

# NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales

Corporate Social Responsibility. General aspects  
Responsabilité Social des entreprises. Concepts généraux

Vigencia	Actualizada por NTP	Observaciones	
Válida			
ANÁLISIS			
Criterios legales		Criterios técnicos	
Derogados:	Vigentes:	Desfasados:	Operativos: <b>SI</b>

## Redactores:

Manuel Bestratén Belloví  
Ingeniero Industrial y Arquitecto

Luis Pujol Senovilla  
Licenciado en Ciencias Físicas

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

*En este documento se realiza una introducción a la responsabilidad social de las empresas y la importancia que en ella tiene la prevención de riesgos laborales y la atención a las condiciones de trabajo. De ser una necesidad y una creciente exigencia social se convierte también en algo esencial para la viabilidad empresarial y su continuidad como fuente de beneficio económico. Esta primera NTP dedicada a este tema trata los aspectos conceptuales y se complementa con la siguiente en la que se aportan criterios para que directivos y prevencionistas, quienes tienen en este campo una magnífica oportunidad de desarrollo profesional, puedan identificar y clasificar los diferentes tipos de acciones de responsabilidad social para priorizarlas y poder iniciar un plan de acción en esta materia.*

## Introducción

La responsabilidad social (en adelante RS) no es algo novedoso en el mundo empresarial, aunque en estos últimos años está adquiriendo una nueva dimensión por el especial interés que conlleva, demandando una gestión cuidada como en cualquier ámbito de valor estratégico, que supere lo anecdótico o lo filantrópico. Cualquier empresa consolidada que analicemos desarrolla diversidad de acciones de responsabilidad social respecto a los principales grupos de interés con los que se relaciona: trabajadores, clientes, proveedores y la sociedad en general ¿Cuál es la empresa que ante un problema familiar grave o una necesidad acuciante de un trabajador no tiene el mínimo interés de intentar ofrecerle su ayuda?. ¿Cuál es la empresa que se despreocupa de que los productos que fabrica puedan generar daños graves al medio ambiente?. ¿Cuál es la empresa asentada en un municipio de pequeño o mediano tamaño que no colabora de alguna forma en una importante iniciativa que el Ayuntamiento promueve para el desarrollo municipal y para la que se le solicita una ayuda que puede ofrecer?. ¿Cuál es la empresa que no facilita asesoramiento o la ayuda que un buen profesional autónomo necesita, por ejemplo en materia de realización del estudio de seguridad en una obra de reforma, antes que perder sus servicios por no tenerlo o no saber como se hace?. Posiblemente piense que estas son cosas interesantes pero que no forman parte del cometido empresarial que es ofrecer productos de calidad a un buen precio y obtener de ello un beneficio económico. Bien, ello es cierto solo en parte, pero lo que no conviene a estas alturas es confundir a los verdaderos empresarios que crean riqueza y bienestar en nuestra sociedad, con los negociantes o los meros especuladores que se mueven exclusivamente por el afán personal de lucro, en el plazo más inmediato posible, contribuyendo bien poco o nada a la sociedad de la que se aprovechan continuamente. Dejemos de un lado por su limitada implicación a los ahorradores o pequeños inversores individuales, aunque como veremos más adelante, cada vez se va a disponer de más transparencia de información por ejemplo, sobre el destino y contenido social de los fondos de inversión de las empresas que cotizan en bolsa. En Inglaterra ya existe una exigencia legal sobre tal transparencia de información en los fondos sociales de inversión, FIS, que los diferencia de otros fondos que cotizan en el mercado. Curiosamente en los últimos 5 años tales FIS han tenido una rentabilidad mayor. Dejamos abierto al lector el interrogante de cuales hayan podido ser los motivos.

En realidad, en un mismo entorno conviven organizaciones preocupadas por los valores propios de una sociedad humanizada e individuos o colectivos guiados exclusivamente por fines materialistas, incluso no éticos. Tal vez le sorprenderá saber que uno de los importantes negocios de la tecnología de internet en el mundo es la pornografía a entera disposición de cualquier mentalidad, sin distinción de edades y culturas y atentando contra los valores de la persona. Coincidiremos en aceptar que esta actividad tan lucrativa no puede considerarse socialmente responsable ¿Cuál será entonces su futuro? No podemos darle aun una respuesta, aunque esperamos que este documento le ayude a aclarar ideas al respecto y sobre lo que es la RS, sus ventajas y sus limitaciones.

La actividad empresarial va asociada implícitamente a los beneficios sociales que comporta, ya sea de manera expresa y voluntaria o incluso sin pretenderlo. Toda empresa "sana" que genera puestos de trabajo directos e indirectos es fuente de riqueza social, más allá

de los beneficios que generen sus productos y servicios a sus usuarios y a la propia empresa y sus accionistas. Estos beneficios podrán ser reinvertidos en la empresa para asegurar su crecimiento y seguir generando riqueza, y se convertirán en manos de sus receptores, junto a los salarios percibidos por sus colaboradores, en fuente de consumo, además de aportar ingresos a la Administración para contribuir al desarrollo económico del municipio, región o país, socializándose así la riqueza generada. No olvidemos que una empresa existe para producir mercancías o servicios que la sociedad desea y necesita (además de beneficios) y ello en un clima de estabilidad y confianza. El cumplimiento de este objetivo es su primera y principal responsabilidad. Si fracasa en esta misión, no puede esperarse que asuma otras.

Ya en el año 50 a. de J.C, Cicerón citó que "la justicia es indispensable para la realización de los negocios". El comercio internacional ha podido desarrollarse porque las monedas eran convertibles y se establecieron tratados de comercio. Aunque se precisen cambios significativos en los tratados internacionales como el GAT, para avanzar en el denominado "comercio justo" y no perjudicar a los países de economías emergentes en beneficio exclusivo de los países desarrollados. La industrialización exige la voluntad de invertir hoy para el mañana y ésta faltará si el mañana es desconocido o repleto de riesgos. La estabilidad social proporciona el marco para la planificación y la inversión, con la esperanza de que los frutos de estos esfuerzos podrán conservarse. La empresa, sus propietarios y otros partícipes dependen de la sociedad donde operan en cuanto a su existencia y prosperidad, pero también tienen respecto a ella importantes obligaciones.

Teniendo en cuenta que una de las finalidades de toda empresa es optimizar beneficios para enfrentarse a la competitividad del mercado y asegurar en lo posible su pervivencia, ¿por qué los empresarios deberían seleccionar y controlar inversiones específicas en RS, más allá de las estrictamente esenciales y exigibles legalmente? ¿Cuáles son las reglas que una empresa multinacional debe aplicar, las de su sede central, las del mercado español o las locales de Bhopal? ¿Dónde está el límite entre las normas reglamentarias y las voluntarias? En realidad, aún es posible mantener cierta despreocupación ante estos temas y pasar desapercibido, por ejemplo, disimulando ciertos tipos de "desviaciones", aprovechándose de trabajadores inmigrantes pagándoles sueldos ínfimos con horarios extenuantes, no aplicando con rigor las normas de seguridad en el trabajo, no formando debidamente a los trabajadores, no cuidando suficientemente los aspectos medioambientales y no ofreciendo productos de la necesaria calidad, y todo ello para obtener el máximo beneficio. Sin embargo, cuando algunas de tales carencias se ponen al descubierto de diferentes formas, por la autoridad competente, por sus clientes, etc., es sabido que los costes pueden ser incalculables. ¿Qué le sucedió hace poco a gigantes multinacionales norteamericanas, simplemente por engañar a sus accionistas en sus balances económicos, confabulándose con empresas auditoras? Tuvieron que desaparecer. Con certeza, el motor que mueve a gestionar la RS en empresas importantes no es puramente financiero, se alimenta de forma proactiva y voluntaria, más allá de los aspectos solidarios, en una mejora de la reputación y en una obtención de ventajas competitivas con una visión de negocio a largo plazo.

En realidad no puede construirse la máquina de infinitas posibilidades y recursos. Por tanto, en todo momento deben verificarse las elecciones para adoptar las estrategias más oportunas a tenor de los distintos criterios de los beneficios y la coyuntura socioeconómica del medio. Pero las decisiones tendrán siempre irremisiblemente una *dimensión moral*, la cual puede ser fácil de vulnerar y no tanto de controlar.

## Antecedente históricos

Tal como se apuntó al principio, los antecedentes históricos de la RS de las empresas se remontan a siglos pasados y se encuentran en los propios orígenes de las organizaciones que conjugaron capital y trabajo para generar riqueza y beneficio, aunque en el camino los abusos sobre los trabajadores hayan sido notorios. Todos recordamos las condiciones de explotación a la que los trabajadores se vieron sometidos en el período de la Revolución Industrial, por no remontarnos a épocas más lejanas en donde la esclavitud fue la base de la economía de las sociedades "modernas". Pero es precisamente en tales entornos de dureza extrema en el que surgen líderes empresariales que actúan para cambiar las cosas. En la época victoriana en Inglaterra aparecen empresarios como Robert Owen y otros que simbolizaron muchos de los hilos conductores del pensamiento del siglo XIX sobre el impacto de la Revolución Industrial, demostrando que la producción puede ser eficiente y responsable. Owen, quien comenzó trabajando como ayudante de un fabricante de paños textiles, creó años más tarde (1820) en New Lanark una importante comunidad industrial, hoy declarada patrimonio de la humanidad, donde la cooperación y el apoyo mutuo eran las normas. Introdujo diversidad de medidas de bienestar, que comprendían la sanidad pública y la educación, desterrando el trabajo infantil y las condiciones penosas. Estaban convencidos de que el "carácter" del hombre le es "formado" por su ambiente y si se cambiaba su entorno sus "vicios" serían suprimidos y sus conductas se modificarían favorablemente. Cabría destacar esta actuación como un desafío no conformista, por la cual, empresarios al abrigo muchos de ellos de su religión cristiana, pero también como recurso clave de ascenso social permitido, emprendieron cambios sustanciales en su quehacer empresarial. Al respecto, serían dignas de mención las grandes familias cerveceras, como los Whitebrad y los Truman, las siderurgias de Lloyd y Darby, a los Cadbury en la alimentación-repostería, que compraron tierras en las cercanías de la fábrica construyendo el pueblo de Bourneville, asegurando que todos los beneficios se dedicasen a la promoción de viviendas dignas en ese y otros lugares, a los Player en el tabaco, a los Will en el algodón que prefirieron frente a otros magnates permanecer e invertir ingentes sumas para el desarrollo de Bristol, su ciudad natal, y así un largo etcétera.

Experiencias de RS las tenemos en el siglo XIX en todos los países europeos, en España tenemos multitud de experiencias, como por ejemplo el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, etc. Una de las más destacables en Cataluña por su contenido social fue la Colonia Güell de Santa Coloma de Cervelló (Barcelona), importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento u ocio, reflejando la visión paternalista de empresarios de aquellas épocas..

En EEUU la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada. Así, en el origen de muchas grandes universidades privadas norteamericanas como Harvard, Yale, Cornell, Princeton, Duke, Columbia, etc., nos encontramos con las aportaciones de importantes empresarios del momento. No obstante, era escaso el componente utópico en estos filántropos norteamericanos, motivados totalmente por la ganancia. Rockefeller, Ford o Carnegie no tuvieron escrúpulos en sus actividades comerciales, aunque luego dedicaran su riqueza a la creación de fundaciones caritativas con grandes activos. Las mayores fundaciones estadounidenses establecidas antes de 1940 podían movilizar más de 15.000 millones de dólares en base al dólar de 1990. Pero también en las artes y humanidades, el apoyo y patrocinio de la industria resultó decisivo, creándose grandes centros como el Metropolitan Museum o la Metropolitan Opera House de Nueva York. Sin embargo, los críticos a las donaciones empresariales tanto en EEUU como en Europa suelen afirmar, con razón, que los recursos se concentran, en general,

en proyectos de prestigio y de gran repercusión pública, en perjuicio de sectores locales más necesitados.

Puede comprobarse que perdura de manera arraigada en EEUU el compromiso de directivos norteamericanos en activo, en la cima de su carrera e incluso en su jubilación, en colaborar en actividades de RS con su comunidad, como obligación moral y colofón profesional.

Pero no todos estos cambios fueron sencillos y fáciles, no tenemos que olvidar que muchos de ellos fueron arrancados de las empresas por los trabajadores y sus sindicatos. Lo cierto es que los modelos de actuación seguirán evolucionando para resolver en cada situación la dicotomía existente entre los medios de crear riqueza y las estrategias para distribuirla. Hoy es habitual que al amparo de las disposiciones legales que las propician, detrás de la mayoría de grandes empresas de nuestro país existan fundaciones para canalizar medios y recursos de RS, entre otras cuestiones. Detrás de cualquier importante proyecto o actividad cultural o deportiva aparecen sus empresas patrocinadoras e incluso detrás de exitosos programas municipales de rehabilitación urbana arquitectónica hay empresas que los apoyan. Incluso se puede observar como la publicidad está cambiando sutilmente esquemas tradicionales para destacar las especiales contribuciones a la sociedad de determinadas empresas.

Aunque el lucro es uno de los ejes fundamentales por el que se rigen las empresas en una economía de mercado, su dimensión social adquiere un creciente peso diferencial. Además, hay que tener en cuenta que existe una importante economía social en donde la finalidad esencial no es el beneficio sino la calidad del servicio y las prestaciones sociales, asumidas por organizaciones privadas y amparadas en ocasiones por el propio Estado para cubrir necesidades esenciales. También están las organizaciones, como las Cajas de Ahorro, cuya finalidad social les es exigida. No obstante, tal finalidad nunca debe ser obstáculo para que la eficiencia en la gestión sea pieza clave del servicio y de la pervivencia de las propias organizaciones.

## Antecedentes más recientes sobre responsabilidad social de las empresas

Es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales. En la fig. 1 se citan las más recientes y significativas, por no citar históricas disposiciones, por ejemplo de Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia.

Se destaca el modelo de Excelencia Empresarial de la European Foundation Quality Management, EFQM, que aunque tiene su origen en 1989 ha sido revisado y actualizado en el año 2000. Dicho modelo establece un sistema de auditoría para evaluar los resultados alcanzados en la gestión empresarial en los tres grupos clave de interés: clientes, trabajadores y sociedad, así como los tipos y calidad de las acciones desarrolladas para alcanzarlos, (ver NTP 556).

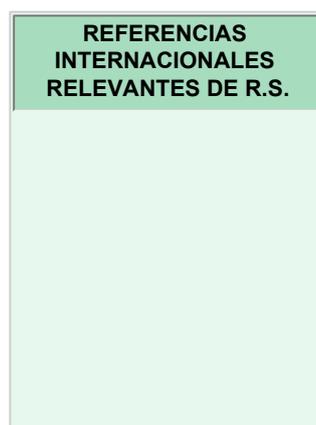
Se citan también una serie de disposiciones de Naciones Unidas y de la OIT orientadas fundamentalmente a evitar abusos en las relaciones internacionales, tanto comerciales como laborales. Cabe destacar el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas del año 2001, de recomendada lectura, cuyo fin es "*Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*" y en el que se aboga por un mayor compromiso empresarial en esta materia, incitando a la reflexión en frentes diversos, de la que están surgiendo interesantes aportaciones. En dicho Libro Verde se destaca el significativo papel que tiene la prevención de riesgos laborales en la RS.

Finalmente, se citan los primeros sistemas de medida que han aparecido y que por su trascendencia deben destacarse:

- la ANDI, Asociación de empresarios andinos de Colombia, con el soporte de la OIT, ha editado en el año 2001 el documento "Manual de Balance Social de las Empresas", en donde se aportan indicadores para que las empresas con carácter voluntario puedan acometer tales análisis,
- el índice SAI 8000 (2001), de origen norteamericano, pretende controlar abusos relevantes de RS en empresas multinacionales cuando operan en países poco desarrollados,
- la Guía de "Global Reporting Initiative" (2002), elaborada por expertos de organismos internacionales e instituciones de diferentes países, facilita también criterios e indicadores para el análisis empresarial de lo que denominan "sostenibilidad", asimilable conceptualmente a la RS.

No se citan diversidad de disposiciones europeas y españolas, como las etiquetas ecológicas de productos y muchas otras, que están de alguna forma relacionadas con la RS, así como la aparición de códigos de ética promovidos mayoritariamente por colectivos empresariales.

**Figura 1**  
**Referencias internacionales más recientes**



- Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, EFQM (2000)
- UN / "Global Compact Initiative" (2000)
- OIT/Principios de actuación de empresas multinacionales, (1997/2000) y conjunto de Convenios y Recomendaciones
- OCDE / Directrices para empresas multinacionales, (2000)
- Libro Verde de la Comisión Europea (2001)
- OIT-ANDI / Manual de Blance Social, (2001)
- Social Accountability 8000 (Acción social)
- Global Reporting Initiative 2003 (Sostenibilidad)

## La responsabilidad social, una necesidad

La RS es uno de los principios esenciales de lo que se denomina en términos empresariales "la nueva cultura de empresa, NCE". Junto a otros principios con los que se interrelaciona, tales como: visión a medio y largo plazo; ética, valor clave en todas las actuaciones; personas y capital intelectual, su principal activo; necesidad de innovación y mejora continua en todos los ámbitos en un marco de calidad global; y formación continua, garantía esencial de desarrollo, etc., abren nuevas perspectivas a las políticas y estrategias empresariales para la pervivencia de las propias organizaciones y de la misma sociedad. Veamos a continuación razones fundamentales que determinan la necesidad de esta NCE, especialmente en nuestro contexto comunitario.

### Los graves desequilibrios de la sociedad.

La globalización es una de las características dominantes en nuestro mundo actual. Este fenómeno ha sido estimulado por el libre cambio comercial y el abaratamiento de las comunicaciones y el transporte, pero a su vez evidencia los graves desequilibrios existentes. Se pueden dar algunas cifras significativas: de los 25 trillones de euros que constituyen el producto bruto mundial, dos terceras partes corresponden a 53.000 empresas multinacionales y sus 400.000 empresas auxiliares y la facturación de bastantes multinacionales supera el Producto Interior Bruto de la muchos países en vías de desarrollo. Lo que demuestra que el poder económico real está en manos de las grandes empresas, que con sus políticas, además de gobernar los mercados pueden condicionar a los propios gobiernos de las naciones.

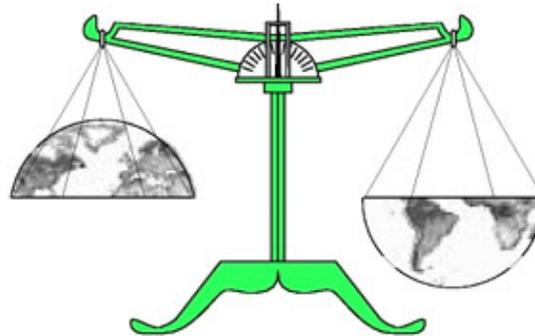
Por tanto, si el poder está en las empresas, deben ser éstas las que inicien acciones serias para resolver los problemas de desigualdades sociales y pongan en práctica medidas para conseguir la salvación medioambiental del planeta. Lo que no debe ir en detrimento de los importantes esfuerzos que los gobiernos de los países deben seguir haciendo, en especial los de los países más ricos. Las Administraciones Públicas pueden jugar un importante papel como movilizadoras de proyectos sociales en colaboración con la sociedad civil. En este mundo aparentemente próspero hay 1.300 millones de personas que tienen acceso a menos de un euro diario de renta y 2.000 millones ( 1/3 de los habitantes del planeta) carecen de acceso a luz eléctrica, agua corriente o las más elementales condiciones sanitarias. Tampoco podemos olvidar el grave deterioro medioambiental del planeta, con algunos de los países más desarrollados a la cabeza de la contaminación y los más pobres degradando los recursos naturales que les quedan. Las empresas que intervienen en este proceso contaminante, dentro o fuera de sus países de origen, asumen graves responsabilidades y estarán cada vez más en el punto de mira en esta sociedad global.

La globalización tiene paradójicamente una doble visión, por un lado facilita el desarrollo de las economías emergentes al facilitar la actividad empresarial en regiones de menores costes salariales, beneficiándose de las tecnologías más avanzadas que no tienen fronteras, pero por otro lado ha acrecentado los desequilibrios, permitiendo que las diferencias entre países ricos y pobres aumenten (ver en la fig. 2 esta necesidad de equilibrio de la balanza Norte-Sur que la globalización, bajo los principios de RS, debería favorecer). Como respuesta natural surge el imparable fenómeno de la inmigración con el tremendo coste humano y social que representa, aunque en principio aporte beneficios económicos a las sociedades oferentes y receptoras de mano de obra. Evidentemente en Europa éstos son mayores por sus bajos índices de natalidad. Pero no olvidemos que las reacciones ante los aspectos negativos de la

globalización son cada vez más duras y exigentes y ésta va teniendo un creciente número de detractores en los supuestos estados de bienestar como en el que estamos.

Pero la globalización lleva también asociada una mayor transparencia de la información con la ayuda e implicación de los medios de comunicación, permitiendo conocer con más facilidad los abusos que algunas empresas puedan cometer en países foráneos, por lejanos que éstos sean. Es ya frecuente que empresas multinacionales dispongan de grupos internos de control con movilidad en los países en los que contratan, para evitar tales abusos (pago de salarios por debajo de los mínimos legalmente establecidos, explotación de niños, contrataciones ilegales, maquinaria peligrosa no protegida, condiciones de trabajo deficientes, etc.). Ante determinadas noticias o situaciones, independientemente de lo que hagan las propias empresas, e incluso de que sean positivos los resultados económicos que obtengan, los activos intangibles de las empresas (los más importantes) pueden desvalorizarse con gran rapidez, lo que podría asociarse a un riesgo de volatilidad de los mercados financieros, ante el conocimiento de actuaciones empresariales fraudulentas. Hace años vimos desaparecer en España a una empresa líder en agua de mesa al divulgarse insistentemente en los medios de comunicación una información sobre la presencia de agentes biológicos contaminantes en unas botellas. Mucho más tarde se dijo que aquella información no fue del todo precisa.

**Figura 2**  
**Necesidad de equilibrio Norte-Sur**



Tengamos en cuenta que los ciudadanos corrientes no estamos dispuestos a consumir productos o servicios, ni estar cerca, de organizaciones que tengan comportamientos no éticos, al menos si tenemos conocimiento de ello. En realidad la ética en los negocios no es solo una obligación moral, social o religiosa, sino que hoy ya está formando parte y es consustancial de la actividad y del beneficio empresarial. Ante la creciente competencia empresarial en todos los ámbitos de la economía y el poder de la información que es accesible la mayoría de la gente, las multinacionales se ven abocadas por necesidad a empezar a cuidar aspectos clave de RS. Las empresas pequeñas y competentes lo han ido haciendo de manera natural, tal vez sin ser conscientes de su importancia.

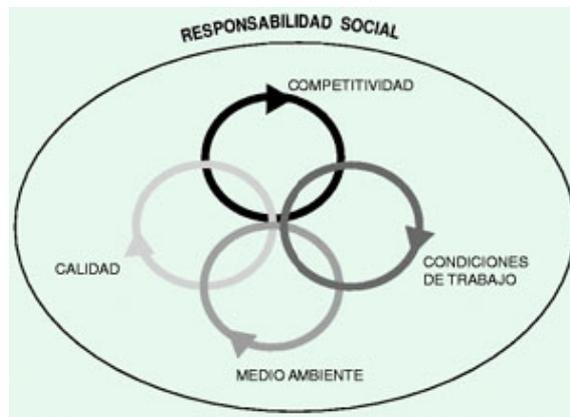
### **Limitaciones y retos en la concepción empresarial**

A pesar de los avances producidos en la última década en los sistemas de gestión empresarial, (valgan ahí los modelos de Calidad total, TQM y de Excelencia empresarial EFQM, tan conocidos y que aportan elementos clave introducidos con empeño y por autoexigencia ante las presiones del mercado), siguen apreciándose destacables limitaciones en la concepción empresarial y en la asunción de los principios de la "Nueva Cultura de Empresa", apuntados anteriormente.

La organización del trabajo aun está anclada en viejos modelos, con demasiados trabajadores desmotivados y una creciente falta de implicación de éstos con los objetivos empresariales, debida entre otros motivos a la inquietud por las posibles situaciones de temporalidad del trabajo, regulación y desempleo. Por otra parte, a directivos y mandos les está costando asumir el necesario liderazgo organizacional y de apoyo a las vías de participación de los trabajadores, que se demandan en una sociedad democrática. Se produce en muchas ocasiones también cierta discontinuidad en los planes de evolución de empresas debidos en parte al descabezamiento en las líneas de mando por la movilidad de los máximos directivos dispuestos a alcanzar éxitos rápidos a costa muchas veces de sacrificar valores existentes, y además, hay que unir a todo ello una nueva cultura de empresa no suficientemente divulgada y asentada. Habría que añadir la limitada cultura preventiva existente en el mundo empresarial, a pesar de los importantes avances realizados en los últimos años motivados por el nuevo marco legislativo.

La integración de sistemas de gestión como la calidad, la seguridad y salud laboral y el medio ambiente, que está marcando pautas hoy en las empresas por motivos de una mayor racionalización, simplificación y sinergia de actuaciones, representa un paso más en la inserción de los sistemas de gestión en un mayor ámbito de RS que les da cobertura (ver NTP 576 de esta misma colección y la fig. 3 de este documento). Al respecto, es destacable el programa internacional del sector químico "Responsible Care", surgido en Canadá en 1988 y traducido como Compromiso de Progreso en España, de aplicación voluntaria, pero que autoexige a las empresas a integrar sistemas y ser transparente con la sociedad en la atención a sus valores.

**Figura 3**  
**Responsabilidad social e integración de sistemas**



Por otra parte, la fractura histórica habida entre valores éticos y desarrollo empresarial no está del todo resuelta. Hubo cierta aceptación social de que eran cosas diferentes y no necesariamente integradas; incluso ganar dinero rápido, sin importar como, ha sido clave de éxito y reconocimiento ¿No nos sorprende ver la desfachatez de corruptos y estafadores en libertad al aparecer en los medios de comunicación, cuando en su día fueron empresarios valorados?

Finalmente, hay que citar las limitaciones de productividad de la economía europea frente a la norteamericana, líder indiscutible en el mundo. Según datos de la OCDE, mientras en el quinquenio 1997-2001, la productividad europea creció un 1,3%, la norteamericana lo hizo un 2,3%. Al margen de algunas diferencias en tales estima

ciones, por las cuales la diferencia podría ser algo menor, no olvidemos que aspectos determinantes como la innovación y la formación son superiores en EEUU. También según datos de la OCDE, el valor promedio anual en Europa invertido por las empresas en formación es el 6% de la masa salarial ( en España el 3,5%), mientras que en EEUU es el 11%, lo que evidencia las ventajas competitivas de unos sobre otros.

En la fig. 4 se sintetizan los factores determinantes de la necesidad de una mayor RS de las empresas.

**Figura 4**  
**Responsabilidad social y nueva cultura de Empresa, una necesidad**

FACTORES DETERMINANTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitaciones de productividad e innovación en Europa</li> <li>• Fractura histórica entre valores éticos y desarrollo empresarial</li> <li>• Organización del trabajo anclada en viejos modelos. Demasiados trabajadores desmotivados</li>   <li>• Gravedad del deterioro medioambiental</li> <li>• Sociedad con graves desequilibrios. Poder económico real en manos de multinacionales. Imparable fenómeno de la inmigración.</li> </ul>

## ¿Qué es una empresa socialmente responsable?

Tras lo anteriormente expuesto estamos en condiciones de sintetizar, qué se entiende por empresa socialmente responsable. Podríamos afirmar que es una organización competitiva en términos económicos, que intenta cumplir de manera excelente sus cometidos para continuar siéndolo y asegurar su pervivencia. Pero ello obviamente no es suficiente, debe dar también respuesta satisfactoria a los siguientes seis requisitos:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible
- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte consustancial de la cultura de empresa
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables
- Ha de respetar con esmero el medio ambiente
- Ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con la sensibilidad adecuada y las acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendiéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad. La acción social de la empresa es importante, pero evidentemente no es el único capítulo de la RS.

Habría que discernir todo lo relativo a la aplicación del amplio marco legislativo en todos los campos del derecho civil, laboral, penal, etc., y sus reglamentos específicos, (que son además de una responsabilidad legal, una responsabilidad social), de lo que se entiende actualmente por Responsabilidad Social, que más allá de lo recogido en la legislación, se aplica con carácter "voluntario". No obstante, al analizar las acciones de RS que una empresa realiza o deja de realizar, los incumplimientos reglamentarios han de ser considerados como una irresponsabilidad social primaria (en la siguiente NTP se plantean los criterios de clasificación de responsabilidades sociales) y por tanto es prioritaria su resolución.

El anteriormente citado Libro Verde de la Comisión Europea manifiesta que la responsabilidad social corporativa es: "*La integración*

voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores". En dicho documento se establece una nueva estrategia global europea para esta década cuyos objetivos son:

- Poseer la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo,
- Capaz de conseguir un crecimiento económico sostenible,
- Con mayores y mejores empleos,
- Y una mayor cohesión social

Este desafío, traducido a la operativa de las empresas, representa alcanzar el reto de dar respuesta satisfactoria a metas relativas a responsabilidades económicas, sociales y medioambientales. Para ello se utilizan los informes de triple base "triple bottom line" en los balances anuales de las empresas que ya se empiezan a realizar por las más importantes organizaciones. Así por ejemplo, según fuentes consultadas (consultora internacional, KPMG, 2002) un 45% de las 250 empresas más grandes del mundo ya han empezado a elaborar tales informes y lo significativo es que ya un 30% son auditados, ¿pero con qué garantías de objetividad?

Todo ello representa una significativa irrupción de conceptos éticos, altamente esperanzadora, en la dinámica operacional de las empresas, que afecta tanto a las grandes como a las pequeñas empresas. De esta manera, para conocer el estado y grado de cumplimiento de estos objetivos, en una primera etapa y de acuerdo con la opinión de George Enderle, se podrían establecer tres niveles de consecución:

- Requisitos éticos estrictamente esenciales
- Positiva obligación por encima de los niveles mínimos
- Aspiración a ideales éticos

Con todo ello se introduce un concepto crítico de la gestión de la RS que es su medida, lo que no es tarea sencilla ante la esencia misma del concepto que requiere precisar de lo que estamos hablando y en el contexto geográfico y social en que nos encontramos, la dificultad de establecer límites con otros conceptos que están en la misma línea, tales como la imagen de empresa o su reputación, y la dimensión funcional, consistente en saber como medir con la fiabilidad necesaria para poder compararnos interna y externamente. Los avances venideros se supone estarán precisamente en la estandarización y sistematización de los métodos de medición, con las correspondientes auditorías en este campo.

Para ayudar a clarificar lo que es y deja de ser la RS, utilizaremos la matriz de la fig. 5, en donde se diferencia la RS empresarial de las actuaciones filantrópicas y de lo que se denomina "marketing con causa" (utilización de las acciones sociales para publicitar la imagen de empresa). El factor diferencial se encuentra en la respuesta que comporta a los propios intereses empresariales y el necesario equilibrio con todos los grupos de interés de la organización "stakeholders". Si una persona u organización tiene claros sus valores éticos y su espíritu de servicio a la sociedad, su enriquecimiento material e intelectual le posibilita a poder ofrecer más y mejor al medio del que recibe. El interés propio no debe por tanto entenderse como un egoísmo puro, así, históricamente algunos autores le han dado el calificativo de "ilustrado".

**Figura 5**  
**Matriz diferencial entre Responsabilidad Social y otras situaciones "empresariales"**

ALTO	Filantropía	Economía social convencional	R.S.
	Caridad	Empresa de economía convencional	Marketing con causa
	MUY BAJO	Fracaso cierto	Negocio puro
	Interés propio "ilustrado"		
	MUY BAJO		ALTO

El Libro Verde citado manifiesta que: "Para practicar la responsabilidad social de las empresas es esencial el compromiso de la alta dirección, así como una forma de pensar innovadora, nuevas aptitudes y una mayor participación del personal y sus representantes en un diálogo bidireccional que pueda estructurar una realimentación y un ajuste permanentes. El diálogo social con representantes de los trabajadores, que es el principal mecanismo de definición de la relación entre una empresa y su personal, desempeña un papel crucial en la adopción más amplia de prácticas socialmente responsables".

Evidentemente, para actuar de manera eficaz en este campo optimizando nuestros recursos disponibles es necesario como en todo ámbito de la gestión evaluar necesidades y potencialidades para establecer un plan de acción con diferentes fases. A ello dedicaremos la siguiente NTP. Veamos antes en que situación nos encontramos a tenor de lo que piensan los ciudadanos en general y las principales empresas de nuestro país.

## ¿Qué piensan los ciudadanos y los empresarios sobre la responsabilidad social de las empresas?

Para poder predecir la evolución de la RS en nuestra sociedad y adecuarnos lo mejor posible en nuestras organizaciones, lo mejor es

recurrir a estudios realizados en nuestro país sobre la materia. Los más relevantes son los realizados por CSR Europe (Centro danés dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa) en el año 2001, con la colaboración española de la Fundación Empresa-Sociedad, constituida con el objetivo principal de estimular el alcance y la calidad de la acción social de la empresa a fin de generar un efecto multiplicador en el flujo de recursos empresariales hacia proyectos sociales. Dicha Fundación realiza periódicamente diversas encuestas de opinión entre la población española para conocer el parecer de consumidores y empresas sobre este tema. La otra base de datos consultada corresponde al estudio realizado por PriceWaterhouseCoopers, presentado en 2003. Se ha basado en el análisis de 43 empresas españolas, muchas de ellas líderes en su sector. Ambos estudios se reseñan por su complementariedad. Tales estudios evidencian que aunque se ha avanzado en los últimos años, aun queda mucho camino por recorrer.

Algunas de las conclusiones del primer estudio son las siguientes:

- La responsabilidad en temas sociales corresponde crecientemente a las empresas, frente a la tradicional exclusividad de las Administraciones Públicas. En tal afirmación están de acuerdo un 66% de ciudadanos y en España un 80%. Respecto a lo que pueda incidir en su decisión de compra la RS de una empresa, el 70% lo consideran importante, mientras que en España lo consideran así un 89%. El aspecto de RS más influyente en su decisión de compra es la acción social, de ahí el peso creciente del "marketing con causa". A los ciudadanos les parece bien que las empresas difundan lo que hacen, aunque un 18 consideran que no tendrían por que hacerlo.
- La protección de la salud y seguridad en el trabajo es la principal área de RS a la que las empresas deberían dedicar más recursos, según un 77% de contestaciones. El segundo tema es asegurar el respeto a los derechos humanos (72%) y el tercero, ofrecer empleos estables a sus empleados (70%). Presumiblemente en el primer índice de respuesta podamos ver la influencia del nuevo marco legislativo en prevención de riesgos laborales y todo lo que éste ha comportado, generando una percepción negativa de las carencias aun existentes. Puede ser un indicador, el que ahora los accidentes laborales graves ocupen las primeras páginas de los medios de comunicación, lo que años atrás no sucedía.
- Solo un número reducido de ciudadanos españoles es capaz de mencionar nombres concretos de empresas socialmente responsables, llamando la atención que ninguna de las citadas alcance el 5% de las menciones espontáneas, lo cual indica que todavía el tema está poco desarrollado y no consiguen que llegue al ciudadano.
- Los ciudadanos que trabajan consideran que se implicarían mucho más con las acciones sociales de su empresa si esta se lo facilitara y a un 77% les gustaría participar.
- Se observan diferencias significativas entre las prioridades ciudadanas y la distribución de recursos que en esta materia realizan las empresas.
- Los más altos directivos de las empresas suelen ser quienes se cuidan directamente de la acción social de la empresa. Si la RS fuera considerada valor estratégico, cosa que aun no sucede, dicha respuesta sería alentadora.

Del segundo estudio citado, en el que se reflejan las opiniones de las grandes empresas españolas consultadas, se extraen algunas conclusiones significativas.

- En un 74% de empresas se considera que la RS afecta positivamente a la rentabilidad final de la empresa y representa una visión del negocio que mira a más largo plazo (88%), incorporando valores como la ética (86%).
- Se considera que los motores impulsores de la RS son la mejora de la reputación (91%) y la obtención de ventajas competitivas (81%). El menos relevante es la reducción de costes.
- La organización de la RS está todavía en fase de clarificación y consolidación en las empresas. La incorporación de indicadores es incipiente. No se identifican los riesgos y oportunidades derivadas de la RS ni se realiza un plan de acción basado en ellos. Son aun muy pocas las empresas que realizan los informes "Triple Bottom Line", integrando los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- Los objetivos específicos de RS más aplicados han sido elaborar un código de conducta (79%) y disponer de una comunicación interna para facilitar el conocimiento de la RS entre los empleados (70%). Son mínimos los incentivos económicos para que los directivos logren objetivos relacionados con la RS (26%).
- Aunque casi todas las empresas encuestadas afirman realizar medidas en el entorno laboral y de trabajo, principalmente guiadas por la legislación, las prácticas voluntarias más innovadoras son aún reducidas. La acción social más extendida en la comunidad local es la asignación de partidas presupuestarias para donaciones u obras de beneficencia.

## **Pautas comunitarias sobre responsabilidad social**

Aunque no es predecible la rapidez de evolución en materia de RS, resulta interesante conocer algunas propuestas de directivas comunitarias relacionadas en las que se está trabajando, independientemente de los aspectos específicos de seguridad y salud en el trabajo:

- Protección del envejecimiento en el trabajo, ante la situación de la pirámide de edad europea con bajas tasas de natalidad. Trata de evitar la discriminación en el trabajo por razones de edad
- Control de las contrataciones por parte de las Administraciones públicas, habida cuenta que son las principales contratantes de obras y servicios y su papel puede ser determinante en el establecimiento de pautas de conducta en las empresas, más allá de la tradicional función fiscalizadora.
- Modelos para la elaboración de memorias sociales con sistemas unitarios de medida para evitar el simple "marketing con causa", que muchas empresas utilizan a veces descuidando aspectos esenciales de RS.
- Índices sociales para los fondos de inversión, a fin de que los ahorradores conozcan la RS de las empresas en las que colocan su dinero

## **Contribución especial de la prevención a la responsabilidad social**

Como se ha expuesto, la prevención de riesgos laborales es uno de los capítulos fundamentales de la RS, pero no es un capítulo más, aparte de su consideración de respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores, es además esencial para el logro de la

calidad de productos y procesos, allanando el camino de la excelencia empresarial que permite afianzar la competitividad de la empresa y con ello el principio de partida de lo que denominamos empresa socialmente responsable.

Ahora bien, las personas no debieran ser entendidas como un recurso o medio para el logro del éxito empresarial. Tal consideración instrumentista las situaría en un rango inferior de prioridades en la gestión empresarial y determinando con ello una menor eficiencia en el trabajo. Las personas en el seno de la empresa, su desarrollo profesional y sus condiciones saludables de trabajo debieran ser consideradas como una de las finalidades esenciales de la empresa y por tanto debería formar parte de sus objetivos estratégicos. Tengamos en cuenta que el único sistema de gestión que sitúa a las personas como verdadero objetivo empresarial es el planteado por el marco reglamentario de la prevención de riesgos laborales. Por ello la optimización de su aplicación abre una perspectiva de indudable valor para los intereses empresariales. La prevención es un coste para la empresa, sobre todo en las primeras etapas, pero su eficiente implantación ha de generar beneficios, que aunque en su mayoría son intangibles, contribuyen al beneficio empresarial en un sentido amplio y a la mejora de la competitividad.

En esta última década las condiciones de trabajo en Europa han mejorado en muchos aspectos, existiendo una mayor conciencia e interés empresarial con una también mayor implicación de las estructuras, una mejor organización con la aplicación de procedimientos sistematizados, etc. Pero hay aspectos que han empeorado, a raíz de las últimas encuestas de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo y del propio INSHT, como la intensificación del trabajo, el crecimiento de riesgos emergentes derivados de aspectos psicosociales no favorables, los esfuerzos físicos por movimientos repetitivos, etc. Ello significa que muchas organizaciones no han entendido aun la especial contribución de los trabajadores cualificados y motivados en el desarrollo empresarial, creyendo que éste es posible a su costa y no con su colaboración abierta y creativa. Las crecientes exigencias del mercado y de la sociedad han de favorecer que llegue a entenderse la especial contribución de la prevención a la responsabilidad social de las empresas y al futuro de las mismas.

Según el estudio de J. Collins y J. Porras en un proyecto de investigación desarrollado en la Universidad norteamericana de Stanford, referenciado en la bibliografía, los autores han llegado entre otras conclusiones a que las compañías más exitosas y longevas no tenían a la rentabilidad económica como una finalidad esencial, en cambio sí a los trabajadores, como principal grupo de interés junto a los clientes y los servicios a la sociedad de los productos que ofrecen. Aunque parezca paradójico los accionistas ocupan un lugar secundario, lo que no quiere decir que no deban ser cuidados con transparente y precisa información.

De acuerdo a lo que se pretende representar en la fig. 6, la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo habrían de mejorar en un futuro en sociedades como la nuestra, al amparo de una mejor concepción de su significado y de su valor, así como de su integración al creciente interés por la Responsabilidad Social empresarial. Es de esperar que con políticas acertadas en este campo se ha de favorecer la construcción de empresas más competitivas en un entorno más humano.

**Figura 6**  
**Desarrollo integral de la Prevención y la Responsabilidad Social**



## Bibliografía

La bibliografía se referencia al final de la siguiente Nota Técnica de Prevención