cualitativas, se representa gráficamente, para cada uno de los años considerados, la proporción de empresas de la muestra que tienen implantada cada una de las actuaciones incluidas en los cuatro grupos (verifica) y las entidades que no las tienen establecidas (no verifica).
- Posteriormente, y utilizando la información cualitativa, se construye un indicador de actuaciones de cada grupo implementadas por las empresas, cuyos valores oscilarían entre un mínimo de cero, que significaría que la entidad no ha manifestado que esté desarrollando ninguna iniciativa, y un máximo de uno, que reflejaría que la firma declara que ha integrado en sus procesos organizativos a todas las actuaciones del grupo. El indicador se calcula como la proporción de acciones de responsabilidad social para las que la empresa está mostrando un cumplimiento sobre el total potencialmente considerado de actuaciones, el cumplimiento de cada ítem es valorado positivamente con un uno.
- Por último, para las variables cuantitativas se procede al cálculo de estadísticos descriptivos que permiten caracterizar estas actuaciones.

4.2. INICIATIVAS DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN.

En las distintas conferencias internacionales organizadas por la UNESCO desde el año 2005 se ha subrayado que la Educación para el Desarrollo Sostenible es un aprendizaje continuo en el cual los individuos y la colectividad toman conciencia de su medio y adquieren los valores, las competencias y la voluntad para crear habilidades actitudes necesarias, tendientes a comprender y apreciar la relación mutua entre el ser humano, su cultura, la sociedad y el medioambiente circundante. Por otro lado, las

ventajas que conlleva la formación para la empresa y el trabajador quedan recogidas en la tabla 2.

TABLA 2. VENTAJAS QUE CONLLEVA LA FORMACIÓN.

IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN	
Para el trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> Le permite adquirir conocimientos, destrezas y habilidades. Le ayuda a integrarse en su equipo y empresa. Le permite adquirir conocimientos de nuevas tecnologías y formas de trabajar para “mantenerse” y “conservar” su puesto de trabajo. Le ayuda en su desarrollo personal y profesional (promoción, status, salario, etc.). Le ayuda en su reconocimiento (ser escuchado, ser valorado, etc.). Le permite participar en la empresa (mejorar procesos, aportar ideas, etc.). Le ayuda a mejorar el nivel de eficiencia en su área.
Para la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Proporciona ayuda para satisfacer sus necesidades. Proporciona ayuda para consolidar y transmitir la cultura de la empresa y sus objetivos. Proporciona ayuda para alcanzar mayor nivel de competitividad, productividad, rentabilidad y calidad. Proporciona ayuda para disponer en los puestos de trabajo de personas capacitadas e integradas en la cultura de la empresa y equipos de trabajo. Ayuda para adaptarse a los cambios del mercado y del entorno.

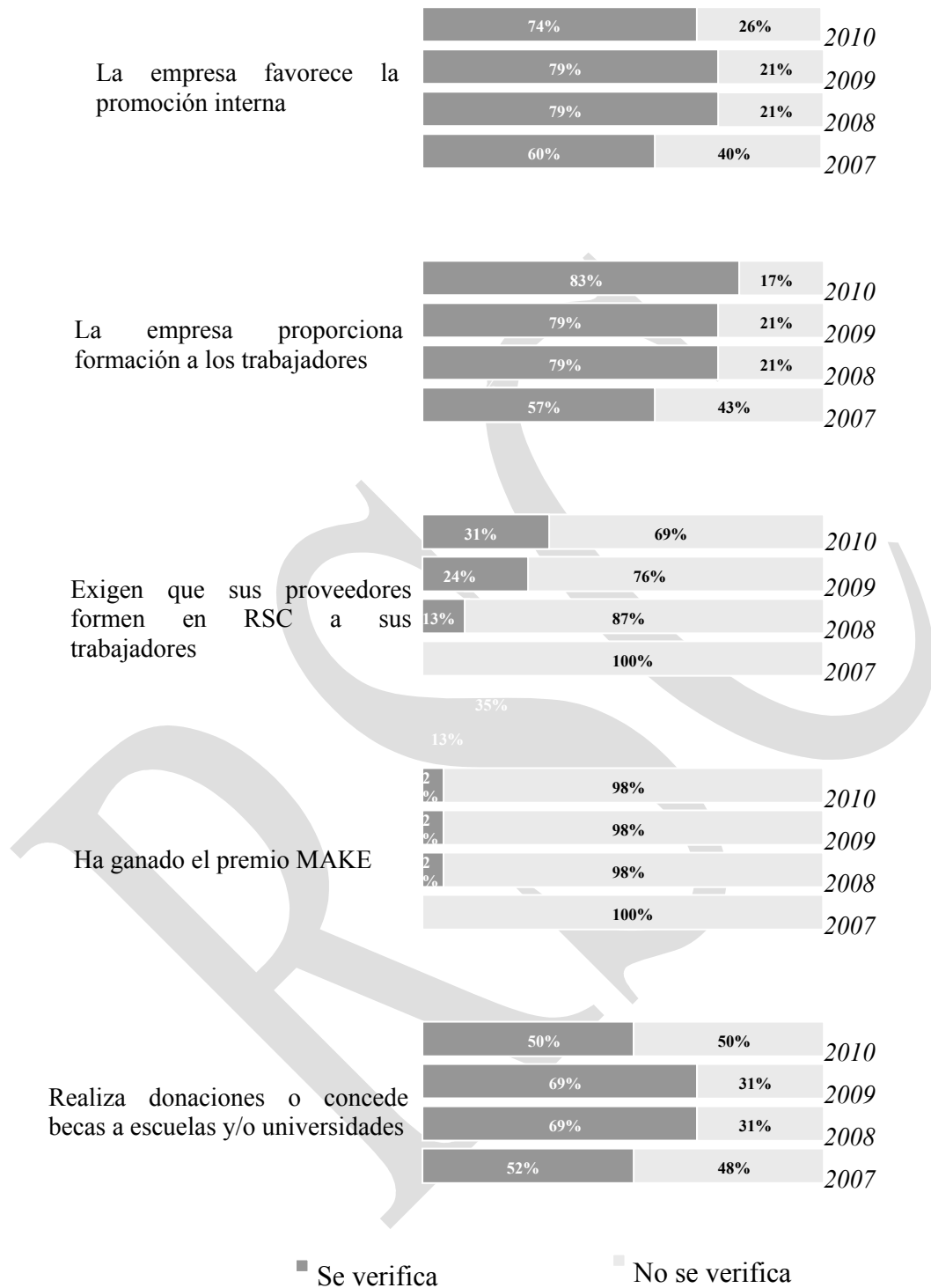
Fuente: Mad Comunicación (2005).

El total de actuaciones de responsabilidad social que se hallan asociadas al fomento de la formación y educación se detallan en la tabla 3. En el gráfico 2 se representa la proporción de empresas de la muestra que tienen implantada esa actividad de formación y educación (verifica) y las entidades que no las tienen establecidas (no verifica) en cada uno de los años analizados.

TABLA 3. INICIATIVAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN RECOGIDAS EN ASSET 4.

ACTUACIÓN	CARÁCTER
La empresa favorece la promoción interna.	Cualitativo
La empresa proporciona formación a los trabajadores.	Cualitativo
Exigen que sus proveedores formen en RSC a sus trabajadores.	Cualitativo
Ha ganado el premio MAKE (<i>Most Admired Knowledge Enterprises</i>) reconocimiento a las empresas líderes en gestión del conocimiento adjudicado por Teleos.	Cualitativo
Realiza donaciones o concede becas a escuelas y/o universidades.	Cualitativo
Gastos de formación por empleado (en dólares estadounidenses).	Cuantitativo
Total de gastos de formación de los trabajadores (en dólares estadounidenses).	Cuantitativo
Promedio de horas de formación al año por empleado.	Cuantitativo
Total de horas de formación.	Cuantitativo

Figura 2. Implantación de actuaciones de formación y educación. Años 2007-2010



Son las actuaciones de fomento de la promoción interna, formación de los trabajadores, y donaciones y concesiones de becas a escuelas y/o universidades las que tienen implantadas más del 60% de las entidades de la muestra en casi todos los años

analizados. La iniciativa relacionada con donaciones a centros educativos en los años 2007 y 2010 se sitúa en los niveles inferiores de implantación en las empresas analizadas, produciéndose en el año 2010 una disminución de casi un 20% respecto a ejercicios anteriores debida muy posiblemente a la larga duración del periodo de crisis que se está produciendo en la actualidad.

Hay que destacar la implicación en las empresas de las actuaciones relacionadas con la formación de sus trabajadores, ya que tal indicador no deja de aumentar, pasando del 57% en el año 2007 hasta el 83% en el año 2010.

Una iniciativa que tiene menor implantación es la relacionada con la formación que realizan los proveedores de la entidad en materia de RSC con sus trabajadores, aunque destaca como la actuación que mayor incremento ha experimentado en el período considerado.

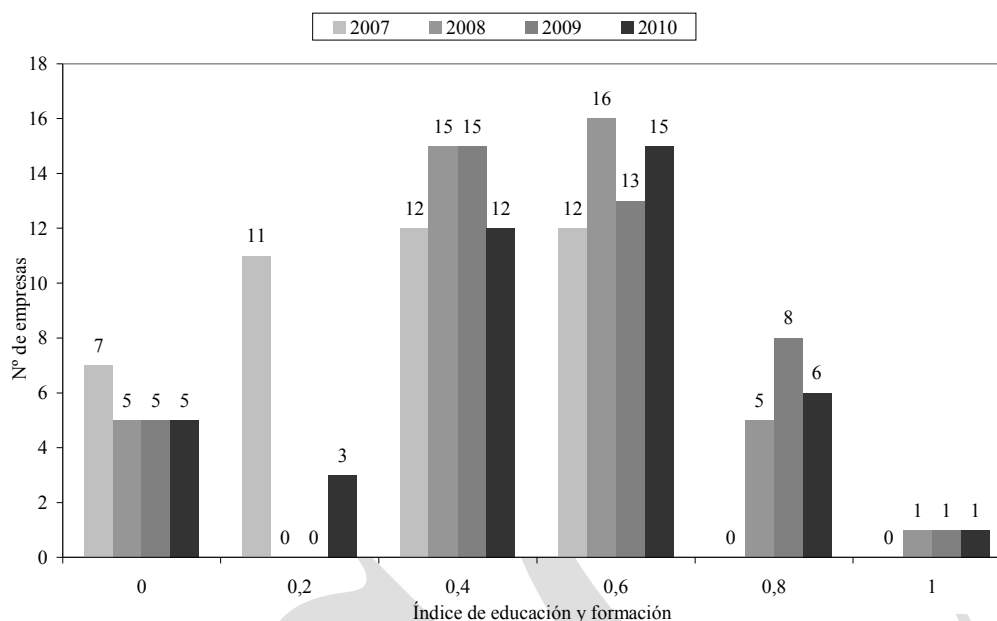
En el año 2007 ninguna de entidades exigía este tipo de formación a sus proveedores, posteriormente, y año a año, se ha ido introduciendo este ratio en las políticas empresariales, colocándose en 2010 en un 31%. Por último, indicar que solamente una entidad española en los tres últimos años analizados ha sido galardonada con el prestigioso premio MAKE otorgado por Teleos.

Posteriormente, se ha construido un indicador de actuaciones de formación y educación implementadas por las empresas, el valor que alcanza este indicador para cada una de las entidades de la muestra para cada año estudiado se representa en la figura 3.

Como puede observarse los resultados son similares para todos los años analizados, los valores que toma este indicador para más de la mitad de entidades son 0,4 y 0,6, es decir, las empresas de la muestra llevan a cabo por término medio la mitad de actuaciones en formación y educación que se han considerado.

Destacar que cinco firmas no tienen implantadas ninguna de estas actuaciones en los últimos tres años considerados y, por el contrario, sólo una empresa obtiene para este indicador el valor de 1, también los tres últimos años.

FIGURA 3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN. AÑOS 2007-2010.



A continuación, para las iniciativas de educación y formación que proporcionaban información cuantitativa se han calculado los estadísticos descriptivos que se recogen en la tabla 4.

TABLA 4. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS INICIATIVAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN RECOGIDAS EN ASSET 4.

ACTUACIÓN	AÑO	PROMEDIO	MEDIANA	MÁXIMO	MÍNIMO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Gastos de formación por empleado (en dólares estadounidenses)	2007	1.002,83	606,37	5.917,49	10,63	1.285,98
	2008	711,85	510,55	5.660,07	12,07	1.050,39
	2009	730,05	440,86	6.530,21	40,49	1.211,46
	2010	728,71	453,49	5.922,82	54,17	1.098,87
Total de gastos de formación de los trabajadores (en miles dólares est.)	2007	14.036,42	4.469,00	75.000,00	375,25	21.202,35
	2008	13.162,62	4.460,00	76.500,00	235,22	19.813,16
	2009	14.544,76	7.658,00	93.500,00	196,52	21.636,08
	2010	13.073,93	4.828,50	103.400,00	217,74	22.379,92
Promedio de horas de formación al año por empleado.	2007	32,89	28,00	79,00	8,76	18,87
	2008	31,11	31,00	81,00	7,94	17,75
	2009	32,57	30,31	93,82	6,79	20,88
	2010	29,90	28,00	109,00	3,60	22,11
Total de horas de formación (en miles)	2007	1.204,86	281,76	14.000,00	3,75	2.656,57
	2008	971,43	278,32	10.795,47	6,42	2.032,92
	2009	1.104,23	247,48	11.210,00	7,10	2.256,82
	2010	1.041,71	242,05	12.289,00	3,79	2.333,41

En cuanto al promedio de gastos que tienen las empresas relacionados con la formación de sus trabajadores ha sufrido fluctuaciones en el período analizado. Por

término medio los gastos de formación por empleado alcanzan el mayor valor en el año 2007 disminuyendo considerablemente en los siguientes ejercicios económicos, lo cual estaría en relación con el promedio total de horas de formación que han impartidos las empresas en el período y el promedio de horas de formación al año por empleado.

4.3. INICIATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL.

La salud y la seguridad laborales constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, debe tender a:

- a) El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación;
- b) La prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud;
- c) La protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud;
- d) La colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales;
- e) La adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.

En otras palabras, la salud y la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, "toda la persona". Para que las prácticas en materia de salud y seguridad laboral sean efectivas es necesaria la colaboración y la participación de los empleadores en los programas de salud y seguridad.

Las actuaciones en materia de seguridad y salud laboral incluidas en la base de datos se recogen en la tabla 5, el porcentaje de entidades que llevan a cabo estas iniciativas se representan en la figura 4. La actuación que analiza si alguna de las firmas ha sido noticia en el ámbito de seguridad y salud laboral con carácter negativo indica que únicamente en año 2008 se produjo tal situación con una incidencia del 2%. En cuanto a la información que proporcionan las empresas sobre sus políticas de VIH en el lugar de trabajo, los resultados reflejan la escasa importancia que tiene este punto en los programas internos de las organizaciones, ya que no llega en ninguno de los años expuestos al 40%.

TABLA 5. INICIATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL RECOGIDAS EN ASSET4

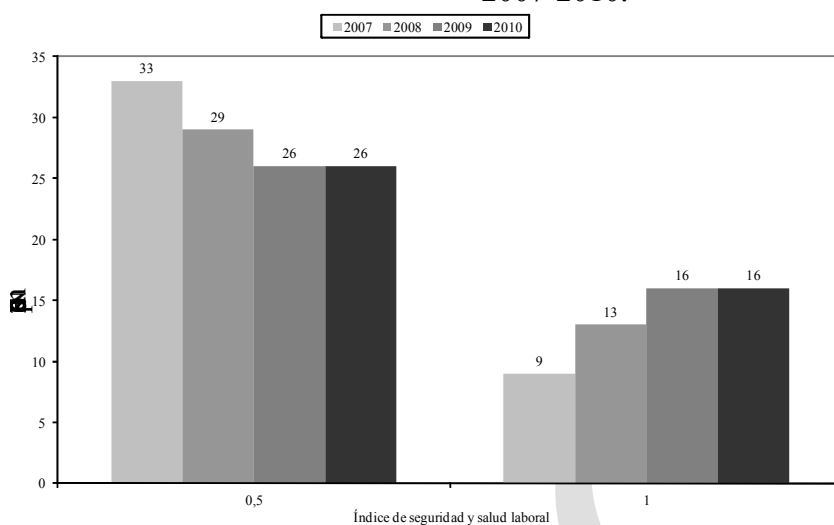
ACTUACIÓN	CARÁCTER
Noticias negativas relacionadas con la seguridad y la salud laboral publicadas en los medios de comunicación.	Cualitativo
Informa la empresa de las políticas o programas sobre el VIH / SIDA en el lugar de trabajo.	Cualitativo
Número de accidentes laborales sin baja laboral durante un millón de horas trabajadas.	Cuantitativo
Número de accidentes laborales sufridas por los empleados durante su horario de trabajo.	Cuantitativo
Número de enfermedades profesionales o cualquier otra enfermedad causada por la exposición continua a las condiciones inherentes al puesto de trabajo de una persona en relación con un millón de horas trabajadas.	Cuantitativo
Número de días perdidos de trabajo de los empleados.	Cuantitativo

Figura 4. Implantación de actuaciones de seguridad y salud laboral. Años 2007-2010



El valor que alcanza el indicador de actuaciones de seguridad y salud laboral para cada una de las entidades de la muestra en cada año considerado se representa en la figura 5. Los valores que toma este indicador para todas las empresas son de 0,5 ó 1, es decir, como mínimo todas las firmas tienen implementada la mitad de los indicadores de seguridad y salud laboral, aumentando a lo largo del período el de entidades que lo hacen en su plenitud.

FIGURA 5. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. AÑOS 2007-2010.



Los estadísticos descriptivos de iniciativas de seguridad y salud laboras se indican en la tabla 6.

TABLA 6. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS INICIATIVAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL RECOGIDAS EN ASSET 4.

ACTUACIÓN	AÑO	PROMEDIO	MEDIANA	MÁXIMO	MÍNIMO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Número de accidentes laborales sin baja laboral durante un millón de horas trabajadas.	2007	22,71	11,53	122,75	0,12	34,86
	2008	20,26	14,19	93,65	0,00	25,04
	2009	17,16	12,92	66,00	0,28	17,88
	2010	14,04	10,55	49,05	0,00	12,70
Número de accidentes laborales sufridas por los empleados durante su horario de trabajo.	2007	1.505,75	137,00	11.143,00	1,00	3.895,54
	2008	1.312,78	197,00	10.434,00	0,00	3.424,61
	2009	1.187,50	192,50	10.259,00	1,00	3.190,81
	2010	225,70	114,00	627,00	0,00	240,91
Número de enfermedades profesionales *	2007	0,43	0,00	1,75	0,00	0,76
	2008	0,35	0,00	1,05	0,00	0,61
	2009	0,76	0,05	2,44	0,00	1,14
	2010	0,30	0,10	1,50	0,00	0,54
Número de días perdidos de trabajo de los empleados.	2007	44.289,67	5.465,00	242.862,00	110,00	70.105,50
	2008	49.964,20	7.627,00	359.018,00	493,00	91.243,37
	2009	58.596,18	12.436,50	321.974,00	149,00	90.923,38
	2010	44.822,91	11.865,00	282.613,00	471,00	72.946,39

* También incluye cualquier otra enfermedad causada por la exposición continua a las condiciones inherentes al puesto de trabajo de una persona, los datos están en relación con un millón de horas trabajadas.

En general, el número medio de accidentes o enfermedades independientemente de dónde o cuándo se produzcan disminuyen a lo largo de los años considerados, lo que podría estar indicando que el establecimiento de políticas relacionadas con la salud y la seguridad laborales que impulsan las entidades están mejorando las condiciones de trabajo de los empleados. El indicador cuantitativo que hace referencia al número de días perdidos de trabajo de los empleados que por término medio ha ido aumentando desde el año 2007 al año 2009, disminuyendo drásticamente en el último ejercicio económico analizado para situarse en niveles similares al año 2007.

4.4. INICIATIVAS EN CALIDAD EN EL EMPLEO.

Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre el concepto de calidad de vida en el trabajo y aunado a esto, también se ha establecido su vinculación con la satisfacción laboral. En base a esto, a la hora de conceptualizar la calidad de vida en el trabajo hay que tener en consideración una serie de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, etc.

La calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad y la eliminación de los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional. Entre las consecuencias que puede tener una mayor calidad en el empleo se pueden citar: un mayor compromiso de los trabajadores, una mayor productividad, una mejora en la prestación de servicios, un mayor crecimiento empresarial, una mejora de la imagen corporativa, etc.

En la base de datos utilizada se incluye las iniciativas en relacionadas con la calidad en el empleo que se incluyen en la tabla 7. En la figura 6 se refleja el porcentaje de empresas que tienen implantadas este tipo de actuaciones

TABLA 7. INICIATIVAS DE CALIDAD EN EL EMPLEO RECOGIDAS EN ASSET4

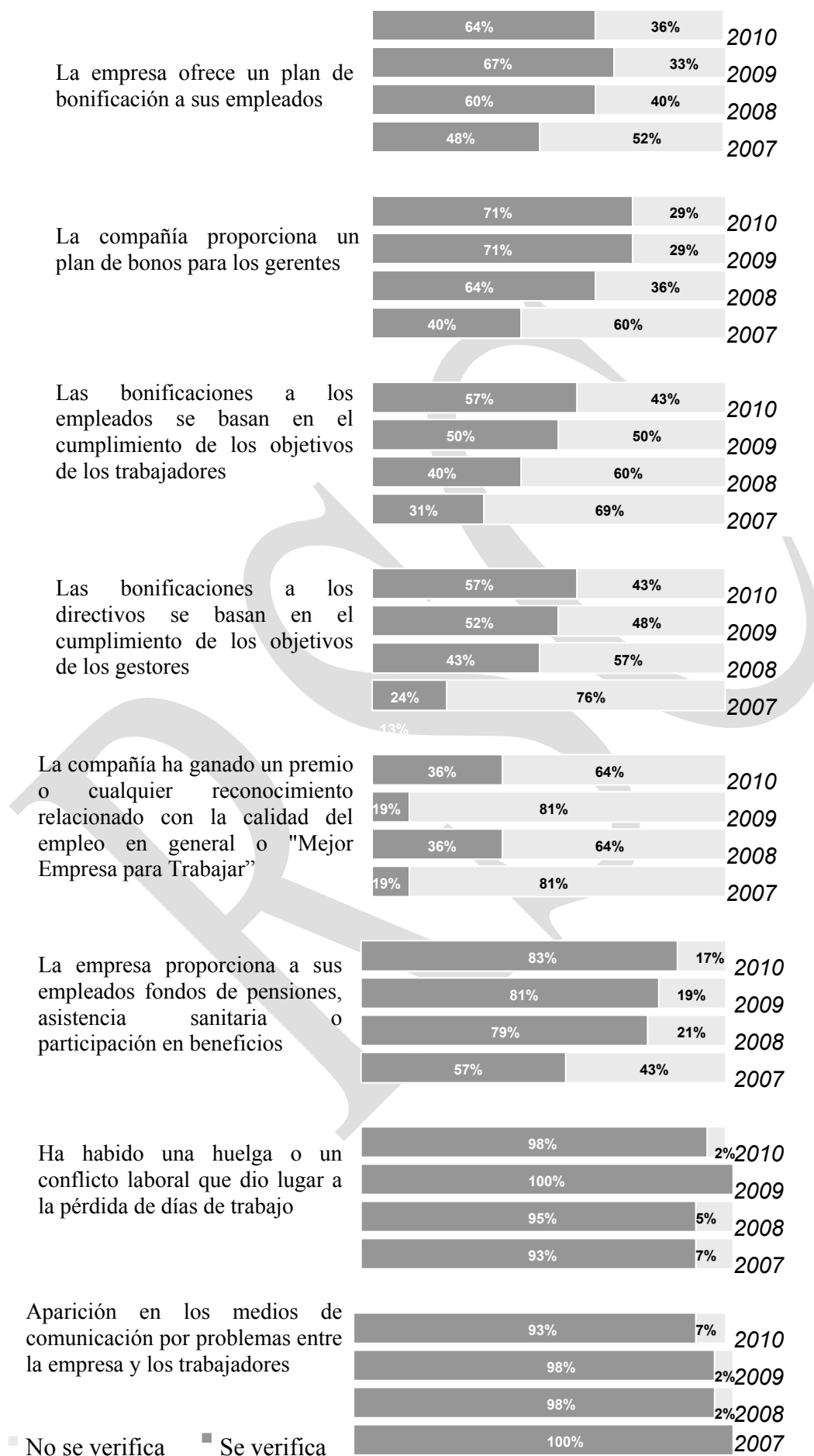
INICIATIVAS	CARÁCTER
La empresa ofrece un plan de bonificación a sus empleados.	Cualitativo
La compañía proporciona un plan de bonos para los gerentes.	Cualitativo
Las bonificaciones a los empleados se basan en el cumplimiento de los objetivos de los trabajadores.	Cualitativo
Las bonificaciones a los directivos se basan en el cumplimiento de los objetivos de los gestores.	Cualitativo
La compañía ha ganado un premio o cualquier reconocimiento relacionado con la calidad del empleo en general o “Mejor empresa para trabajar”.	Cualitativo
La empresa proporciona a sus empleados fondos de pensiones, asistencia sanitaria o participación en beneficios.	Cualitativo
Ha habido una huelga o un conflicto laboral que dio lugar a la pérdida de días de trabajo.	Cualitativo
Aparición en los medios de comunicación por problemas entre la empresa y los trabajadores.	Cualitativo
El crecimiento del empleo durante el último año.	Cuantitativo
Porcentaje de la facturación de los empleados.	Cuantitativo
Promedio de salarios (en dólares estadounidenses) / número total de empleados.	Cuantitativo
Total de los salarios dividido por las ventas netas o ingresos.	Cuantitativo

Dentro de la calidad en el empleo varias iniciativas hacen referencia a las bonificaciones a los empleados, bonificaciones a los gerentes y a los fondos de pensiones, asistencia sanitaria o participación en beneficios de los trabajadores.

En el período analizado el número de empresas que han ido implantando estas iniciativas ha aumentado, sólo se observa un ligero repunte en las bonificaciones a trabajadores en el último ejercicio analizado. Además, cada vez son más las entidades que basan estas bonificaciones en el cumplimiento de los objetivos por parte de los beneficiarios y no en el logro de los objetivos de la entidad.

Por otro lado, hay que destacar que el 83% de las empresas de la muestra en el año 2010 tiene instituidos fondos de pensiones, asistencia sanitaria o participación en beneficios para sus trabajadores.

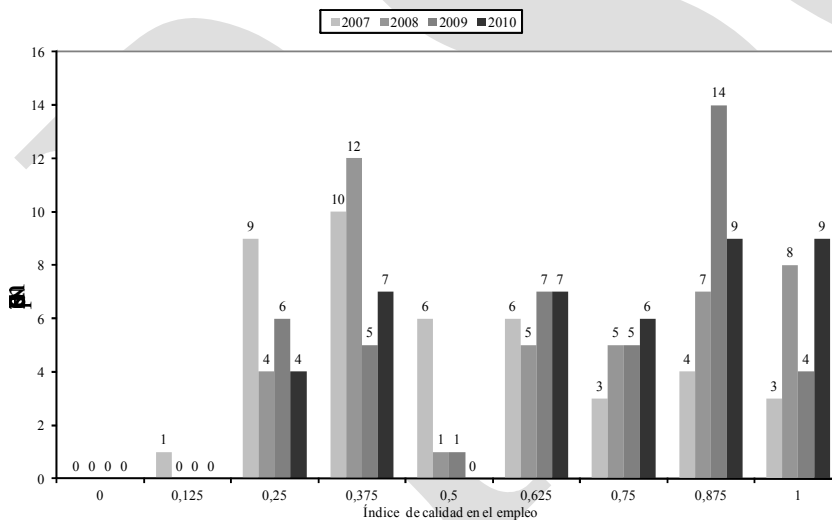
FIGURA 5. IMPLANTACIÓN DE ACTUACIONES DE CALIDAD EN EL EMPLEO. AÑOS 2007-2010



La aparición de las entidades en los medios de comunicación por problemas entre la empresa y los trabajadores es prácticamente insignificante aunque ha aumentado en este período, pasando a ser tres las firmas que han salido en los medios en el último año analizado. El número de compañías que han ganado un premio o cualquier reconocimiento relacionado con la calidad del empleo en general o "Mejor Empresa para Trabajar" fluctúa en los años considerados, posiblemente este resultado esté

El valor que toma indicador de actuaciones de calidad en el empleo que llevan a cabo las firmas se representa en la figura 6. Los resultados obtenidos indican que más de la mitad de las empresas de la muestra tienen establecidas más de la mitad de las iniciativas relacionadas con la calidad en el empleo. Además, todas las entidades tienen implantada al menos una de estas iniciativas, y en el año 2010 más del 20% de la muestra tienen instituidas todas las actuaciones de responsabilidad social vinculadas con la calidad en el empleo que se incluyen en la base de datos utilizada.

FIGURA 6. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE CALIDAD EN EL EMPLEO. AÑOS 2007-2010.



En la tabla 8 se recogen los estadísticos descriptivos de iniciativas de calidad en empleo que proporcionaban información cuantitativa.

TABLA 8. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS INICIATIVAS DE CALIDAD EN EL EMPLEO RECOGIDAS EN ASSET 4.

ACTUACIÓN	AÑO	PROMEDIO	MEDIANA	MÁXIMO	MÍNIMO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
El crecimiento del empleo durante el último año	2007	0,17	0,06	2,99	-0,15	0,49
	2008	0,30	0,04	10,85	-0,57	1,67
	2009	0,00	-0,01	1,71	-0,91	0,32
	2010	0,08	0,02	2,68	-0,19	0,42
Porcentaje de la facturación de los empleados	2007	0,13	0,10	0,57	0,03	0,13
	2008	0,14	0,08	0,56	0,01	0,15
	2009	0,10	0,06	0,52	0,00	0,13
	2010	0,07	0,06	0,16	0,00	0,05
Promedio de salarios en dólares estadounidenses / número total de empleados	2007	76.908,94	68.935,56	360.561,80	3.220,29	52.838,58
	2008	76.268,74	70.438,40	310.560,10	5.853,75	46.147,93
	2009	80.487,39	72.117,57	279.483,38	24.426,28	43.256,24
	2010	75.439,63	69.121,58	251.139,80	26.907,19	40.013,57
Total de los salarios dividido por las ventas netas o ingresos	2007	0,14	0,12	0,40	0,03	0,09
	2008	0,15	0,12	0,60	0,02	0,11
	2009	0,16	0,13	0,59	0,02	0,11
	2010	0,17	0,14	0,60	0,03	0,11

El promedio del crecimiento del empleo para el conjunto total de las empresas de la muestra aumenta en los dos primeros ejercicios analizados, en el año 2009 el crecimiento es nulo permaneciendo prácticamente igual en el año siguiente, este estancamiento en el crecimiento del empleo respecto a los ejercicios anteriores pone de manifiesto la situación económica del país en ese período.

La productividad de los trabajadores que proporciona el porcentaje de facturación de los empleados indica la disminución que por término medio se ha producido en las entidades en el período analizado, sobre todo en los dos últimos años. Es lógico asumir que la reducción en los niveles de productividad sea consecuencia del descenso de la facturación en estos años ya que, como se ha comentado en la actuación anterior, no se ha producido un incremento del personal en las compañías analizadas.

El promedio del salario de los trabajadores de las entidades de la muestra tiene una tendencia creciente hasta el último ejercicio considerado que disminuye alcanzando una retribución media inferior a la del año 2007. Disminución media de salarios que es superior a la que se ha producido en el importe de ventas, tal y como indican los valores medios que alcanza la iniciativa total de los salarios dividido por las ventas netas.

4.5. INICIATIVAS EN DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD.

La atención a la diversidad es un proceso de reconocimiento y aceptación de que personas diferentes en cuanto a sexo, cultura, raza, edad, etc. aportan más riqueza y son un valor añadido para una sociedad, organización u otro contexto determinado. Las sociedades multiculturales son más creativas, dinámicas, vitales y sostenibles, ya que la propia diversidad las sitúa en mejores condiciones para adaptarse con respuestas innovadoras a un mundo en constante cambio. La existencia de igualdad de trato y de oportunidades en las organizaciones mejora la eficacia en el aprovechamiento de los recursos humanos y de las diversas competencias. Además, se refuerzan la autoestima y la motivación de los trabajadores, lo cual desemboca en mejores relaciones laborales con implicaciones positivas para la productividad en general.

Las ventajas más significativas que obtienen las organizaciones que aplican políticas activas de diversidad y oportunidad son: el fortalecimiento de valores culturales dentro de la organización, la mejora de la reputación de la compañía, ayuda a atraer y conservar personas con mucho talento, el incremento de la motivación y la eficiencia de la plantilla, y el aumento de la innovación y creatividad entre los empleados.

En la tabla 9 figuran las actuaciones en materia de diversidad y oportunidades y en el gráfico 7 el porcentaje de entidades que tienen o no implantadas estas iniciativas de responsabilidad social.

TABLA 9. INICIATIVAS DE DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD RECOGIDAS EN ASSET4

ACTUACIÓN	CARÁCTER
Ha trascendido a los medios alguna connotación negativa relacionada con la igualdad.	Cualitativo
Se proporciona servicio de guardería a los trabajadores.	Cualitativo
Se han obtenido reconocimientos o acreditaciones de entidad familiarmente responsable.	Cualitativo
Se facilitan beneficios, permisos o licencias por maternidad	Cualitativo
Se han obtenido premios o distintivos relacionados con la diversidad o con la igualdad de oportunidades.	Cualitativo
Promoción de la discriminación positiva.	Cualitativo

Descripción de iniciativas o programas de diversidad implantados.	Cualitativo
Oferta de flexibilidad horaria laboral o promoción de la conciliación de la vida profesional y familiar.	Cualitativo
Oferta de flexibilidad en vacaciones, interrupciones en la carrera profesional o años sabáticos.	Cualitativo
El promedio de edad de los empleados.	Cuantitativo
Porcentaje de empleados con discapacidad (ya sea mental o física).	Cuantitativo
Porcentaje de mujeres empleadas.	Cuantitativo
Porcentaje de mujeres directivas.	Cuantitativo

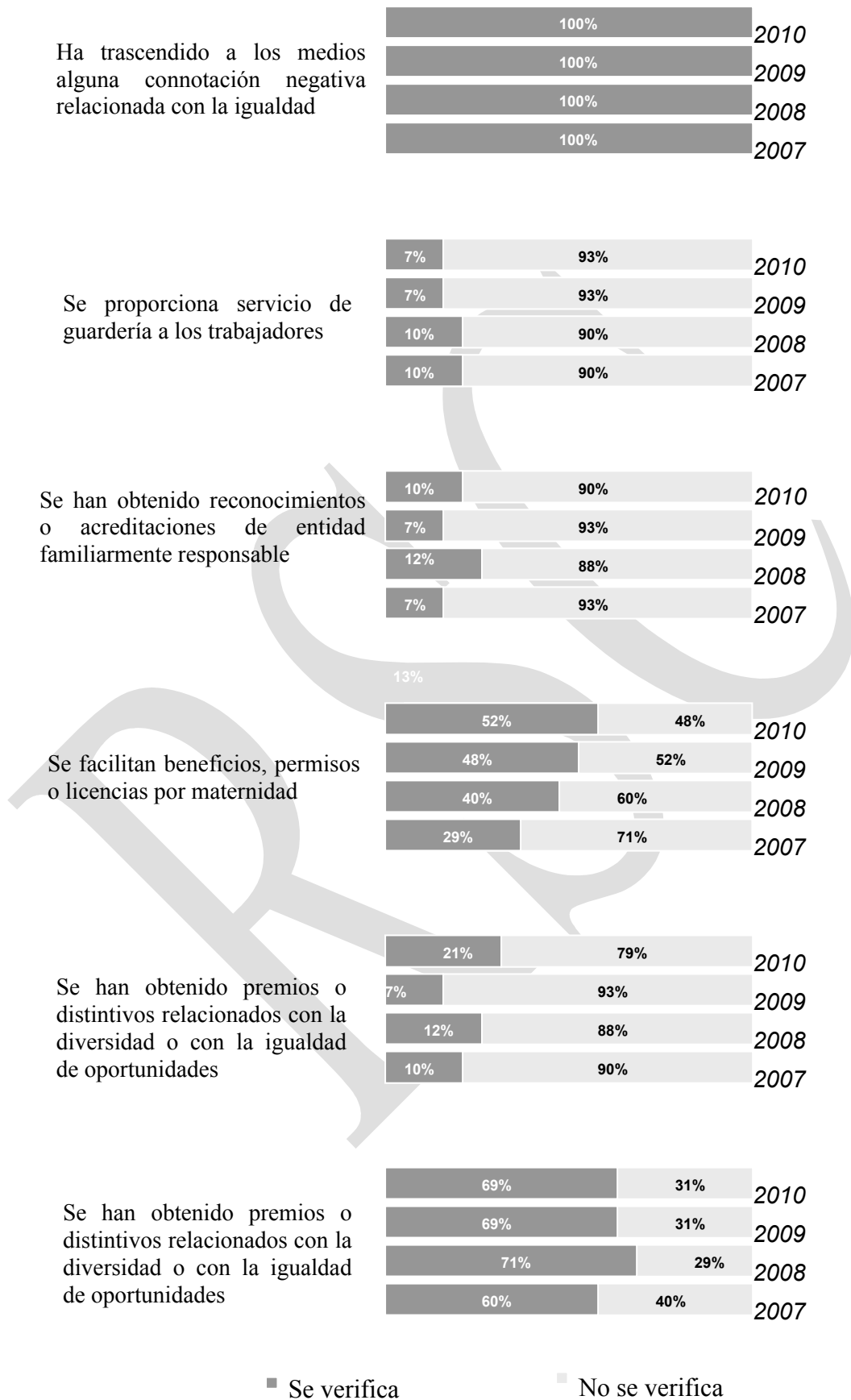
En cuanto a las actuaciones de diversidad y oportunidades de mayor aceptación, destacan las iniciativas relacionadas con la oferta de flexibilidad horaria laboral o promoción de la conciliación de la vida profesional y familiar, siendo el 74% de las empresas las que en los años 2009 y 2010 desarrollan algún tipo de actuación en este sentido.

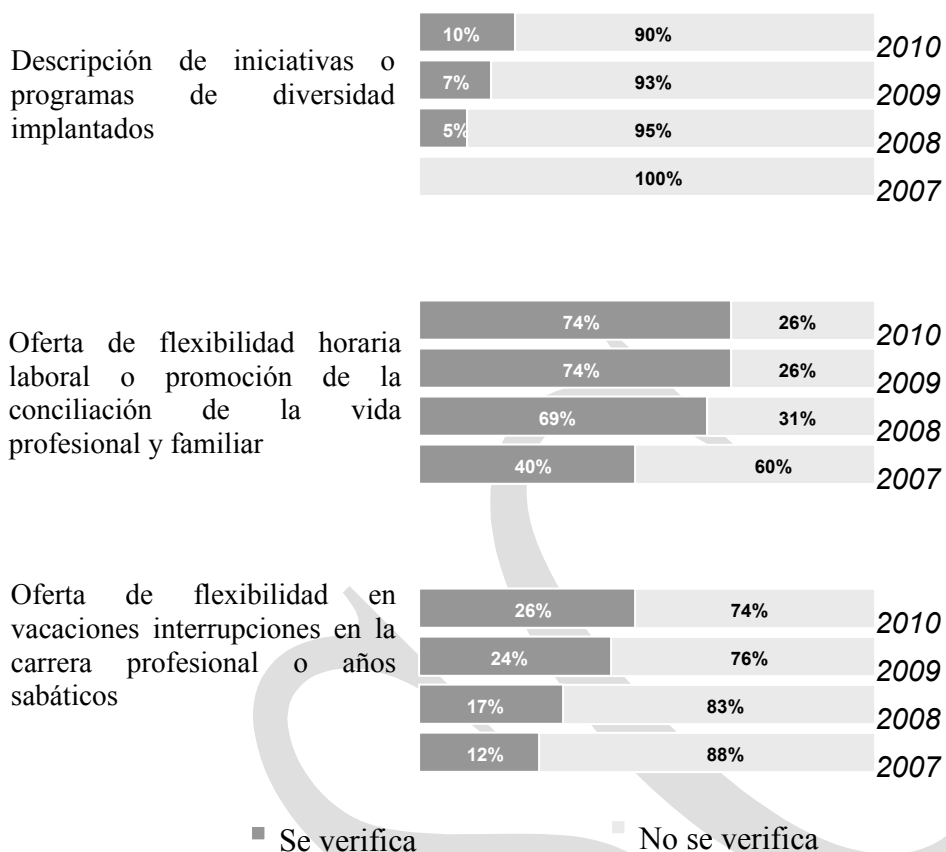
Otra iniciativa que se distingue por el nivel de implantación es la relacionada con las entidades que facilitan beneficios, permisos o licencias por maternidad, aumentando desde el 29% de las incluidas en la muestra en el año 2007 hasta un 52% en el año 2010.

También se produce un estimable incremento en el número de empresas que ofertan flexibilidad en vacaciones, interrupciones en la carrera profesional o años sabáticos que pasa del 12% en el año 2007 al 26% en el último ejercicio analizado.

La totalidad de las entidades de la muestra en todos los años ha aparecido en los medios de comunicación por alguna connotación negativa relacionada con la igualdad. Por otro lado, el 60% de las empresas en el año 2007 han obtenido premios o distintivos relacionados con la diversidad o con la igualdad de oportunidades incrementándose hasta situarse en el 69% en los últimos años considerados.

FIGURA 7. IMPLANTACIÓN DE ACTUACIONES DE DIVERSIDAD Y OPORTUNIDADES.
AÑOS 2007-2010



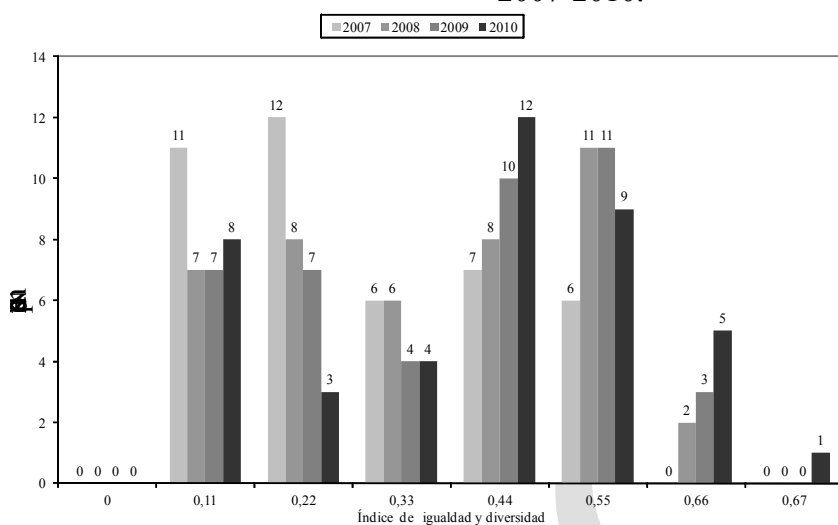


En la figura 8 se ha representado los valores del indicador de iniciativas de diversidad y oportunidad implementadas que alcanza para cada una de las entidades de la muestra y para cada año analizado.

El número de iniciativas que tienen implantadas las empresas va aumentando a lo largo del período analizado. En el año 2007 los valores que alcanzaba el índice de diversidad e igualdad en la mitad de las empresas de la muestra tomaba valores de 0,11 y 0,22.

Mientras que en los últimos dos años analizados el 50% de las empresas de la muestra su índice de diversidad toma valores de 0,44 y 0,55.

FIGURA 8. GRADO DE IMPLANTACIÓN DE LAS INICIATIVAS DE DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD. AÑOS 2007-2010.



Los estadísticos descriptivos de iniciativas de diversidad e igualdad que proporcionaban información cuantitativa se recogen en la tabla 10.

TABLA 10. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS INICIATIVAS DE DIVERSIDAD E IGUALDAD RECOGIDAS EN ASSET 4.

ACTUACIÓN	AÑO	PROMEDIO	MEDIANA	MÁXIMO	MÍNIMO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
El promedio de edad de los empleados.	2007	39,12	38,97	42,00	36,79	1,85
	2008	38,64	39,00	44,00	26,00	3,55
	2009	38,79	39,00	44,35	26,00	3,66
	2010	40,16	40,90	44,40	33,66	2,79
Porcentaje de empleados con discapacidad (ya sea mental o física).	2007	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	2008	0,02	0,01	0,04	0,00	0,01
	2009	0,01	0,01	0,03	0,00	0,01
	2010	0,01	0,01	0,02	0,00	0,01
Porcentaje de mujeres empleadas.	2007	0,38	0,38	0,83	0,05	0,15
	2008	0,38	0,37	0,81	0,09	0,14
	2009	0,38	0,37	0,80	0,09	0,15
	2010	0,39	0,36	0,81	0,09	0,15
Porcentaje de mujeres directivas.	2007	0,23	0,23	0,50	0,08	0,10
	2008	0,24	0,22	0,48	0,06	0,11
	2009	0,26	0,22	0,80	0,07	0,14
	2010	0,29	0,25	0,80	0,08	0,15

En primer lugar, hay que indicar la plantilla de las empresas de la muestra ha envejecimiento en el período, aunque en el año 2008 disminuye el promedio de la edad de los trabajadores respecto al año anterior en los años siguientes aumenta hasta situarse en el máximo valor medio en el año 2010. Las entidades de la muestra cumplen por término medio los porcentajes de empleados con discapacidad que establece la legislación. El promedio del porcentaje de mujeres empleadas se mantiene prácticamente constante en todo el período analizado con un ligero incremento en el año 2010 para alcanzar el 39%. Sin embargo, se incrementa un 6% el promedio de mujeres que ocupan puestos de dirección en estas entidades.

5. CONCLUSIONES

Una empresa socialmente responsable está asumiendo el reconocimiento de una responsabilidad por encima de los límites exclusivamente económicos, al incluir los aspectos sociales y medioambientales en su gestión. A la vez que introduce un escenario donde, además de los accionistas de la firma, se dan cita otros agentes con intereses en la entidad ante quienes la misma tratará de legitimizarse. La RSC se plantea como una cuestión de asunción voluntaria por parte de las empresas, por lo que puede entenderse como un valor añadido que toma inicio a partir del cumplimiento de las leyes y que quedaría invalidada por completo si se produjera la vulneración de las citadas leyes, normas y convenios vigentes.

A falta de un marco jurídico regulador de la RSC, en los últimos años distintos organismos e instituciones internacionales han propuesto normas, recomendaciones o guías con la finalidad de establecer pautas que guíen a las empresas en la elaboración de este tipo de información y les faciliten la evaluación de la responsabilidad social empresarial. Por otro lado, las memorias de RSC deben ser verificadas por terceros independientes para aumentar la credibilidad de su contenido y para no dar la impresión de que los informes son un mero objeto de autocomplacencia o un instrumento de marketing empresarial.

Las empresas que llevan a cabo un planteamiento RSC lo suelen hacer, bien por motivos éticos con el fin de encontrar un equilibrio entre las finalidades estrictamente económicas y ciertas cuestiones sociales y ambientales asociadas a las repercusiones que sobre el entorno pueda ocasionar la actividad de la firma. Así como, por el valor económico que puede originar en la misma, al contemplarse la RSC como otro de los elementos que potencialmente contribuye al logro de los objetivos de la misma, esencialmente los de supervivencia, crecimiento y rentabilidad.

Los trabajadores perciben en la introducción de programas de RSC que la empresa está asumiendo un rol como satisfactor de necesidades sociales más allá de la entrega de productos o servicios de buena calidad, o de la entrega de un sueldo a fin de mes. El empleado siente que lo que hace tiene una trascendencia más allá de lo

puramente económico, permitiéndole sentir que su trabajo puede aportar a una sociedad mejor.

El estudio descriptivo que se ha realizado analiza la información que divulgan 42 empresas españolas cotizadas en sus informes de responsabilidad social relativa al área de los recursos humanos y el grado de implantación de estas actuaciones en las compañías a lo largo de cuatro ejercicios económicos (de 2007 a 2010, ambos incluidos). En general, los resultados obtenidos indican que cada vez son más las entidades que tienen establecidas actuaciones de responsabilidad social en el área de recursos humanos a lo largo del período analizado. Asimismo, las empresas de la muestra tienen por término medio implantadas la mitad de las actuaciones que se incluyen en los cuatro grandes núcleos en se han dividido las prácticas laborales y trabajo digno: formación y educación; salud y seguridad laboral; calidad de empleo; y, diversidad y oportunidades.

Hay que indicar que la base de datos con la que se ha trabajado proporciona información de grandes empresas. Además, estos datos, como ya he mencionado anteriormente, son los que facilita la propia empresa en sus memorias de sostenibilidad algunas de las cuales no han sido verificadas. Por otro lado, sería interesante completar este estudio analizando los efectos que pueden tener el establecimiento de estas medidas socialmente responsables en el rendimiento de la firma, así como examinar si la implantación de políticas de responsabilidad social vinculadas con el personal repercute en la productividad de la empresa.

Personalmente pienso que la RSC debería de ser de carácter obligado para todo tipo de empresas, independiente de su tamaño o sector de actividad, ya que a mi juicio es un aspecto de vital importancia, si no inherente a la actividad empresarial que busca exclusivamente la obtención de un beneficio, si lo es para los trabajadores que necesariamente forman parte de este ente económico. No puedo entender en mi concepto de lo justo, que el enriquecimiento económico prime sobre todo lo demás, sin tener en cuenta las consecuencias que esto pueda acarrear, y que un grupo de personas se aproveche de esta coyuntura del “todo vale” y no tengan en cuenta nada de lo que les rodea, y lo que es peor aún, no tengan en cuenta al resto de personas, ya sean sus

propios trabajadores como la sociedad en su conjunto, sin sentir pudor alguno en aprovecharse de ellas.

Sin poner en duda que lógicamente hay muchas empresas que tengan “un sincero lado responsable” no es menos cierto que también hay muchas que carecen de él y solo introducen la RSC como fórmula de rendimiento empresarial pensando únicamente en los beneficios, convirtiéndose por tanto “lo socialmente responsable” en estrategias de marketing camufladas, en estratagemas de las grandes multinacionales para vendernos mejor su producto, de ahí que no se logre un acuerdo en la legalización de normas que regulen este marco sostenible dentro las empresas, llegando incluso hasta el punto de que la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) pida la supresión del Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial (CERSE), órgano consultivo del gobierno compuesto por agentes sociales y empresarios, al pretender enfocar todo lo que tenga que ver con la RSC de forma unilateral para que así ni se les pueda exigir que implanten un mayor número de actuaciones responsables y ni siquiera se pueda comprobar que aquellas que dicen que tienen impuestas se cumplen realmente.

BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA, 2004): *Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa*, AECA, Madrid.

BRAMMER, S.; A. MILLINGTON, A. y RAYTON, B. (2007): “The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment”, *International Journal of Human Resource Management*, vol. 18, nº 10, pp. 1701-1719.

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

CARROLL, A. B. (1999): “Corporate Social Responsibility: Evolution of a definitional construct”, *Business & Society*, vol. 38, pp. 268-295.

CASTELO, M. C. y LIMA, L. (2006): “Corporate social responsibility and resource-based perspectives”, *Journal of Business Ethics*, vol. 69, nº 2, pp. 111-132.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, (2008): *Libro Verde; Fomentar un marco europeo par alas responsabilidad social de las empresas*, en www.europa.eu.

FREEMAN, R.E. (1984): *Strategic Management; A stakeholder approach*, Pitman.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (2006): Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, www.globalreporting.org.

GONZÁLEZ, E. (1999): “La empresa ante sus grupos de interés; Una aproximación desde la literatura del análisis de los stakeholders”. *Papeles de Ética, Economía y Dirección*, nº 4, pp. 1-14.

GONZÁLEZ, H. (2005): “¿Pueden ser las empresas laboralmente responsables en el contexto actual?: El papel clave de los recursos humanos para fomentar la RSE dentro de sus organizaciones”, *CEF Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*, nº 271, pp. 195-256.

GÖSSLING, T. (2011): *Corporate social responsibility and business performance. Theories and evidence about organizational responsibility*, Edward Elgar, Cheltenham.

GREENING, D. W. y TURBAN, D. (2000): "Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce", *Business and Society*, vol. 39, nº 3, pp. 254-280.

JAMALI, D.; SAFFIEDINE, A. M. y RABBATH, M. (2008): "Corporate governance and corporate social responsibility synergies and interrelationships", *Corporate Governance: An International Review*, vol. 17, pp. 573-593.

LARRINAGA, C y MONEVA, J.M. (2002): "Global Reporting Initiative: Contabilidad y sostenibilidad", *Partida doble*, nº 135, pp. 80-87.

MAD COMUNICACIÓN (2005): *El plan de formación de la empresa*, FC Editorial, Madrid.

MARÍN, L. y RUIZ, S. (2007): "«I need you too!» Corporate identity attractiveness for consumers and the role of social responsibility", *Journal of Business Ethics*, vol. 71, nº 3, pp. 245-260.

MEYER, J. P. y HERSCOVITCH, L. (2001): "Commitment in the workplace toward a general model", *Human Resource Management Review*, vol. 11, nº 3, pp. 299-326.

MEYER, J. P.; D. STANLEY, D. J.; HERSCOVITCH, L. y TOPOLNYTSKY, L. (2002): "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 61, nº 1, pp. 152-156.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES (2005): "I, II Y III sesiones de trabajo de foro de expertos en RSE; www.empleo.gob.es .

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

RODRIGO, P. y ARENAS, D. (2008): "Do employees care about CSR programs? A typology of employees according to their attitudes", *Journal of Business Ethics*, vol. 83, nº 2, pp. 265-283.

TORTOSA, E. (2006): "Responsabilidad Social de la empresa: Un nuevo modelo de empresa", *Papeles de Economía Española*, nº 108, pp. 106-116.