

Citar: Apellidos, N. (2014) "Título", en: García Sansano J.; González García, E.; Lago Morales, I. y Rubio Sánchez, R. (Coords.) *Tiempos oscuros, décadas sin nombres*. Toledo: ACMS, pp.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EMPRESAS DE GALICIA

Adela Reig Botella

Universidad de A Coruña

Resumen

Se analiza el grado de aplicación, conocimiento y desarrollo de actuaciones en RSE en empresas de Galicia.

La profunda crisis económica está llevando a una acelerada destrucción de empleo y probablemente está provocando que las empresas dejen en segundo término las políticas de RSE que se habían iniciado a partir del año 2008 y que parecía que empezaban a calar tanto en el tejido empresarial como en los propios trabajadores. Los resultados muestran indicadores que señalan una mejora: impacto ambiental; obtención de certificaciones ambientales; servicios de atención al cliente.

Palabras clave

Responsabilidad Social Empresarial; crisis económica; Galicia, eficiencia.

Introducción

El término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace referencia al buen gobierno de la empresa, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo beneficio con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

Se aprecian en esta definición los principios sobre los que se debe sustentar la aplicación de la RSE: voluntariedad, integración social y medioambiental, sostenibilidad, eficiencia, beneficio económico.

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una RSE, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de los costes sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll, 1999, p. 292), que denotan una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social.

En la actualidad, el concepto de responsabilidad social corporativa predominante es aquel que considera que la empresa lleva su comportamiento a un nivel consistente con determinados aspectos éticos que superan la legalidad del momento. En parte, esta serie de acciones están vinculadas al impacto, tanto positivo como negativo, que las empresas tienen en la sociedad.

Actuaciones de RSE con cada grupo de interés

Tanto en el diseño como en la propia implantación del sistema de gestión de la RSE pueden tenerse en cuenta los siguientes compromisos a adquirir con cada grupo de interés:

- **Comportamiento ante los accionistas**

a) Eficacia y eficiencia en la gestión para generar el máximo beneficio económico, social y ambiental de forma sostenible.

b) Representación y gobierno: Respetar los derechos de los accionistas en cuanto a información, representación, derecho de voto y participación en los órganos de gobierno de la empresa.

c) Comunicación-Información: Informar de manera veraz y a tiempo sobre las decisiones de la organización y los resultados económicos, sociales y ambientales.

- **Comportamiento ante el personal de la empresa**

a) Crear talento colectivo: realizando una política innovadora que convierta a los trabajadores en el principal activo de la empresa y en una de las más importantes ventajas competitivas.

b) Mejora de las condiciones de trabajo: aunque el respeto por la legislación relativa a los temas de contratación, seguridad y salud en el puesto de trabajo pueda ser suficiente para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores, un compromiso visible con la mejora de las condiciones de trabajo, con su desarrollo profesional y con su bienestar personal demostrará que realmente los valora como personas y que considera su contribución al negocio.

c) Involucrar a los trabajadores le permite a la empresa obtener algo más de su personal en forma de ideas, compromiso y lealtad, aumentando su motivación y eficiencia. Las empresas son básicamente organizaciones humanas que dependen de una red y de relaciones internas y externas vitales para la prosperidad de toda la sociedad. De cómo se gestionen estas relaciones laborales dependerá el éxito de la empresa.

d) Formación: fomentar y facilitar la formación profesional continua.

- e) **Comunicación-Información:** proporcionar al personal de la empresa y a sus representantes la información oportuna, completa, clara y comprensible que necesiten sobre la empresa, el puesto de trabajo y la relación laboral, así como sobre sus derechos y deberes y sobre el sistema de gestión de RSE y sus resultados.

- **Comportamiento ante los clientes**

- a) **Promociones y publicidad:** en la comercialización de los productos o servicios no se utilizarán promociones o publicidad engañosas o que inciten a conductas ilegales, no éticas o peligrosas.
- b) **Proceso de contratación:** compromiso de no recurrir a prácticas engañosas, proporcionar presupuesto de los productos que así lo requieran, así como justificante o factura de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- c) **Confidencialidad:** mantener la debida confidencialidad en las relaciones con los clientes y el respeto a la privacidad de sus datos.
- d) **Atención a clientes:** establecer procedimientos definidos para el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela.
- e) **Comunicación-Información:** proporcionar información detallada sobre las características de los bienes y servicios (origen, materiales de su composición, etc.); los precios, plazos, garantías, seguros e impuestos; los riesgos para la salud, seguridad y medioambiente; las instrucciones sobre el uso adecuado de los bienes y servicios ofrecidos; y sus derechos y deberes.

- **Comportamiento ante proveedores**

- a) **Responsabilidad:** fomentar y, en la medida de lo posible, asegurar el establecimiento de un sistema de gestión de la RSE para los proveedores.
- b) **Confidencialidad:** mantener la debida confidencialidad en todas las relaciones con los proveedores.

- c) **Honestidad:** adoptar las medidas adecuadas para garantizar que las relaciones con los proveedores excluyan pagos, regalos u otras prácticas que puedan restar libertad a ambas partes para actuar siempre con honestidad y de acuerdo con los legítimos intereses de sus respectivas empresas.
- d) **Comunicación-Información:** informar sobre toda cuestión que les sea relevante por su contrato o relación.

- **Comportamiento ante la Administración**

- a) Colaboración y transparencia.
- b) No injerencia en actividades políticas.
- c) **Rechazo de beneficios ilegítimos:** la empresa, el personal directivo y los trabajadores se abstendrán de buscar o aceptar un trato ilegítimo de favor por parte de las administraciones en el marco legal o en las condiciones financieras, fiscales, comerciales, etc.
- d) **Honestidad y lucha contra la corrupción:** las relaciones de la empresa con las autoridades políticas y los funcionarios públicos serán estrictamente profesionales. Se establecerán procedimientos para impedir que el personal directivo y trabajador lleven a cabo, directa o indirectamente, pagos, regalos u otras atenciones que supongan un soborno o permitan una extorsión con funcionarios, gobernantes, políticos, legisladores, partidos, etc.
- e) **Comunicación-Información:** facilitar el acceso a los datos e información sobre el cumplimiento de los deberes legales (administrativos, contables, fiscales).

- **Comportamiento ante la Comunidad/Sociedad/Medio ambiente**

- a) **Adecuación al entorno:** Reconocer leyes, reglamentos y prácticas administrativas locales así como políticas sociales, económicas, ambientales y culturales.
- b) **Diálogo:** mantener acciones concretas dirigidas a la información, el diálogo,

y la consulta con organizaciones representativas de las comunidades interesadas. La empresa se comprometerá a dialogar y llegar a un acuerdo, en caso de conflicto con esas organizaciones, manteniendo relaciones de igualdad y respeto entre las partes y dando el mismo protagonismo a sectores socialmente más desfavorecidos.

- c) Colaboración: contribuir al progreso social mediante las actividades que le sean propias y fomentar, con actividades adicionales, en la medida de sus posibilidades, el desarrollo de la comunidad donde ejerce su actividad.
- d) Respeto a la sociedad: respetar el derecho de participación de todas las personas en el desarrollo económico, medioambiental, político, social, laboral y cultural, de forma tal que todos los derechos humanos y libertades fundamentales puedan ser realizados, y que pueda lograrse el desarrollo sostenible.
- e) Comunidades locales: respetar los derechos de las comunidades locales afectadas por sus actividades a poseer, desarrollar, controlar, proteger y usar libremente sus tierras u otros recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres o de propiedad intelectual. La empresa debe evitar poner en peligro la salud y el medio ambiente local.
- f) Protección del medio ambiente: adoptar patrones de producción y consumo primando el principio de prevención y precaución. Asumir en todo caso las reparaciones de los daños ambientales provocados. Respetar los procesos vitales de los ecosistemas y su viabilidad. Respetar a los animales, evitando su maltrato y sufrimiento, así como la experimentación con ellos en condiciones que puedan suponer algún tipo de agresión o penalidad.
- g) Comunicación-Información: informar a la comunidad de forma clara y oportuna de los compromisos y resultados del sistema de gestión de la RSE.

Objetivo del estudio

El trabajo se fijó como objetivo principal analizar los cambios en el avance y desarrollo de políticas de RSE en el período mayo de 2009-mayo de 2011, prestando especial atención al análisis del medio ambiente y proveedores y clientes.

Metodología

El análisis que a continuación se presenta es un trabajo fruto de la investigación que he realizado de los datos elaborados desde mayo de 2009 a mayo de 2011. El universo de estudio son las empresas con actividad en Galicia y de mayor facturación y se ha utilizado como directorio base la base de datos Ardán, de la que se ha extraído el conjunto de las 1.100 empresas de mayor facturación.

Se enviaron 1.000 encuestas en la primera fase, alcanzándose una tasa de respuesta efectiva superior al 50% ya que contestaron a la encuesta 539 empresas. La última muestra del mes de mayo de 2011 se realizó sobre un conjunto de 447 empresas cuya estructura se puede considerar como representativa de todas las fases en las que se ha dividido el trabajo muestral.

Estructura de la muestra: realizada sobre un conjunto de **447 empresas:**

Estructura de la muestra		
	n	%
Rama de actividad		
Primario	3	0,87
Industria	157	36,15
Construcción	82	17,53
Servicios	205	45,45
Tamaño empresarial		
Gran Empresa	53	11,86
Mediana Empresa	195	43,62
Pequeña Empresa	159	35,57
Microempresa	33	7,38
NC	7	1,57
Provincia		

A Coruña	194	43,40
Lugo	50	11,19
Ourense	36	8,05
Pontevedra	163	36,47
Fuera de Galicia	4	0,89
Total	447	100,0

Tabla 1. Estructura de la muestra. Fuente: elaboración propia

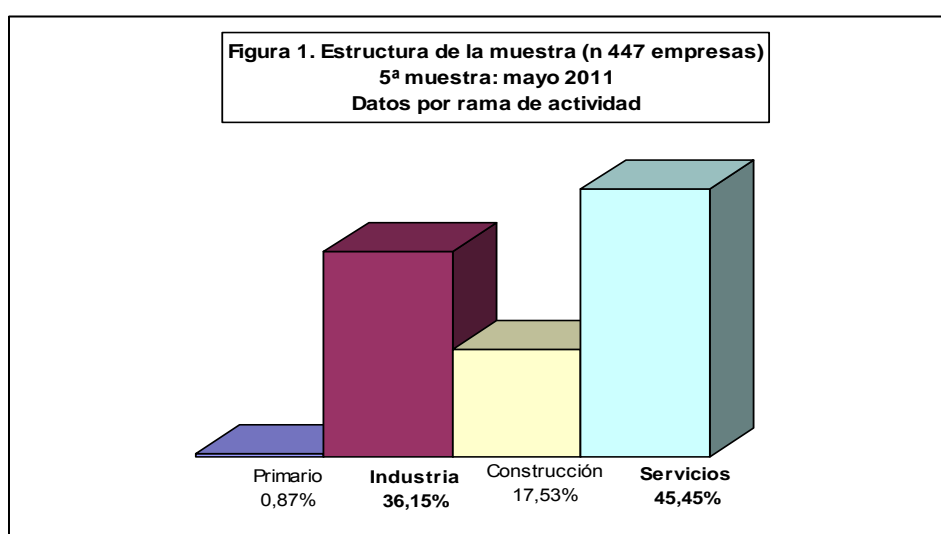


Figura 1. Estructura de la muestra. Datos por rama de actividad. Mayo 2011. Fuente: elaboración propia

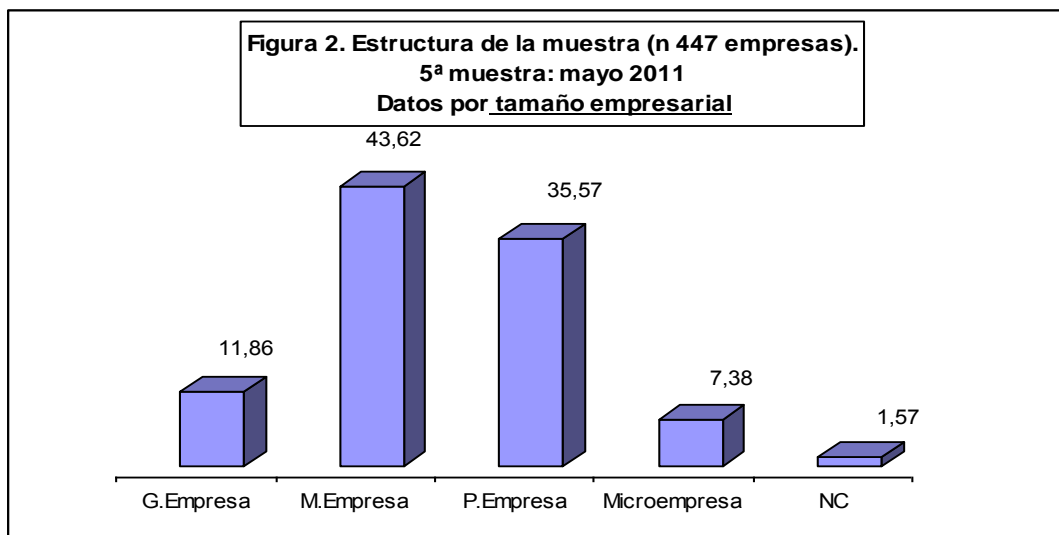


Figura 2. Estructura de la muestra Datos por tamaño empresarial. Mayo 2011.

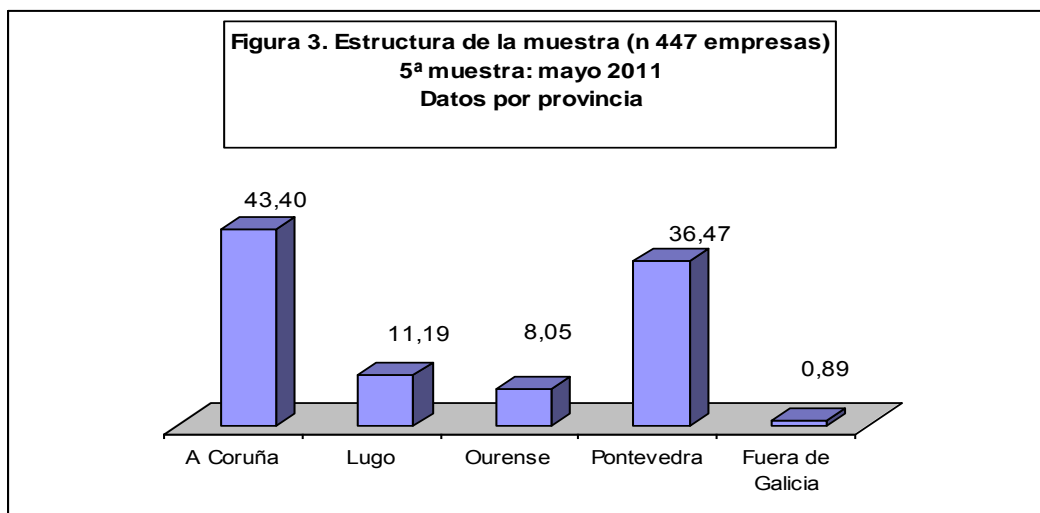


Figura 3. Estructura de la muestra. Datos por provincia. Mayo 2011. Fuente: elaboración propia.

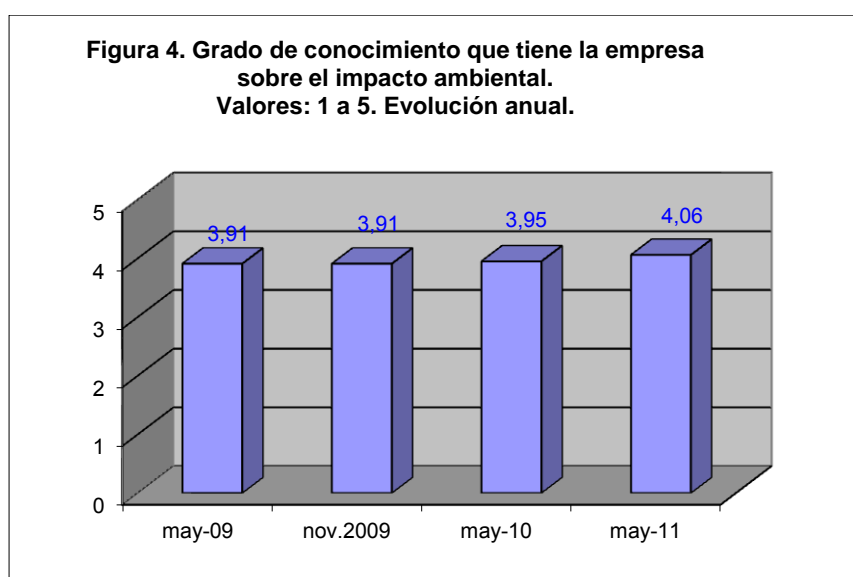
Análisis de los datos

- Medio Ambiente

En general, se ha detectado a lo largo de estos dos últimos años, que las preocupaciones ambientales forman parte del núcleo relevante de la acción socialmente responsable de las empresas.

El grado de conocimiento que muestran las empresas gallegas sobre el impacto ambiental de sus actividades ha ido creciendo desde el 3,91, en mayo de 2009, al 4,06 de mayo de 2011. Estos resultados tienen una especial relevancia si tenemos en cuenta que el valor máximo de la escala es de 5.

Estos datos demuestran la gran importancia que conceden las empresas a este atributo. Su tendencia al alza mantenida a lo largo de los meses es una demostración de que el impacto ambiental se constituye como una de las grandes preocupaciones de las empresas (Figura 4).

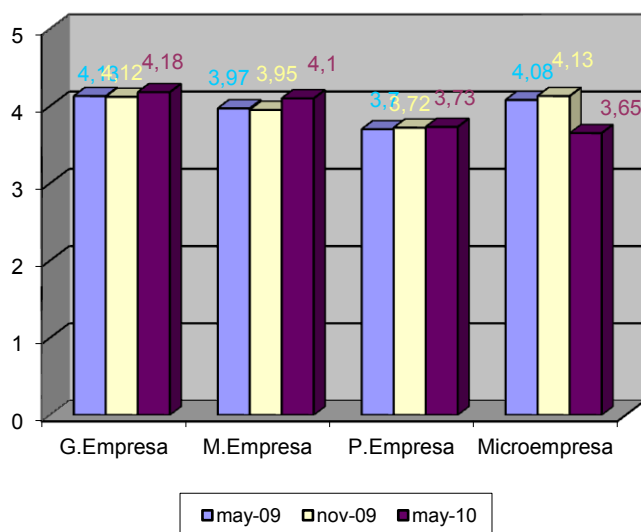


Fuente: elaboración propia

Al considerar el tamaño empresarial, nos encontramos con que los valores más elevados se presentan, como siempre, en las grandes empresas. Probablemente sea debido a que el impacto de sus actividades ambientales es más claro y les afecta más directamente la legislación medioambiental.

A medida que desciende el tamaño de la empresa, decrece también el grado de conocimiento sobre el impacto ambiental de sus actividades. Aunque habría que destacar en este apartado la evolución cambiante de las microempresas que merecería un análisis específico de las causas de esas oscilaciones (Figura 5).

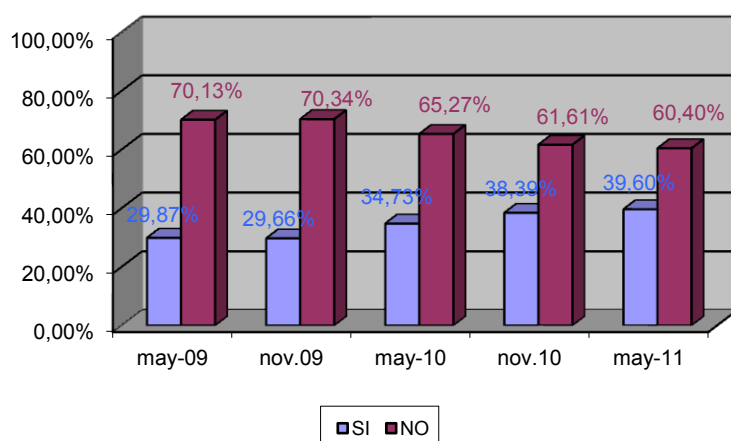
Figura 5. Grado de conocimiento que tiene la empresa sobre el impacto ambiental.
Valores: 1-5. Datos por tamaño empresarial (mayo 2010)



Fuente: elaboración propia

El porcentaje de empresas que cuenta con alguna certificación ambiental se mantiene en constante evolución, pasando del 29,87%, de mayo 2009, al 39,60% de mayo de 2011 (Figura 6)

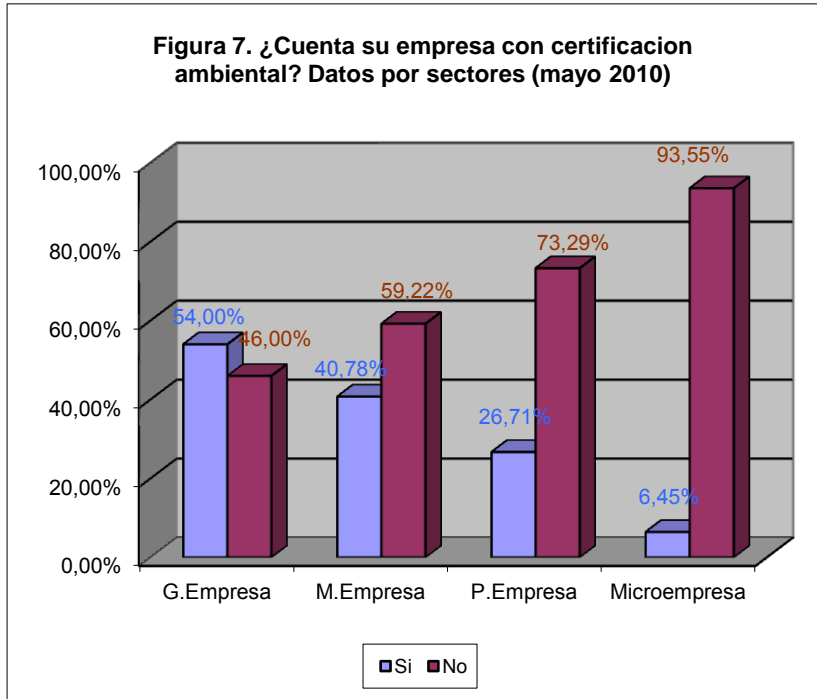
Figura 6. ¿Cuenta su empresa con certificación ambiental? Evolución semestral.



Fuente: elaboración propia

En el análisis por tamaño empresarial, son las grandes empresas las que cuentan en mayor grado con certificaciones ambientales. A modo de ejemplo, se aportan los últimos datos publicados de mayo de 2010, en el que se refleja que el 54% de las

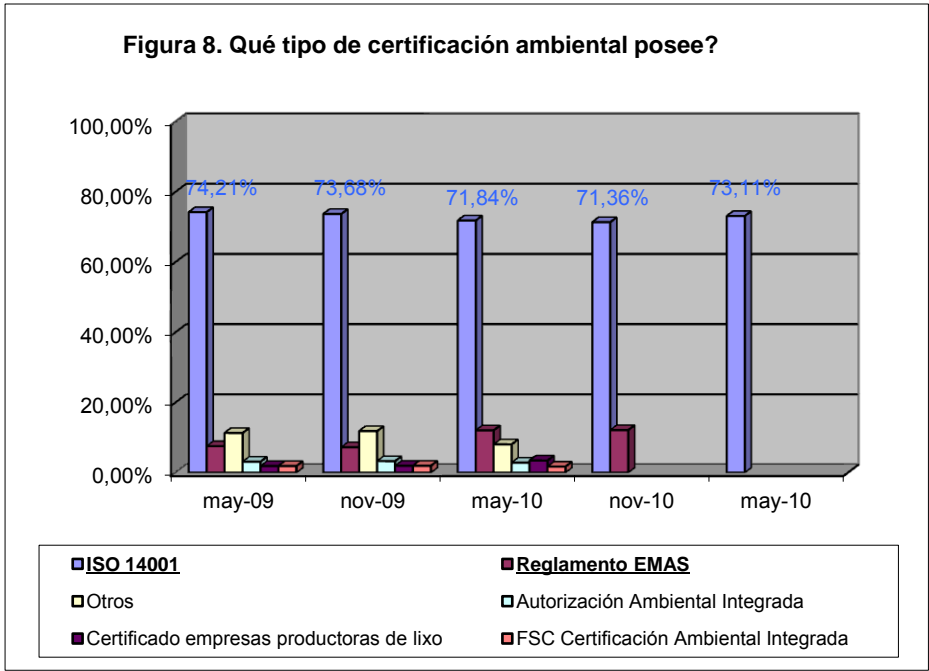
grandes empresas declaran tener certificaciones ambientales. En el lado opuesto, las microempresas y las pequeñas empresas presentan unos valores de 6,45% y 26,71% respectivamente (Figura 7)



Fuente: elaboración propia

Con carácter general, a lo largo de los dos últimos años, se repite la norma ISO 14001 como la certificación más frecuente. Prácticamente casi tres cuartas partes de las certificaciones declaradas corresponden a esta norma (74,21% a 73,11%).

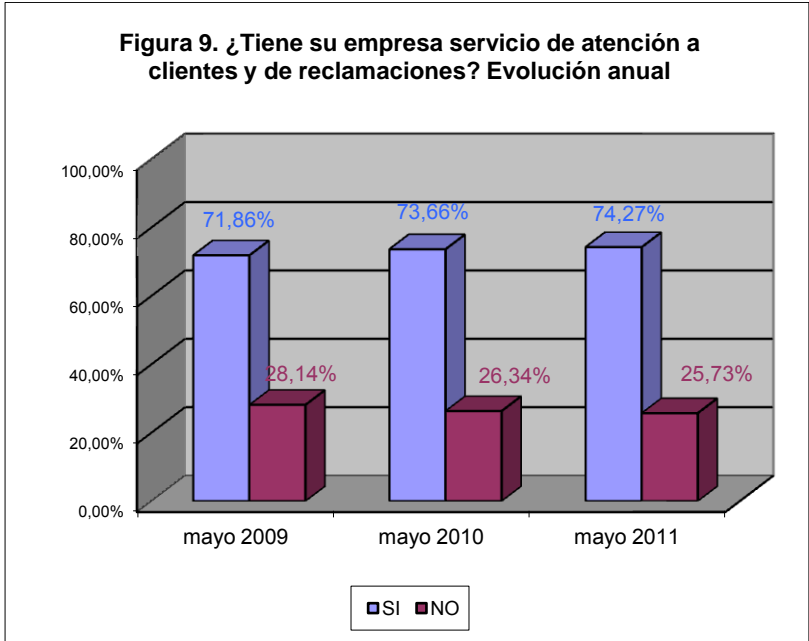
También, con mucha menos importancia ya que en ningún caso sobrepasa el 15%, declaran poseer otras certificaciones como son el Reglamento EMAS, certificaciones de empresas productoras de basura, Autorización Ambiental Integrada y la FSC Certificación Ambiental Integrada (Figura 8).



Fuente: elaboración propia

- Proveedores y clientes

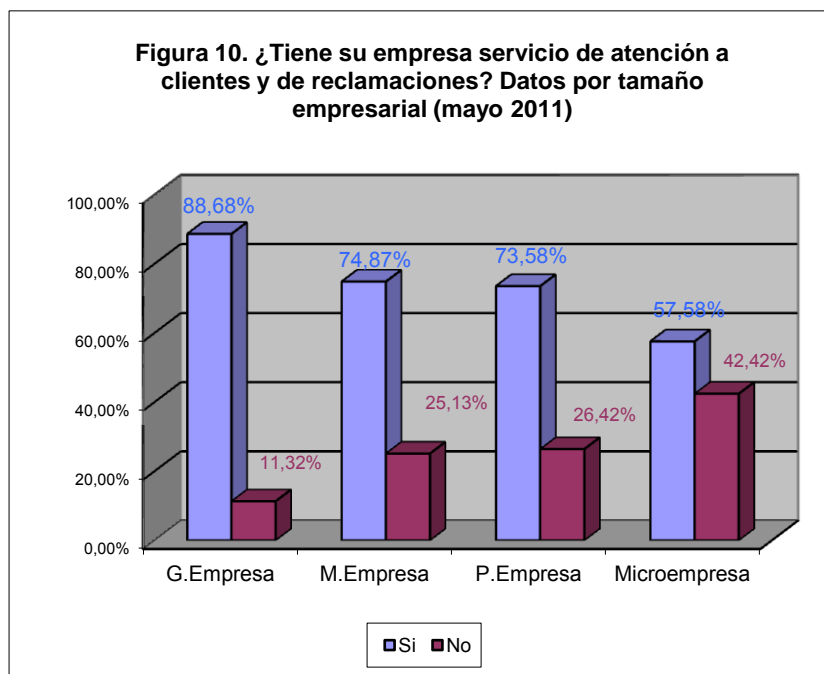
La existencia de servicios de atención al cliente y de reclamaciones sigue siendo mayoritaria a lo largo de las encuestas semestrales (71,86% en mayo de 2009 a 74,27% en mayo de 2011) y su tendencia es de ligera subida (Figura 9).



Fuente: elaboración propia

propia

También parece existir una relación positiva entre este valor con el tamaño empresarial: a mayor tamaño más existencia de servicios de *atención* a clientes y de reclamaciones (Figura 10).

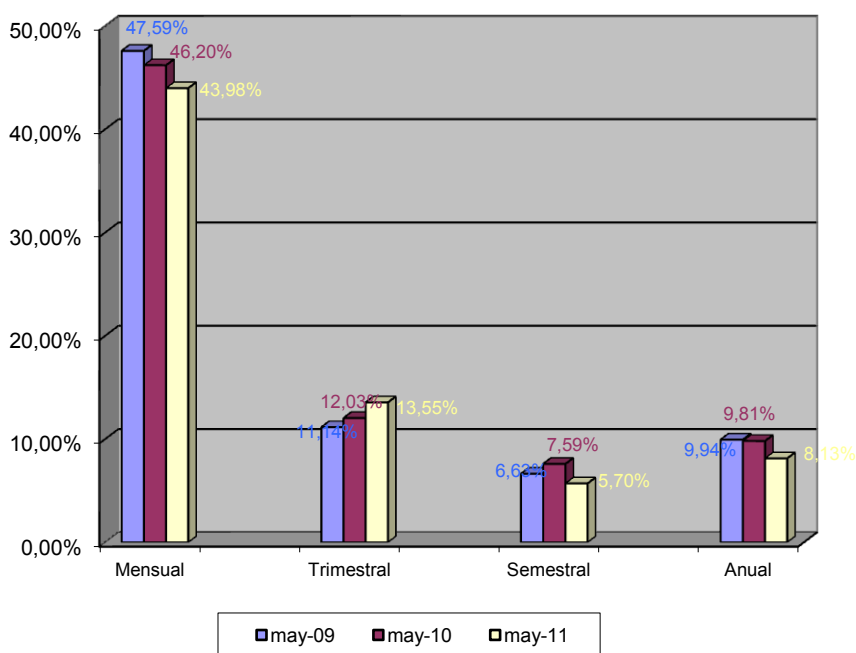


Fuente: elaboración propia

La periodicidad del análisis de la información del servicio de atención al cliente sigue siendo mayoritariamente mensual aunque se observa un continuo descenso desde el 47,59% de mayo 2009 al 43,98% en mayo 2011.

De todas formas, este descenso en el análisis mensual parece compensado con la evolución del porcentaje que declara hacerlo con carácter trimestral (11,14% al 13,55%) (Figura 11).

**Figura 11 ¿con qué frecuencia se analiza la información del servicio de reclamaciones?
Evolución anual**



Fuente: elaboración propia

Conclusiones

Se detecta que existe una alta preocupación ambiental y que ésta forma parte del núcleo relevante de la acción socialmente responsable de las empresas. El grado de conocimiento que muestran las empresas gallegas sobre el **impacto ambiental de sus actividades** ha ido creciendo desde el 3,91, en mayo de 2009, al 4,06 de mayo de 2011. Estos resultados tienen una especial relevancia si tenemos en cuenta que el valor máximo de la escala es de 5.

Las grandes empresas presentan los datos más elevados debidos probablemente a que el impacto de sus actividades ambientales es más claro y les afecta más directamente la legislación medioambiental. En este apartado destaca la evolución cambiante de las microempresas que merecería un análisis específico de las causas de esas oscilaciones.

Se evidencia la constante evolución en la obtención de **certificaciones ambientales** (del 29,87%, de mayo 2009, al 39,60% de mayo de 2011). Se repite la

norma ISO 14001 como la certificación más frecuente ya que prácticamente casi tres cuartas partes de las certificaciones declaradas corresponden a esta norma.

La existencia de **servicios de atención al cliente** y de reclamaciones sigue siendo mayoritaria a lo largo de las encuestas semestrales y se mantiene la tendencia al alza. Y a mayor tamaño empresarial más existencia de servicios de *atención* a clientes y de reclamaciones.

Bibliografía

CE (2001) Libro Verde. *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas, 18.7.2001 COM

Carrol, A. B. (1999): *Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct*. Business and Society, vol. 38, 3, pp. 268-295.

OPERSE (2009). Observatorio permanente sobre a aplicación da Responsabilidade Social Empresarial nas empresas galegas. Resume de resultados. Maio 2009, Novembro 2009. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia.

OPERSE (2010). Observatorio permanente sobre a aplicación da Responsabilidade Social Empresarial nas empresas galegas. Resume de resultados. Maio 2010, Novembro 2010. Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia.

OPERSE (2011). Observatorio permanente sobre a aplicación da Responsabilidade Social Empresarial nas empresas galegas. Resume de resultados. Maio 2011, Novembro 2011 Enquisa S.L. Consellería de Traballo e Benestar. Xunta de Galicia.

SISTEMA COMUNITARIO DE GESTIÓN Y AUDITORÍA MEDIOAMBIENTALES (EMAS). Recuperado de: http://europa.eu/legislation_summaries/other/l28022_es.htm

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL [ISO 14001](#) Y [REGLAMENTO EMAS](#). Recuperado de: <http://www.iso-14001.es/ISO14001-medioambiente-consultoria-certificacioniso14001.html>