



Universidad
Politécnica
de Cartagena



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
EMPRESA

U P C T

LOS RECURSOS HUMANOS EN EL CONTEXTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

FRANCISCA GARRE CARRASCO
CURSO 2015/2016

DIRECTOR: IGNACIO SEGADO SEGADO

Trabajo Fin de Grado para la obtención del título de graduada en
Administración y Dirección de Empresas

Promoción: 2012/2016

El presente trabajo fue realizado bajo la supervisión de Don Ignacio Segado Segado, a quien me gustaría expresar mi profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este proyecto. Además de agradecer su paciencia, tiempo y dedicación desde el primer momento.

Asimismo, también quiero agradecer a mi familia todo el apoyo y la ayuda que he recibido siempre por su parte, porque gracias a ellos he conseguido finalizar otra etapa más que sin ellos no habría logrado.

Por último, me gustaría también agradecer a todos los profesores que durante esta etapa nos han transmitido sus conocimientos, para poder formarnos y así conseguir nuestras metas.

INDICE

| | | |
|------------|--|----|
| 1. | Introducción..... | 4 |
| 2. | Responsabilidad social empresarial..... | 5 |
| 2.1. | ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?..... | 5 |
| 2.2. | Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial..... | 6 |
| 2.3. | Dimensiones de la responsabilidad social empresarial..... | 8 |
| 2.3.1. | Dimensión interna..... | 9 |
| 2.3.2. | Dimensión externa..... | 10 |
| 2.4. | Principios que rigen la responsabilidad social empresarial..... | 12 |
| 2.5. | Qué son los stakeholders y su importancia en la empresa..... | 13 |
| 2.6. | Responsabilidad social empresarial en el ámbito de Europa y España..... | 15 |
| 2.6.1. | Responsabilidad social empresarial en Europa..... | 15 |
| 2.6.2. | Responsabilidad social empresarial en España..... | 16 |
| 2.7. | Resumen..... | 19 |
| 3. | Desarrollo de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial..... | 19 |
| 3.1. | Pacto Mundial..... | 20 |
| 3.1.1. | Red Española del Pacto Mundial..... | 20 |
| 3.1.2. | 10 Principios del Pacto Mundial..... | 21 |
| 3.2. | Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial..... | 25 |
| 3.2.1. | Gestión de recursos humanos..... | 26 |
| 3.2.1.1. | Derechos de los trabajadores..... | 29 |
| 3.2.1.1.1. | Igualdad de género y conciliación de la vida laboral y personal | 30 |
| 3.2.2. | Salud y seguridad en el lugar de trabajo..... | 32 |
| 3.2.3. | Adaptación y gestión del cambio..... | 35 |
| 3.2.4. | Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales..... | 36 |
| 3.3. | Resumen..... | 37 |
| 4. | Estudio piloto sobre la dimensión interna en las empresas..... | 38 |
| 4.1. | Análisis de la muestra global..... | 38 |
| 4.2. | Análisis por sectores..... | 42 |
| 4.2.1. | Agricultura, ganadería o pesca..... | 42 |
| 4.2.2. | Industria..... | 45 |

| | |
|--------------------------|----|
| 4.2.3. Construcción..... | 47 |
| 4.2.4. Servicios..... | 49 |
| 4.3. Resumen..... | 51 |
| 5. Conclusiones..... | 52 |
| 6. Anexo..... | 55 |
| 7. Bibliografía..... | 57 |

1.Introducción

El trabajo elaborado trata de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En él se puede observar que la RSE se divide en dos dimensiones, y en concreto, hemos desarrollado la dimensión interna, para así poder analizar la influencia e importancia que tiene la RSE sobre la gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

En el trabajo también se analiza la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La diferencia entre RSE y RSC es sutil. La RSC se refiere a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o actividad. Sin embargo, se puede decir que la RSE se aplica exclusivamente a la responsabilidad social de la actividad empresarial.

A lo largo del documento se desarrollan las ideas principales que componen el concepto de RSE, desde su definición, su origen y evolución, su dimensión interna y externa, hasta la evolución de la RSE en Europa y España en los últimos años y la importancia de los grupos de interés (stakeholders) en las empresas.

Como se ha nombrado anteriormente, se va a desarrollar la dimensión interna de la empresa y aparte de analizar los cuatro conceptos que componen esta dimensión, en el apartado de gestión de recursos humanos también hablamos de los derechos de los trabajadores, en concreto de la igualdad de género y la conciliación de la vida laboral y personal.

Hemos analizado la dimensión interna de una muestra de 139 empresas de los municipios Cartagena, Fuente Álamo, Los Alcázares, Mazarrón, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, Alcantarilla y Murcia. Para realizar este estudio hemos utilizado los datos recogidos en 2013 por el Observatorio del Departamento de Economía de la UPCT. Primero, realizamos el análisis sobre la muestra global y después a nivel sectorial. Con dicho estudio se pretende conocer la percepción que tienen las empresas sobre los ámbitos de actuación de la responsabilidad social.

Al final del presente documento se puede encontrar, tanto el cuestionario utilizado para la elaboración de la sección cuatro, como las referencias bibliográficas empleadas que han servido para la realización de éste trabajo.

2.Responsabilidad social empresarial

En la siguiente sección, además de explicar que se entiende por RSE, que es el tema principal de este trabajo, también pretendemos dar a conocer su origen y evolución, sus dimensiones (interna y externa), los principios por los cuales se rige, la importancia de los stakeholders en la empresa y la RSE en el ámbito europeo y español.

2.1.¿Qué es la responsabilidad social empresarial?

Según el **Libro Verde de la Comisión Europea (2001)**, podemos definir la RSE como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus grupos de interés. La **Comisión Europea (2011)** presentó una nueva definición de RSE, que se centra en la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad.

Para asumir plenamente su responsabilidad social, las empresas deben aplicar, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica.

El **Libro Verde de la Comisión Europea (2001)**, indica que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de dicho cumplimiento invirtiendo en capital humano, en el entorno y en las relaciones con los interlocutores.

La RSE no se debe considerar sustitutiva de la reglamentación o legislación sobre derechos sociales o normas medioambientales.

A pesar de que el fomento de la responsabilidad social ha correspondido fundamentalmente a algunas grandes empresas o sociedades multinacionales, ésta es importante en todos los tipos de empresas y en todos los sectores de actividad, desde las PYMES a las empresas multinacionales.

Algunas empresas que prestan una atención adecuada a los aspectos sociales y medioambientales indican que tales actividades pueden redundar en una mejora de sus resultados y generar crecimiento y mayores beneficios.

De factores como el tamaño de la empresa y la naturaleza de sus operaciones va a depender la dificultad del proceso para aplicar la RSE. Por ello, en la mayoría de las pequeñas y medianas empresas la gestión de RSE es informal e intuitiva.

Para identificar, prevenir y atenuar sus posibles efectos adversos, se anima a las grandes empresas y a aquellas que presenten un riesgo particular de producir tales efectos a llevar a cabo medidas de prevención para reducir dicho riesgo.

2.2. Origen y evolución de la responsabilidad social empresarial

A continuación, presentamos la evolución del concepto de RSE desde el punto de vista académico y algunas de las primeras controversias que generó. Según **Raufflet et al (2012)**, durante el nacimiento de este concepto, que fue en el año 1953, hasta hoy se pueden diferenciar las siguientes cuatro etapas:

- **Nacimiento y conceptualización de la RSE (1953-1975)**

Como ya hemos visto anteriormente, el término RSE nace en 1953, cuando se plantea por primera vez la obra de **Bowen (1953)**, por el interrogante sobre qué responsabilidades son las que los empresarios deben o no asumir con la sociedad.

Según **Johnson (1971)**, existen cuatro visiones de la RSE que se pueden complementar con la práctica y son las siguientes:

- Indica lo importante que es para las empresas conocer el entorno en el que desarrollan su actividad.
- Se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias.
- Tiene que ver con el peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza.
- Centra el interés de las empresas en obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social.

En esa misma década se señaló el aspecto voluntario y su expresión en acciones específicas de la empresa como una de las características de la RSE.

- **Proliferación de definiciones y modelos de RSE (1975-1990)**

En esta etapa, el debate se centra en el modo en que se llevaba a cabo la RSE. Autores como **Sethi y Carroll (1975)**, crearon diferentes modelos. **Carroll (1975)**, presentó un modelo centrado en el desempeño socialmente responsable por parte de las empresas, en el cual identifica cuatro categorías interrelacionadas: económica, legal, discrecional y ética.

Con la intención de hacer más operativos estos modelos y darle visibilidad a la idea de RSE, en 1979 se desarrolló un índice de RSE con base en las novedades anuales de las 500 empresas consideradas las más influyentes por la revista *Fortune*. Tal índice estuvo basado en seis temas, que son: ambiental, igualdad de oportunidades, personal, integración de la comunidad, productos y otros.

En definitiva, durante este periodo se puede observar el esfuerzo por vincular algunos de los elementos que existían a nivel teórico, a través de la creación de modelos, con las prácticas que se realizaban en las empresas y con el desempeño de cada organización. Además, se comenzó una etapa de construcción de indicadores de RSE.

- **Vinculación con grupos de interés (1990-2000)**

Siguiendo el pensamiento sobre el vínculo de la gestión estratégica y la RSE, a finales de la década de 1990 se señalaban como una ventaja competitiva las acciones filantrópicas, es decir, aquellas actividades que la empresa realiza, pero que no están directamente alineadas con la razón de ser del negocio, sino que obedecen a un aspecto que genera una buena imagen en la sociedad y están más relacionadas con la acción social.

Durante esta etapa, la RSE deja de centrarse en el interior de la empresa, en especial en sus accionistas y empleados, y empieza a considerar a actores tanto internos como externos, como es el caso de los clientes y proveedores. Los empresarios empiezan a reflexionar sobre los impactos que genera la firma en su entorno, específicamente a nivel ambiental.

Esta integración de elementos llevaría a que, en la primera década del siglo XX, la promoción de la RSE viniera por parte de organismos internacionales encargados de impulsar y gestionar el desarrollo social.

- **El boom de la RSE: inclusión de nuevos actores en su consecución (2000-2016)**

Al definir como objetivo de la RSE la búsqueda de la sostenibilidad, se dio una convergencia entre dos conceptos que se encontraban separados. Por un lado, el desarrollo sostenible, vinculado con actores de índole pública o social, especialmente con grupos preocupados por el medio ambiente; por el otro, la RSE vinculada con actores de índole privada, que buscaban mejorar las relaciones con sus grupos de interés y reducir su impacto ambiental.

En definitiva, en la primera década del siglo XXI como resultado del vínculo entre la RSE y los procesos de desarrollo sostenible y humano de los países, se percibe un mayor número de actores que inciden en la construcción, así como en el entendimiento y la implementación de la RSE en empresas y organizaciones. Este incremento, ha sido en todos los niveles y en todas las esferas sociales, lo que ha llevado a la consolidación de la RSE a convertirse en una prioridad dentro de la agenda global.

2.3. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

Según la **Comisión Europea (2001)**, podemos diferenciar dos dimensiones en el contexto de la RSE:

- Dimensión interna, donde las prácticas socialmente responsables afectan a sus trabajadores, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de los productos, a la gestión de las materias primas y a su impacto medioambiental.
- Dimensión externa, donde las prácticas responsables se extienden más allá del perímetro de la empresa; se extienden hasta las comunidades locales e incluye, además de trabajadores y accionistas, una gran variedad de interlocutores: proveedores y socios comerciales, autoridades públicas, consumidores y ONGs defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medioambiente.

A continuación, se comentan las dimensiones interna y externa de la responsabilidad social según la **Comisión Europea (2001)**.

2.3.1. Dimensión interna

Tal y como se ha explicado previamente, se pueden identificar las siguientes parcelas de la gestión interna de la RSE.

- **Gestión de los recursos humanos.**

Uno de los retos más importantes de las empresas es atraer a trabajadores cualificados y lograr su permanencia, lo que nos lleva a una formación continua, a la mejora de la información de la empresa, a un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, y a una mayor diversidad (igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios, entre otras.)

Las prácticas responsables de contratación podrían facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Dichas prácticas son fundamentales para conseguir objetivos, como la reducción del desempleo, y la lucha contra la exclusión social prevista en la estrategia europea de empleo.

- **Seguridad y salud en el lugar de trabajo.**

Las empresas, los gobiernos y las organizaciones profesionales están buscando cada vez con mayor intensidad modos complementarios de promover la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. Hoy en día, las empresas adoptan regímenes que deben respetar la gestión de la salud y los programas de formación, entre otros, para vigilar la mejora del programa. Conforme van aumentando estas mejoras en salud y seguridad del trabajo también mejora la documentación, la medición y comunicación en la empresa.

- **Adaptación al cambio**

La preocupación por la reestructuración industrial en Europa con el cierre de las fábricas y el aumento del desempleo que pueden provocar una crisis económica, política o social, amplía la RSE en el ejercicio de sus actividades.

Una reestructuración socialmente responsable tiene que tener en cuenta los intereses de todos los afectados por los cambios y las decisiones. A la hora de ponerla en

práctica se deben identificar los riesgos calculando los costes directos e indirectos de las estrategias, así como las medidas alternativas.

- **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales**

La disminución en el consumo de recursos o de los desechos y de las emisiones contaminantes aumenta la competitividad y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir los gastos energéticos, la eliminación de residuos o la contaminación. Estas inversiones, en el ámbito del medio ambiente se consideran, por lo general, ventajosas para todas las partes, es decir, tanto para las empresas como para el entorno natural.

Por otro lado, la política integrada de productos, PIP (análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital), constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas. Otro planteamiento que fomenta la responsabilidad social de las empresas es el sistema comunitario de gestión, como el EMAS (Eco-Management and AuditScheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) o el ISO 14001 (International Organization for Standardization, u Organización Internacional de Normalización, N° 14001), y de auditoría de calidad y medioambiente, ISO 19000, el cual anima a las empresas a crear, de forma voluntaria, sistemas de ecoauditoría y ecogestión en la compañía o el emplazamiento industrial dirigidos a estimular la mejora constante del rendimiento ecológico. Periódicamente se publican informes sobre dicho rendimiento, verificados por organismos acreditados.

2.3.2. Dimensión externa

Desde el punto de vista de la gestión externa de la RSE, se pueden identificar las siguientes parcelas:

- **Comunidades locales**

La RSE abarca también la integración de las empresas en su entorno local, ya sea a nivel europeo o mundial. Éstas contribuyen al desarrollo de las comunidades, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y

prestaciones, e ingresos fiscales. Por otro lado, las empresas dependen de la salud, la estabilidad y la prosperidad de las comunidades donde operan.

Las empresas interactúan con el entorno físico local, por lo que necesitan de un entorno adecuado para su producción y su oferta de servicios (unas adecuadas redes de comunicación, un medioambiente limpio...), de este modo pueden efectuar una atracción de trabajadores en la región donde estén situadas, ya que aportan relaciones positivas con la comunidad local y acumulan capital. No debemos olvidar que las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes.

- **Socios comerciales, proveedores y consumidores**

Las medidas de la RSE afectarán, además de a la propia empresa, también a sus socios económicos. Este es el caso de las grandes empresas que han subcontratado una parte de su producción o servicios y que han asumido una responsabilidad social suplementaria respecto a sus proveedores y a su personal.

Por otro lado, existe una relación entre las grandes y pequeñas empresas, ya que éstas son socios comerciales en calidad de clientes, proveedores y competidores.

- **Derechos humanos**

Los derechos humanos serían otra dimensión externa, sobre todo en actividades internacionales y en las cadenas de suministro mundiales. Esto se reconoce en instrumentos internacionales, como la Declaración tripartita de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo y las Directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) para las empresas multinacionales. Los derechos humanos son una cuestión muy compleja que plantea problemas políticos, jurídicos y éticos.

- **Problemas ecológicos mundiales**

Las empresas son responsables del medio ambiente mundial, por ello pueden tratar de obrar con arreglo a su responsabilidad social tanto a nivel europeo como internacional. Un ejemplo puede ser la reducción del impacto ambiental de sus actividades a lo largo de su cadena de producción y hacer mayor uso de herramientas europeas e internacionales vinculadas a la gestión y a los productos.

2.4.Principios que rigen la responsabilidad social empresarial

En los años noventa organismos internacionales y diferentes Estados estaban de acuerdo con la sociedad sobre el necesario llamamiento al sector privado para la asunción de un nuevo modelo de convivencia y de gestión, y se establecieron los requisitos que se han mantenido a día de hoy en forma de 5 principios concretos, que según el **Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (2014)**, son los siguientes:

- **Cumplimientos de la legislación**

La RSC incluye el cumplimiento de la legislación nacional vigente y especialmente de las normas internacionales en vigor como son: OIT, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Normas de Naciones Unidas sobre Responsabilidades de las Empresas Transnacionales, entre otras.

- **Global y transversal**

La RSC afecta a todas las áreas de negocio de la empresa, así como a todas las áreas geográficas donde desarrollan su actividad, es decir, es de carácter global. Afecta, por tanto, a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien.

- **Ética y coherencia**

La RSC comporta compromisos éticos objetivos que se convierten de esta manera en obligación para quien los contrae. Debe existir coherencia entre los compromisos públicos adquiridos con las estrategias y las decisiones de negocio.

- **Gestión de impactos**

La RSC se manifiesta en los impactos que genera la actividad empresarial en el ámbito social, medioambiental y económico. Para su gestión es imprescindible identificar, prevenir y atenuar las posibles consecuencias adversas que se pudieran producir.

- **Satisfacción de expectativas y necesidades**

La RSC se orienta a la satisfacción e informaciones de las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Deben generarse procesos que integren las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas de los mismos en las operaciones empresariales y en la

estrategia, de manera que se genere valor no solo para los accionistas sino para todos los grupos de interés y la sociedad.

Estos requisitos surgieron de la necesidad de un optimismo ficticio. A principios de la década de 1990, la globalización prometía un futuro lleno de buenos augurios. Se suponía que todos saldrían ganando llegándose a producir un desarrollo sin precedentes a escala mundial, pero todas esas expectativas se fueron diluyendo.

Fue entonces cuando surgieron los grandes porqués a los que tiene que hacer hoy frente la RSC, como son la globalización y sus efectos no equitativos, el aumento del poder de la empresa en detrimento de los Estados, la inversión directa exterior, la deslocalización y la privatización de los servicios básicos.

2.5. Qué son los stakeholders y su importancia en la empresa

Tal y como afirma **Forética (2009)**, los stakeholders o grupos de interés son personas o grupos de personas que tienen impacto en, o se ven afectados por las actividades, productos o servicios de una empresa.

Los stakeholders abarcan una amplia variedad de actores como son: los empleados y sus representantes, los clientes y los consumidores, la comunidad financiera (accionistas, inversores, agencias de calificación), comunidades nacionales y locales, proveedores, autoridades públicas, medios de comunicación, entre otros.

La gestión de los grupos de interés se sitúa como un elemento absolutamente esencial en el marco del desarrollo de una estrategia de RSE de cualquier organización.

- La organización, en primer lugar, debe identificar correctamente sus grupos de interés, ya que es fundamental para el adecuado funcionamiento de las políticas de la RSE.
- Seguidamente, se debe de priorizar aquellos grupos de interés que tengan un mayor impacto en el negocio. Para poder saber que grupos de interés generan un mayor impacto positivo en el negocio se siguen una serie de estrategias y procesos, como son:
 - Métodos basados en el nivel de relaciones recíprocas y métodos de consulta. Estos pueden comenzar con una denuncia o evolucionando a

través de otras etapas como el diálogo, y, en el mejor de los casos, pueden llegar a dar lugar a una asociación.

- Métodos basados en una estrategia descendiendo desde el nivel global al local, o viceversa. Bajo este enfoque, la empresa introduce una herramienta o proceso de acompañamiento en diferentes niveles en la elaboración de su propia estrategia para la elaboración del mapa de los grupos de interés.

Otras empresas categorizan a los grupos de interés de manera global, teniendo en cuenta el grupo, las expectativas y las herramientas de diálogo y gestión relativas a cada grupo.

Según **Forética (2009)**, mantener un proceso de diálogo con los distintos grupos de interés aporta diversos beneficios para la empresa, entre los que destacan:

- Una mejor gestión del riesgo, que permite a los grupos de interés participar en la identificación de temas relevantes para la organización.
- El desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada en el proceso de relación establecido con cada uno de los grupos de interés, favoreciendo, por tanto, la innovación en la empresa.
- Un incremento del nivel de comprensión del contexto social, económico y ambiental actual y futuro, que permite identificar nuevos mercados y oportunidades de negocio.
- Incremento de la buena reputación de la empresa.

En conclusión, según **Revilla y Trujillo (2016)**, la gestión de los grupos de interés es el eje central de cualquier estrategia de RSE. Las organizaciones están comprobando las ventajas de alinear su estrategia con las expectativas de la sociedad.

Así, cada vez son más las empresas que entienden la apertura al diálogo como una oportunidad de innovación, ya no sólo para anticipar riesgos, sino también, para generar nuevos productos y servicios o adaptarlos contribuyendo así a una respuesta rápida y bien enfocada a las necesidades de sus respectivos grupos de interés y, por tanto, más competitiva.

2.6.Responsabilidad social empresarial en el ámbito de Europa y España

Posteriormente, se trata de la RSE en la Unión Europea y en España, de las cuales se hace una introducción y se comentan los hechos más significativos que han ocurrido en los últimos años en esta materia.

2.6.1.Responsabilidad social empresarial en Europa

En algo más de 14 años la Unión Europea ha intentado dar respuesta a todas las incógnitas que han ido surgiendo sobre la RSE: el concepto, la transparencia, el reporte sobre la información no financiera, el diálogo multistakeholder, etc. Según **Andreu y Morena (2014)**, sin la aportación de la UE, no se entendería el desarrollo de la RSE.

Como aparece reflejado según **Schulze y Pszolla (2011)**, la Comisión Europea desarrolló una estrategia para el fortalecimiento de la RSE que incluye diferentes aspectos tendentes a consolidarla en Europa. Los siete puntos principales son:

- Estrategia de desarrollo de RSC. La Comisión Europea lleva a cabo una estrategia de fortalecimiento de la RSC en Europa, aportando conocimientos crecientes sobre las ventajas de programas de RSC a nivel económico y social en Europa, especialmente en los países menos desarrollados.
- Intercambio de información de programas de RSC.
- Fortalecimiento de las capacidades de los directores con la gerencia de RSC.
- Soporte del desarrollo de programas de RSC en pequeñas y medianas empresas (PYME)
- Convergencia y transparencia de programas de RSC.
- Fundación de un foro de multi-stakeholder para RSC en Europa.
- Integración de RSC en la política de la Comisión Europea.

Como afirma la **Comunidad Autónoma Región de Murcia (CARM)**, las políticas en la UE han sido impulsadas con gran entusiasmo y apoyo por parte de los países miembros, desarrollando numerosos trabajos, foros y grupos de fomento y promoción de la RSE. Sus hechos más importantes son los que se muestran a continuación en la tabla 1.

TABLA 1: Fomento de la responsabilidad social corporativa en Europa

| | |
|-------------|--|
| 2000 | El Consejo Europeo de Lisboa quiere convertir la Unión Europea en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo antes de 2010, con una mejora cuantitativa y cualitativa del empleo y una mayor cohesión social. Lanzamiento de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. |
| 2001 | La Comisión Europea publica el Libro Verde sobre RSE, COM (2001) 366 para fomentar un marco europeo de RSE, abriendo un debate sobre cómo impulsar esta responsabilidad en el ámbito europeo e internacional. |
| 2002 | La Comisión Europea presenta una comunicación sobre RSE bajo el título "RSE: una contribución empresarial al desarrollo sostenible", COM (2002) 347 la cual dio lugar a la creación en ese año del Foro Europeo Multistakeholder sobre RSE. |
| 2005 | La Comisión Europea aprueba la estrategia para el crecimiento, el empleo y el desarrollo sostenible. |
| 2006 | La Comisión Europea presenta una comunicación sobre RSE bajo el título "Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: hacer de Europa un polo de excelencia de la RSE" COM (2006) 136, en la que se anuncia la creación de la Alianza Europea para la RSE. |
| 2007 | Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la RSE, bajo el título "La RSE: una nueva asociación" (2006/2133(INI)). |
| 2011 | La Comisión Europea presenta una comunicación sobre Responsabilidad Social Empresarial bajo el título COM (2011) 681 sobre estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. |

Fuente: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), (2011)

2.6.2. Responsabilidad social empresarial en España

Según el **Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2011)**, algunas compañías españolas han sido proactivas en la adopción de la RSE. Muestra de ello es el elevado número de empresas que se han suscrito al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (iniciativa que explicaremos posteriormente). Tal y como se puede ver en el gráfico 1, el número de compañías españolas que firman el Pacto Mundial va creciendo, sobre todo del año 2010 al 2011 que aumenta en 368 empresas.

Es destacable también la evolución positiva que ha tenido entre las empresas de nuestro país el informar sobre los estándares internacionales de transparencia y reporte. En este

ámbito cabe resaltar que, en el año 2002, siete organizaciones españolas hicieron uso del marco de *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de informes anuales RSE. Una cifra que ha ido creciendo cada año hasta alcanzar en el año 2012 ciento ochenta organizaciones, tal y como se ve en el gráfico 1. Asimismo, resulta relevante el hecho de que España sea el país con el máximo nivel de aplicación de las guías GRI.

GRÁFICO 1: Evolución de la participación de empresas españolas en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en Global Reporting Initiative.



Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2011)

Según **CARM (2011)**, la Administración Pública ha emprendido con decisión la implantación de la RSC en España, tanto en la propia administración pública, como en su entramado empresarial. Implantación que concluyó con la creación del Consejo Estatal de RSE en España, como motor de promoción de todas las políticas públicas en este ámbito, y la publicación de la Ley de economía sostenible. Los hitos más importantes en materia de RSC en España se pueden observar en la tabla 2.

Tabla 2: Hitos más importantes en materia de RSC en España

| | |
|------|--|
| 2002 | Se produce el lanzamiento de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tras el lanzamiento de la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, que se produjo en el año 2000. |
| 2005 | El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales crea el Foro de Expertos en RSE. El resultado de la labor desarrollada por este Foro, es el Informe del Foro de Expertos en RSE, que recoge las seis sesiones de trabajo que se llevaron a cabo desde su constitución. |
| 2006 | El Congreso de los Diputados crea una Subcomisión dedicada a tratar temas de RSE. Como fruto de su trabajo se publicó el Informe de la Subcomisión Parlamentaria para promover y potenciar la RSE, más conocido como el Libro Blanco de la RSE. |
| 2007 | El Gobierno, de la mano de empresas y sindicatos, crea la Mesa de Diálogo Social sobre RSE. Su responsabilidad quedó plasmada en el documento "La RSE. Diálogo Social". |
| 2008 | El Gobierno aprueba la creación del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE): Real Decreto 221/2008, de 15 de febrero. |
| 2011 | El Gobierno aprueba la Ley de Economía Sostenible. |
| 2014 | Se aprobó la Estrategia 2014-2020 para empresas, administraciones públicas y el resto de organizaciones para avanzar hacia una sociedad y una economía más competitiva, productiva, sostenible e integradora. |

Fuente: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM)(2011) y Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2014) Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas.

Según el **Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2011)**, las medidas que una empresa debe adoptar para mejorar la RSE son las siguientes:

- Impulsar actuaciones para favorecer la diversidad en las plantillas, mediante una política de igualdad de oportunidades.
- Llevar a cabo acciones para facilitar la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, así como la asunción de responsabilidades familiares y de cuidado.
- Incentivar la promoción de la salud en los centros de trabajo.
- Favorecer la integración laboral de personas en riesgo de exclusión, así como facilitar el emprendimiento.
- Respeto y protección de los Derechos Humanos.
- Potenciar la contratación indefinida.
- Facilitar y proporcionar oportunidades de voluntariado corporativo.

2.7. Resumen

Antes de comenzar con la siguiente sección, podremos observar, a continuación, un resumen de la sección anterior, en la cual se han tratado los aspectos más generales de la RSE. Se ha expuesto la RSE como una integración voluntaria, por parte de las empresas, por las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

La RSE se aplica tanto en el ámbito interno como el externo de la empresa. En el interno se considera la gestión de los recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, mientras que en el ámbito externo se tiene en cuenta en comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos mundiales.

Durante esta sección se ha explicado la evolución que ha experimentado la RSE desde que nació el concepto en 1953 hasta la actualidad. Así como la importancia que tienen los stakeholders para las empresas.

El final de este capítulo trata de la aplicación de la RSC en Europa y en España y las principales medidas que se han implantado para poder desarrollar esta iniciativa.

3. Desarrollo de la dimensión interna de la responsabilidad social empresarial

Anteriormente, hemos tratado la RSE, y hemos observado su definición, evolución, dimensiones, grupos de interés, etc, y ahora vamos a centrarnos en la dimensión interna de la Responsabilidad Social.

Se presentará el Pacto Mundial, ya que se trata de una iniciativa con la que se pretende promover la RSE en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las empresas, con la implantación de 10 principios; principios que en su mayoría son objeto de aplicación en el contexto de la dimensión interna de la RSE.

3.1.Pacto Mundial

Según **Naciones Unidas** el Pacto Mundial (Global Compact), es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios para promover la RSE en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Es una de las iniciativas más importantes de RSE en el mundo.

El Pacto Mundial es un marco práctico para desarrollar, implantar y divulgar políticas y prácticas de sostenibilidad empresarial, ofreciendo a sus firmantes una amplia gama de recursos y herramientas de gestión para ayudarles a implantar modelos de negocio y desarrollo sostenible.

Según el estudio multisectorial sobre el estado de la responsabilidad corporativa de la gran empresa en España, el Pacto Mundial es una de las iniciativas internacionales con mayor número de adhesiones. El 95% de las empresas líderes se han adherido a dicho pacto.

Los dos objetivos principales de esta iniciativa son incorporar los 10 principios en las actividades empresariales en todo el mundo y canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

3.1.1.Red Española del Pacto Mundial

El Pacto Mundial de Naciones Unidas opera en España a través de la Red Española, que cuenta actualmente con 2.600 entidades adheridas a esta iniciativa: de las cuales el 12% son grandes empresas, el 72% son PYME y el 16% son otro tipo de entidades.

La Red Española es una de las primeras plataformas nacionales del Pacto Mundial y la Red Local con mayor número de firmantes. Su modelo de gestión y su estructura organizativa es de los más avanzados del Pacto Mundial, y también es una destacada red local por el tipo de actividades y herramientas creadas para fomentar la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial entre las entidades firmantes para la sostenibilidad empresarial y el desarrollo sostenible.

Según el último documento presentado por la Red Española del Pacto Mundial sobre los Informes de Progreso presentados por las entidades firmantes en España, un total de 793 entidades han reportado con el Pacto Mundial, lo que supone un incremento del 14% respecto al año 2014. De éstas, 154 han seguido el formato del Informe de Progreso exclusivo del Pacto Mundial.

A nivel internacional, se muestra un gran compromiso de las entidades españolas con la sostenibilidad, ya que el 12% de las memorias de sostenibilidad gestionadas por el Pacto Mundial son españolas.

En el año 2015, el 14% de todos los Informes de Progreso publicados por Global Compact, la categoría más alta de reporting, es española. Los Informes de Progreso de entidades de nuestro país han aumentado un 17,8% en el último año. Estos resultados convierten a la española en la Red líder en reporting de las 86 existentes. Una de las novedades de este año ha sido el aumento de Informes presentados por las organizaciones non-business, que casi se ha duplicado.

3.1.2. Diez Principios del Pacto Mundial

Los 10 Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

- **Principio 1 (derechos humanos).** Indica que las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Ya que no solo los gobiernos o los estados soberanos son los únicos a los que les corresponde la responsabilidad de respetar los derechos humanos. Éstos son importantes tanto para los individuos como para las asociaciones. Parte del compromiso asumido por el Pacto Mundial, es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

- **Principio 2 (derechos humanos).** Indica que las empresas deben asegurarse de que sus delegaciones no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Con complicidad se refiere a estar implicado en algún caso de abuso de los derechos humanos que empresas, gobiernos u otro tipo de entidades estén llevando a cabo. El riesgo de ser cómplices en el abuso de los derechos humanos es especialmente alto en países con gobiernos débiles o en los que la vulneración de los derechos humanos está generalizada.

- **Principio 3 (normas laborales).** Indica que las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La libertad de afiliación es un término muy importante, pues reconoce el derecho de empresarios y trabajadores a constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades. En algunas ocasiones los empresarios interfieren en el derecho de afiliación que tienen los empleados e incluso los discriminan por el hecho de afiliarse. La libertad de afiliación implica que los empresarios, los sindicatos y los representantes de los trabajadores puedan discutir libremente sus problemas en los centros de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos conjuntamente aceptados.

- **Principio 4 (normas laborales).** Indica que las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

El trabajo forzoso o realizado mediante coacción es cualquier tipo de trabajo o servicio que se obtiene de una persona mediante amenaza o castigo y para el cual dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente a realizarlo. El otorgar salarios y otro tipo de compensación no significa que el trabajo no sea forzado u obligado.

Por ley, el trabajo debe ser ofrecido libremente y los empleados deben tener libertad para marcharse siguiendo las reglas que se hayan establecido.

El trabajo forzoso reduce el nivel de productividad y ralentiza el crecimiento económico de la sociedad en su conjunto.

El trabajo realizado bajo coacción puede adoptar las siguientes modalidades:

- Trabajo obligado para devolución de deudas.
- Trabajo infantil en condiciones particularmente abusivas en las que los niños no tienen elección sobre el trabajo.

- El trabajo o la prestación de servicios por parte de presos si son contratados y puestos a disposición de individuos particulares, empresas o asociaciones de forma involuntaria y sin supervisión de autoridades públicas.
 - Prácticas cercanas a la explotación como la obligación de trabajar más horas de las legales o la retención de depósitos (financieros o documentos personales) a cambio de empleo.
- **Principio 5 (normas laborales).** Indica que las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

El trabajo infantil es una forma de explotación que constituye una violación de los derechos humanos y es reconocido y definido por organismos internacionales. Éste priva a los niños de una educación, de su infancia y de su dignidad. Muchos de los niños trabajan largas jornadas sin ser retribuidos o a cambio de salarios mínimos, a menudo en condiciones que ponen en peligro su salud y su desarrollo físico y mental. Los empresarios no deben utilizar mano de obra infantil bajo modalidades socialmente inaceptables y que puedan contribuir a que los niños pierdan oportunidades de educación.

- **Principio 6 (normas laborales).** Indica que las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

La definición de discriminación en el empleo y la ocupación es "cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación" realizada por razón de "raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social". La discriminación puede basarse también en una discapacidad física o mental. Obviamente las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo no se consideran discriminatorias.

Puede producirse en cuanto a las cláusulas y las condiciones de contrato de empleo, por ejemplo, en la igualdad en la remuneración, el número de horas de trabajo y descanso establecidas, las vacaciones pagadas, la baja por maternidad, la seguridad

durante el periodo de ocupación, la política de ascensos, la seguridad social y la seguridad ocupacional y sanitaria.

Como se puede observar en el Pacto Mundial alguno de los colectivos que en nuestro país pueden sufrir un mayor riesgo de discriminación laboral son las mujeres, las personas con discapacidad psíquica y física, los mayores de 45 años y menores de 25 y población inmigrante.

- **Principio 7 (medio ambiente).** Afirma que las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

La prevención de la que se trata en este principio consiste en la adopción de medidas, incluso antes de tener pruebas de que éstas van a funcionar correctamente. La clave que se pretende resaltar con este principio, es que resulta más rentable la adopción de medidas preventivas que garanticen que no se va a causar daños al medioambiente.

- **Principio 8 (medio ambiente).** Este afirma que las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Las empresas ganan legitimidad cuando satisfacen las demandas de la sociedad y cada vez más la sociedad expresa una necesidad clara de desarrollar prácticas medioambientalmente sostenibles.

Una de las formas que tienen las empresas para demostrar su compromiso hacia una mayor responsabilidad medioambiental es el cambio de sus modos de operar, pasar de los llamados métodos tradicionales hacia los enfoques más responsables a la hora de plantear las cuestiones medioambientales.

- **Principio 9 (medio ambiente).** Indica que las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Esto constituye un reto a largo plazo para una empresa que repercutirá tanto en las capacidades directivas como investigadoras de la organización.

Las tecnologías que son medioambientalmente excepcionales nos permiten reducir el uso de recursos finitos, así como utilizar los recursos existentes de forma más eficiente.

- **Principio 10 (anticorrupción).** Indica que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Este principio compromete a los firmantes del Pacto Mundial a desarrollar políticas y programas concretos que aborden temas de corrupción. Se les plantea a las empresas el reto de unirse a los gobiernos, agencias de la ONU y a la sociedad civil por una economía global más transparente.

3.2. Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial

Como ya hemos visto anteriormente, la RSE se puede aplicar tanto en el ámbito externo como en el interno, y según **Curto (2012)**, tradicionalmente, las actuaciones de RSE en el ámbito interno de la empresa han recibido una menor atención que las dirigidas al externo.

Esto puede explicarse porque, hasta hace poco, la calidad del empleo era considerada competencia exclusiva del derecho laboral. No obstante, hay muchos aspectos laborales que conciernen al empleado y no están regulados por la legislación laboral. Y, por este motivo algunas empresas han decidido ir más allá de la ley, integrando voluntariamente y de una forma más amplia las necesidades de sus empleados mediante políticas de RSE interna.

En los últimos años la RSE interna ha ganado peso e importancia para las empresas pues la RSE es una vía para que las empresas lleven a cabo políticas activas entre sus empleados, ya que esto también repercutirá positivamente en la propia organización a largo plazo.

Según la **Junta de Andalucía (2012)**, la RSE interna es una nueva visión de la función de gestión del personal que impregna al conjunto de la misma y que incorpora la sensibilización sobre las cuestiones sociales que encauza la propia RSE como filosofía de orientación empresarial.

El **Club de Excelencia en Sostenibilidad (2016)**, en un estudio realizado a las 150 empresas líderes españolas, en el apartado de Dimensión Social Interna destacaba los siguientes datos:

- El 49% de las empresas dispone de un Plan de Diversidad.
- El 82% de las empresas dispone de instalaciones accesibles en el centro de trabajo.
- El 42% de las empresas tiene un volumen de contratación de personas con capacidades diferentes igual o superior al establecido en la Ley General de Personas con Discapacidad.
- Aumenta la formación en áreas concretas de RSC con respecto al estudio multisectorial realizado en 2013.
- El 65% dispone de una política específica de conciliación y evalúa su implantación.
- El 58% de las empresas realizan proyectos y actividades para la mejora de salud de sus empleados y hábitos de vida.
- Existe un gran aumento respecto del estudio multisectorial realizado en 2013 de las empresas que han optado por la formación dual, que han implementado acciones para la empleabilidad de los jóvenes, así como las que han llevado a cabo acciones puntuales como formación específica, voluntariado, adaptación de horarios, etc.

Posteriormente, se muestran los cuatro componentes de la dimensión interna de la responsabilidad social: gestión de recursos humanos, salud y seguridad laboral, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

3.2.1. Gestión de recursos humanos

Como afirma la **Junta de Andalucía (2012)**, la gestión de recursos humanos contempla todas aquellas actividades que tienen como objetivo el desarrollo del factor humano empresarial. Supone un conjunto de procesos, procedimientos, herramientas e instrumentos diseñados desde la dirección de la empresa y llevado a cabo por el responsable de la unidad correspondiente, denominado responsable de personal, recursos humanos o personas, con el fin de realizar de manera sistematizada y organizada la gestión, desarrollo, evaluación y retribución del capital humano de la organización.

La RSE se asocia con las áreas de recursos humanos de forma natural y, de hecho, como expone **Moreno et al (2010)**, la mayor parte de las actividades de RSE relacionadas con los empleados están vinculadas a las políticas y actuaciones de recursos humanos.

La incorporación de la RSE en la dirección de los recursos humanos se considera como una inversión intangible que incrementa los costes de la empresa, pero, además de dichos costes, esta inversión permite a la empresa una mejor gestión, es decir, genera costes para la empresa, pero al mismo tiempo también genera beneficios a los recursos humanos.

Como exponen, por un lado, **Sampedro (2014)**, el grupo de interés más ligado con la empresa son los trabajadores, y por ello, hay que poner una especial atención sobre ellos, y, por otro lado, para **Urcelay (2005)**, el primer lugar donde se manifiesta la RSE es en las políticas que la empresa sigue con sus empleados, que son quienes hacen posible que aquella exista y que pueda realizar con éxito su actividad.

El director o responsable de recursos humanos en el apartado de la gestión de su actividad, precisa gestionar un conjunto de aptitudes organizativas entre las que destacan las siguientes:

- Manejar con eficacia las conexiones con el resto de unidades de actividad de la empresa.
- Ofertar soluciones desde el área de personal a las distintas unidades organizativas.
- Apoyar consiguientemente la generación de valor y el logro del beneficio necesario para el mantenimiento de la empresa.
- La mentalidad que deberá predominar será la de servicio al cliente interno.
- Dominar adecuadamente la gestión de su propia unidad.
- Servir de centro de respuesta y asesoramiento permanente.
- Conocer tanto las herramientas de gestión novedosas, como aquellas de base informática, como los instrumentos actuales de aplicación o como la subcontratación o el coaching.

Según **Dolan (2014)**, los objetivos de la dirección de recursos humanos se pueden clasificar en tres categorías: explícitos, implícitos y a largo plazo, los cuales se exponen a continuación.

- **Objetivos explícitos:**
 - Retener a los empleados deseables.
 - Motivar a los trabajadores para que éstos adquieran un compromiso con la empresa y se impliquen en ella.

- Ayudar a los empleados a desarrollarse dentro de la empresa.

En general, cuando se logran estos objetivos explícitos se logran resultados positivos para la empresa.

- **Objetivos implícitos:**

- Productividad: el incremento de la productividad constituye el objetivo más importante para cualquier empresa. A través de la gestión eficiente de los recursos humanos pueden desarrollarse un conjunto de acciones destinadas al incremento de la productividad laboral.
- Calidad de vida en el trabajo: actualmente la tendencia es buscar que los empleados incrementen su nivel de compromiso con la actividad que desarrollan dentro de la empresa. Existe un gran número de empresas que están convencidas de que el hecho de dar oportunidades a los empleados para cubrir estas nuevas aspiraciones y expectativas hará que estos se sientan más satisfechos, incrementando su calidad de vida en el trabajo.
- Cumplimiento de la normativa: las organizaciones deben acatar leyes, normas, arbitrajes y decisiones de los tribunales. Esta legislación afecta a todas las funciones y actividades de la gestión de los recursos humanos.

El director de recursos humanos debe conocer o al menos disponer de asesoramiento en las leyes y normativas que afectan a sus actividades y decisiones sobre selección, retribuciones y seguridad en el trabajo y relaciones laborales.

- **Objetivos a largo plazo:**

- Rentabilidad y competitividad.
- Incremento de valor de la empresa.
- Una mejora de la eficiencia y eficacia de la organización.

La dirección de los recursos humanos tiene influencia significativa en los resultados finales de la empresa a través de las contribuciones al logro de los objetivos explícitos, implícitos y a largo plazo.

Para la correcta gestión de los recursos humanos se deben tener en cuenta diversos aspectos, como puede ser la correcta aplicación de los derechos que tienen los trabajadores.

3.2.1.1. Derechos de los trabajadores

Nuevo Diario (2014), afirma que hoy en día los derechos humanos son una parte esencial de las buenas prácticas de RSE y están vinculados con todos los grupos de interés de una organización.

Según la **Fundación Codespa (2015)**, los derechos humanos establecen la necesidad de un pacto social y político que los promueva y que permita garantizar los derechos fundamentales o esenciales (la vida, la libertad y la igualdad), los derechos de segunda generación (económicos, sociales y culturales), y los derechos de tercera generación que tienen origen en el deterioro de la vida colectiva (el derecho a la paz, del ambiente, y de los pueblos).

Existen también otros derechos humanos de los trabajadores que están vinculados con las buenas prácticas de responsabilidad social, estos son: las condiciones de trabajo, la protección social, el derecho a una remuneración justa, el diálogo social, la salud y la seguridad en el trabajo, el derecho a respirar un ambiente sano, el desarrollo humano y la formación en el puesto de trabajo y en materia de derechos humanos, igualdad de oportunidades para todos y el derecho a la conciliación de la vida familiar y personal.

Según **Forética (2016)**, el importante papel que las empresas han adquirido en las sociedades globalizadas implica que tengan una enorme influencia en los derechos de las personas y las comunidades.

Las formas de impactar positivamente en el respeto de los derechos humanos tanto dentro como fuera de la empresa pasan por:

- Potenciar la protección de los derechos humanos, utilizando su capacidad de influencia económica y social.
- Incluir como parte de su compromiso organizativo los derechos humanos.
- Promover que estos requisitos de protección de derechos fundamentales sean garantizados dentro de la empresa a través de mecanismos de control, pero también dentro de toda su cadena de producción (especialmente en aquellas empresas que tienen un negocio internacionalizado).

A continuación, dada su importancia, vamos a explicar dos aspectos de los derechos fundamentales que están relacionados con las buenas prácticas de responsabilidad social interna; la igualdad de género y la conciliación de la vida personal y laboral.

3.2.1.1.1. Igualdad de género y conciliación de la vida laboral y personal

En la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, que se llevó a cabo en septiembre de 2015, los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) siendo la igualdad de género uno de ellos.

Según se indica en el **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2016)**, aunque se han producido avances a nivel mundial con relación a la igualdad entre los géneros a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (concepto que correspondían a ocho objetivos aprobados en el año 2000, que ahora han sido sustituidos por 17), las mujeres y las niñas siguen sufriendo discriminación y violencia en todos los lugares del mundo.

Algunos de los datos que indican la mejora de la igualdad de género son los siguientes:

- Dos tercios de los países de las regiones en desarrollo han logrado la equidad de género en educación primaria.
- Mientras que, en 1990, en Asia meridional había solo 74 niñas matriculadas en la escuela primaria por cada 100 niños, en 2012 las tasas de matriculación se igualaron entre niños y niñas.
- En África Subsahariana, Oceanía y Asia Occidental, las niñas aún se enfrentan a obstáculos para ingresar en la escuela primaria y secundaria.
- La proporción de mujeres con empleo remunerado fuera del sector agrícola ha crecido del 35% en 1990 al 41% en 2015.
- Las mujeres ocupan más del 30% de los escaños en los parlamentos nacionales al menos en una de las cámaras, en 46 países.

La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto.

Según la **Fundación de Mujeres (2010)**, la conciliación de la vida laboral y personal es una estrategia que facilita la consecución de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Contribuye a construir una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, primando las mismas oportunidades para las mujeres y los hombres con el fin de poder desarrollarse en todos los ámbitos vitales.

Uno de los aspectos fundamentales para avanzar en dicha igualdad es el derecho a la conciliación de la vida personal y laboral y que en algunos casos es un imperativo legal que obliga a las organizaciones y a las administraciones públicas a facilitar su ejercicio.

Pero también hay que considerarlo como un valor que enriquece a las empresas y se dirige a conseguir una nueva organización del sistema social y económico donde mujeres y hombres puedan hacer compatibles las diferentes facetas de su vida.

Para ello, la conciliación requiere una serie de cuestiones:

- La reorganización de los tiempos y espacios de trabajo.
- El desarrollo de recursos y estructuras sociales que permitan el cuidado y la atención de las personas dependientes.
- La modificación de los roles tradicionales de mujeres y hombres respecto a su implicación en la familia, hogar y el trabajo.
- El establecimiento de medidas en las organizaciones laborales que posibiliten a las personas trabajadoras desarrollarse en las diferentes facetas de su vida.

La conciliación es una corresponsabilidad social en la que intervienen los diferentes agentes sociales, cada uno de ellos, asumiendo y desempeñando un papel determinado y participando en el desarrollo de diferentes medidas y estrategias dirigidas a buscar la armonía entre los intereses y las necesidades de las personas.

La organización debe facilitar la conciliación de la vida personal y laboral de las personas que la integran mediante políticas activas de las que mantendrá registros de resultados.

Los derechos que tienen los trabajadores y que, por tanto, las empresas adoptan son:

- Permiso de maternidad o paternidad y permiso para la lactancia.
- Reducción y flexibilidad de la jornada de trabajo.
- Excedencias por cuidados a menores y familiares.
- Vacaciones.

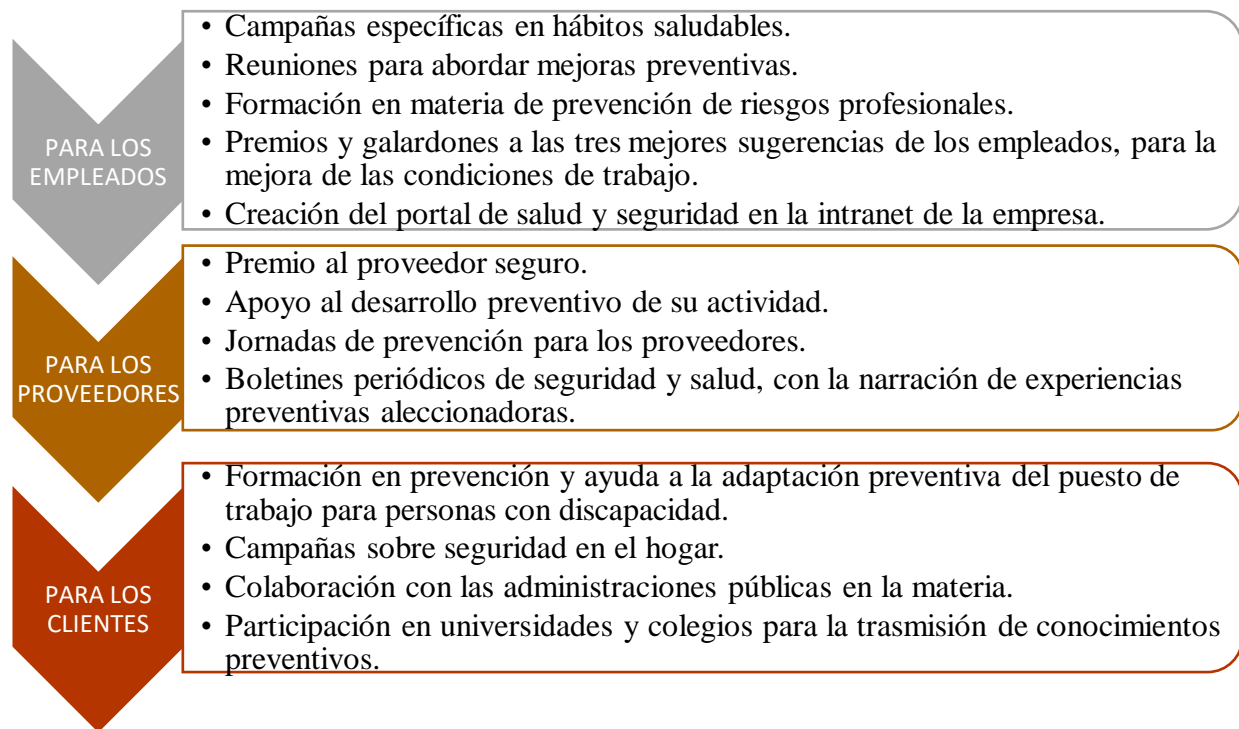
Además de estos derechos las empresas también pueden adoptar otras medidas de conciliación que no analizamos en el presente trabajo debido a su extensión.

3.2.2.Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Según la **Organización Iberoamericana de Seguridad Social y la Junta de Andalucía (2016)** uno de los campos de actuación incuestionables en la RSE es el de la salud y seguridad de los trabajadores. La organización deberá desarrollar los mecanismos que garanticen la seguridad y salud en su actividad, y tendrá que quedar integrada en todas sus áreas de gestión. Asimismo, debe garantizar el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales. La mejora de las condiciones de trabajo, además de favorecer la productividad y el clima laboral, está directamente relacionado con la siniestralidad.

Detrás de cada accidente que se evita está la contribución a la mejora de los sistemas de seguridad social, redundando en la igualdad y mejora del sistema de prestaciones de las Administraciones Públicas. La imagen externa de la empresa también se ve reforzada tanto por el cumplimiento de las exigencias legales y normativas en materia de prevención como por la imagen de calidad que se transmite al cliente. Todos estos factores hacen que la prevención de riesgos se integre de forma natural en lo que se entiende por Responsabilidad Social. En el gráfico 2, se muestran algunas de las acciones para mejorar la salud y seguridad laboral, agrupándolas por grupos de interés:

GRÁFICO 2: Acciones para mejorar la salud y seguridad laboral



Fuente: Organización Iberoamericana de Seguridad Social y la Junta de Andalucía (2016)

Según **Fernández (2014)**, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo editó el documento “*Corporate social responsibility and safety and health at work*” donde se recogen diez recomendaciones para integrar la prevención de riesgos laborales y la RSC. Estas son:

- **Construir sobre lo ya existente.**

Las empresas que decidan aplicar la RSC deben entender que su actuación en materia de seguridad y salud en el trabajo es un factor esencial y positivo. Ampliarán su ámbito a departamentos como personal, marketing y estudiarán la manera de fomentar la comunicación interna.

- **Aprender de la experiencia ajena.**

Las redes de salud y de seguridad son una valiosa fuente de información, al igual que las entidades profesionales o sectoriales y las organizaciones empresariales, entre otros.

- **Definir objetivos estratégicos.**

Los objetivos de salud y seguridad en el trabajo a largo plazo pueden vincularse con otros fines sociales estratégicos y con objetivos medioambientales o de desarrollo

sostenible, de tal modo que se evite la duplicación de tareas o la descoordinación de las actuaciones. Estos objetivos deben de ser comunicados a sus interlocutores en el seno de la empresa.

- **Identificar e implicar a los interlocutores relevantes.**

Escuchar a los interlocutores es fundamental en la RSC; por lo tanto, hay que identificar a los más importantes.

- **Equilibrar los factores “personas, planeta y beneficio”.**

El concepto de RSC implica incorporar consideraciones de índole social (personas), medioambiental (planeta) y económica (beneficio) en las operaciones comerciales y a la comunicación con los interlocutores, tal y como se ha explicado en las secciones anteriores. La salud y la seguridad en el trabajo, como factor del bienestar de los empleados, es parte natural de la dimensión «personas» en la RSC.

- **Equilibrar la dimensión externa e interna de la RSC.**

En ocasiones, la percepción de la salud y la seguridad en el trabajo queda circunscrita a una dimensión exclusivamente interna. Sin embargo, elementos externos, como el efecto de las prácticas de los socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción no están al margen de la responsabilidad social, tal y como hemos explicado.

- **Credibilidad.**

La Alta Dirección debe dar ejemplo, evitando adoptar valores y compromisos que no sean capaces de mantener. La necesidad del compromiso en los puestos directivos es un mensaje al que están habituados los profesionales de la salud y seguridad laboral y que resulta igualmente válido tanto para la RSC como para la seguridad y salud laboral.

- **Innovar.**

Es importante integrar la salud y seguridad en el trabajo en la cultura corporativa y es por ello por lo que se desarrollan con regularidad actuaciones en materia de salud y seguridad. La RSC ofrece la oportunidad de emprender iniciativas diferentes y complementarias, evitando que la percepción de la salud y seguridad en el trabajo caiga en la rutina.

- **Aprendizaje y desarrollo organizativo.**

La responsabilidad social debe incorporarse a todas las políticas y a todos los procesos de gestión de riesgos.

- **Informar.**

La información y comunicación externa es una parte esencial de la RSC y ya no está limitada a las grandes multinacionales o a las empresas que operan en sectores problemáticos. Para evitar toda sospecha de falsear la veracidad de los compromisos adquiridos, la credibilidad es esencial, y esto significa ser claro y honesto.

3.2.3. Adaptación y gestión del cambio

Curto (2012), afirmó que los cambios que se dan en el entorno en el que opera una empresa pueden empujarla a tener que efectuar una reestructuración interna, es decir, que la empresa busque una distribución más eficiente de los recursos disponibles.

Según **Forética (2016)**, la reestructuración responsable contempla las alternativas y las soluciones que sean necesarias para hacer de los despidos o jubilaciones, situaciones menos traumáticas para el personal y para sus familias, tanto desde el punto de vista económico como psicosocial.

Como afirma **Curto (2012)**, también existe la posibilidad de que la empresa ofrezca formación a personas externas a la compañía para ayudar a otras empresas que no tengan las instalaciones o facilidades para llevar a cabo la formación.

Indudablemente, la mejor política a seguir es la de evitar el despido. Para ello, una de las medidas clave dirigidas a anticipar la reestructuración debería ser la planificación y formación de los empleados a largo plazo.

Asimismo, existen otras opciones para evitar una reducción de plantilla:

- Recolocación temporal del empleado en otra compañía.
- Reducción temporal de la jornada laboral.
- Potenciar la jornada a tiempo parcial.
- Facilitar la movilidad de los trabajadores dentro de la misma empresa.
- Facilitar las excedencias parcialmente retribuidas.

En pocas palabras, para poder evitar la reducción de la plantilla, tanto empresa como trabajador deben estar dispuestos a flexibilizar las relaciones laborales, teniendo muy presentes los riesgos que ello conlleva sobre la seguridad laboral. En el caso de modificarse las condiciones contractuales de empleo, para conseguir un acuerdo satisfactorio para las dos partes (empresario y trabajador) es muy importante el diálogo social y la negociación colectiva.

Hay que tener en cuenta que el éxito de las reestructuraciones también depende de la implicación del Gobierno durante el proceso; por ejemplo, proporcionando servicios de colocación y orientación y políticas activas de empleo, como la recolocación.

3.2.4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

Según la **Escuela de Organización Industrial (2012)**, en la responsabilidad social y sostenibilidad empresarial el aspecto medioambiental es de aplicación a cualquier tipo de organización y no solo a aquellas cuya actividad tiene una clara relación con el uso de recursos naturales. Toda organización genera impactos medioambientales. Estos impactos pueden ser negativos, cuando su actividad produzca efectos adversos en el medio ambiente, o positivos.

Las empresas responsables son aquellas que integran la gestión ambiental en la gestión de la empresa con el objetivo de eliminar, o al menos minimizar y mitigar sus impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos.

Integrar la gestión ambiental en la empresa puede mejorar su competitividad y obtener entre otras, las siguientes ventajas:

- Reducir costes para la empresa y el usuario final o lo que es lo mismo, la reducción de la cantidad de recursos necesarios para realizar el mismo producto o servicio.
- Generar nuevas fuentes de ingresos, como puede ser identificar residuos que puedan ser utilizados por otras empresas como materias primas.
- Participar en la cadena de valor de otras organizaciones.
- Desarrollar productos y procesos innovadores de mayor calidad a través de incorporar la variable ambiental en el proceso de diseño, lo que los

diferenciará de los de la competencia, posibilitará acceder a nuevos mercados, etc.

- Mejorar su reputación, lo que puede permitir conseguir más clientes y reducir el riesgo de perder los que tiene debido a una mala imagen de la empresa.

Los temas que una empresa debería considerar referente a aspectos medioambientales y las acciones que puede tomar al respecto, se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Eficiencia en el consumo de recursos.
- Cambio climático y emisiones de efecto invernadero, que es otro de los ODS.
- Generación y gestión de residuos.
- Biodiversidad y espacios naturales.
- Eco-diseño y análisis de ciclo de vida.
- Sensibilización y educación ambiental.

3.3. Resumen

Como se ha podido observar, en esta sección se ha desarrollado la dimensión interna de la RSE. La sección comienza explicando el Pacto Mundial, que es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios para promover la RSE en las áreas de Derechos Humano, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. Cada uno de los principios del Pacto Mundial, que es la mayor iniciativa de RSE en el mundo, aparecen explicados brevemente en dicha sección y con especial referencia los relacionados con la dimensión interna de la RSE.

Tras analizar cada uno de estos principios, se trata la dimensión interna de una forma más profunda y se analizan los cuatro componentes de dicha dimensión, que son: gestión de recursos humanos, salud y seguridad laboral, adaptación al cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

4. Estudio piloto aplicado sobre la dimensión interna en las empresas

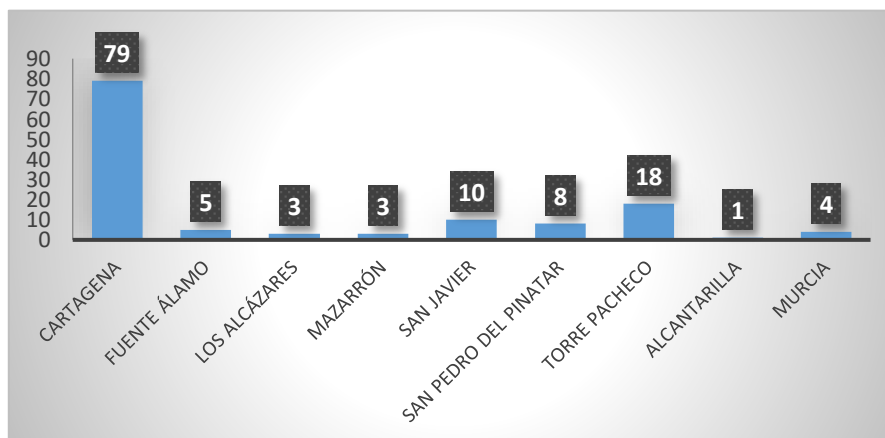
En la presente sección se presentan los resultados alcanzados por la encuesta piloto realizada online por el Observatorio del Departamento de Economía de la UPCT sobre la percepción de la RSC de los municipios de Cartagena, Fuente Álamo, Los Alcázares, Mazarrón, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, Alcantarilla y Murcia, intentando identificar qué dimensión (interna o externa) de la RSC practican en mayor medida las empresas que forman la muestra, así como qué tipo de prácticas. En primer lugar, se ofrecen los resultados a nivel global y posteriormente por sectores.

Dicha encuesta la realizaron 139 empresas y la recogida de información se realizó del 7 al 28 de noviembre de 2013.

4.1. Análisis de la muestra global

En el gráfico 3, se puede observar que, de las 139 empresas participativas, 79 pertenecen a Cartagena, seguida por Torre Pacheco con 18 empresas, mientras que el municipio que menos encuestas realizó fue Alcantarilla, que solamente participa una empresa. De las 139 empresas que realizaron el cuestionario, 8 de ellas no respondió a la pregunta sobre el municipio al que pertenecía.

GRÁFICO 3: Municipios de las empresas participantes en la encuesta.



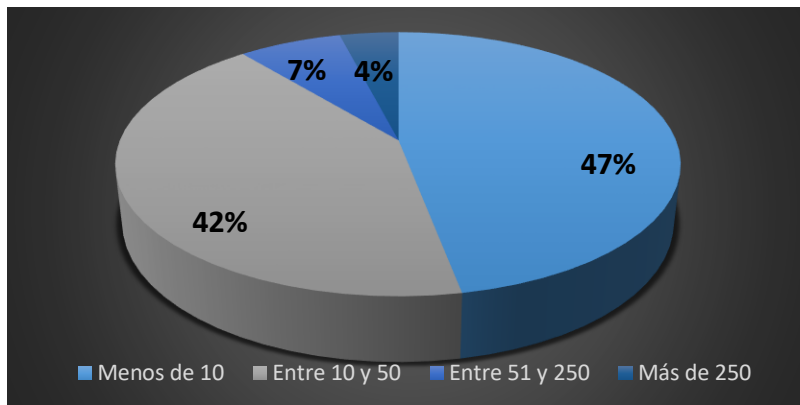
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

El gráfico 4 representa el tamaño de las empresas de las que se han obtenido datos, y un 47% han sido de pequeñas empresas, es decir, con menos de 10 trabajadores. Un 42% pertenecen a empresas que tienen entre 11 y 50 trabajadores, un 7% pertenecen a

empresas que tienen entre 51 y 250 trabajadores, mientras que las empresas con más de 250 trabajadores solo representan un 4% del total. La edad media del total de empresas participantes en esta encuesta es de 20 años.

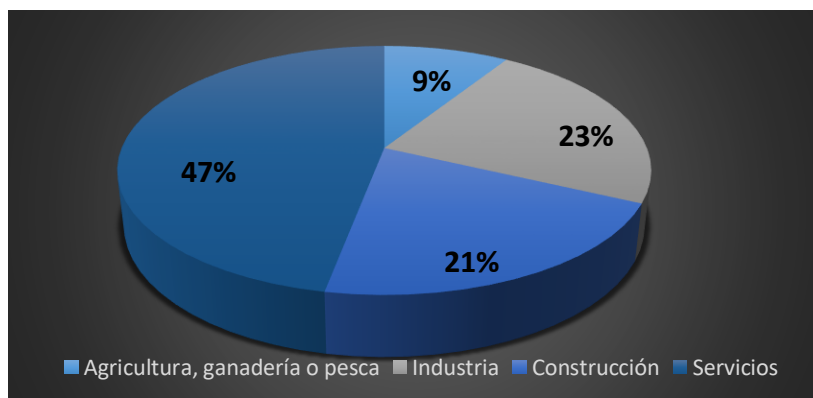
De las empresas participantes, pertenecen al sector servicios un 47% del total, mientras que el sector que menos ha participado ha sido el sector de la agricultura, ganadería o pesca, con tan solo un 9% sobre el total. La participación del sector industrial y de construcción están muy igualados, representando un 23% y un 21% respectivamente, como aparece reflejado en el gráfico 5.

GRÁFICO 4: Rango de trabajadores de las empresas encuestadas.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

GRÁFICO 5: Sector al que pertenecen las empresas encuestadas.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Como indica el **Observatorio de RSE (2013)**, la notoriedad y la comprensión del concepto de RSE miden diferentes conceptos en el contexto de la percepción sobre la RSE. La notoriedad, nos indica hasta qué punto dicho concepto es conocido por el tejido

empresarial, mientras que la comprensión se relaciona con un entendimiento adecuado sobre qué implica el desarrollo e implantación de prácticas socialmente responsables como por ejemplo con la formación en RSE.

Se puede observar, en el gráfico 6, que el 69% de las empresas afirman que conocen la RSE, aunque dicho grado de conocimiento no se ve correspondido por el grado de formación en materia de RSE, como se puede observar en el gráfico 7, ya que solo un 13% ha participado en algún programa de formación de RSE.

GRÁFICO 6 y 7

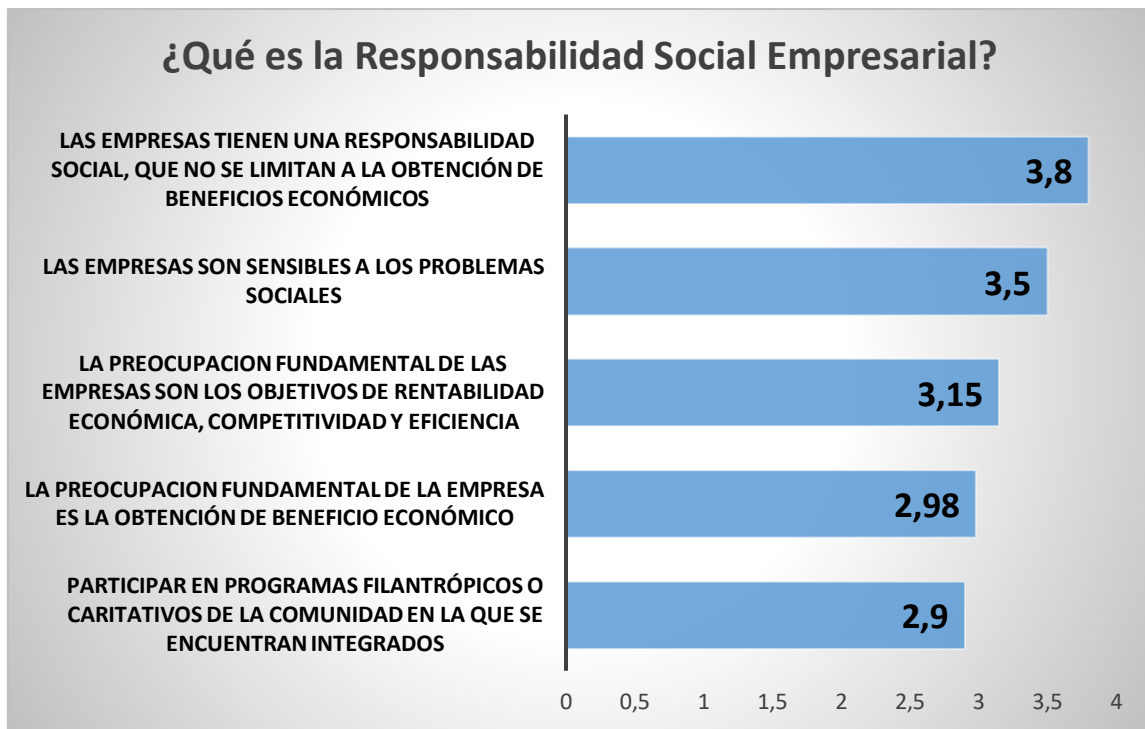


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 8 se ofrecen cinco ítems en una escala del 1 (Muy desacuerdo) al 5 (Muy acuerdo) que pretenden medir qué entienden las empresas por una gestión socialmente responsable. El término que las empresas menos asocian a la RSE son los programas filantrópicos o caritativos (2,9), ya que dichas acciones tienen más que ver con la acción social que con la aplicación en las empresas de la RSE.

Aquellos ítems que tienen una consideración estrictamente económica, alcanzan una valoración media de 3,06; mientras que aquellos en los que se asumen que la aplicación de la RSE no se limita a aspectos económicos tiene una media superior (3,4).

GRÁFICO 8



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Se les planteó a las empresas que puntuasen en una escala del 1 (Muy desacuerdo) al 5 (Muy acuerdo) su grado de conformidad con determinadas prácticas socialmente responsables relacionadas con la dimensión interna y la dimensión externa de la organización. Los resultados más relevantes se recogen en el gráfico 9, donde los seis primeros ítems hacen referencia a la dimensión interna y los tres últimos a la dimensión externa.

Los ítems de la dimensión interna tienen una valoración media superior a los de la dimensión externa, alcanzando los primeros una media de 4,2 frente a la media de 3,9 obtenida por los tres últimos ítems.

GRÁFICO 9



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Tal y como podemos comprobar de los resultados comentados previamente, las empresas encuestadas piensan en la RSC como una medida que no es estrictamente económica, y entienden que una gestión socialmente responsable va ligada, en mayor medida, a la dimensión interna que a la externa.

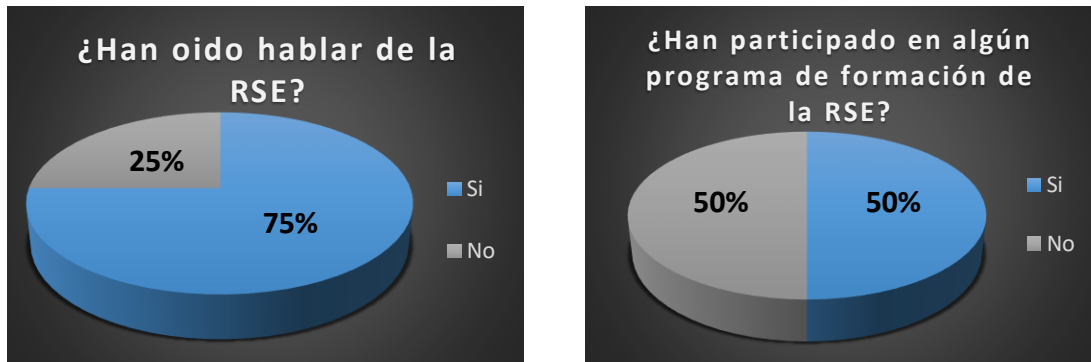
4.2. Análisis por sectores

En este subapartado se va a realizar el mismo análisis que en el subapartado anterior, pero se va a dividir la muestra entre los distintos sectores de las empresas que participan.

4.2.1. Agricultura, ganadería o pesca

Los gráficos 10 y 11 reflejan que el 75% de las empresas de este sector que han realizado la encuesta han escuchado hablar de la RSE, pero solo un 50% de ellas ha participado en algún programa de formación de la misma. Por lo tanto, el grado de notoriedad y de comprensión está más igualado que en el resto de los sectores, como podemos observar a continuación.

GRÁFICO 10 Y 11



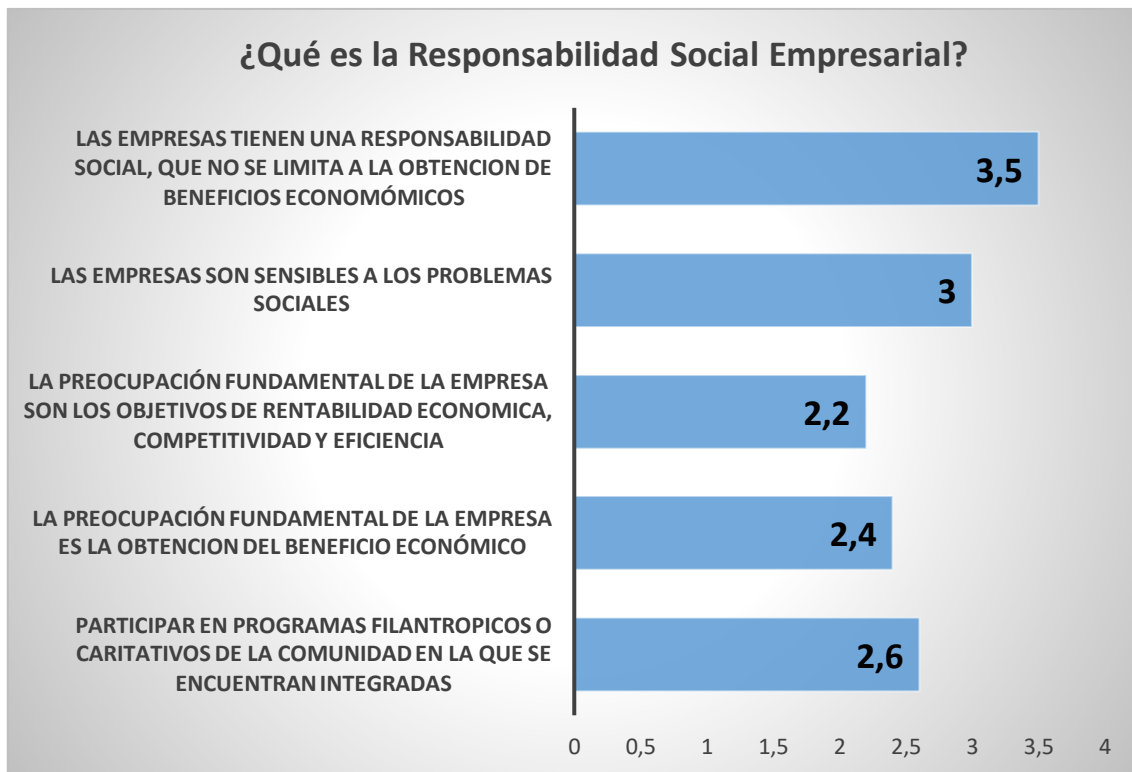
Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 12, al igual que en el 8, se ofrecen 5 ítems en una escala del 1 (Muy desacuerdo) al 5 (Muy acuerdo) que pretenden medir qué entienden las empresas por una gestión socialmente responsable.

En las empresas encuestadas de este sector, los términos que menos asocian a la RSE son los dos que tienen sentido estrictamente económico con un valor medio de 2,3; es decir, que la preocupación fundamental de la empresa no son los beneficios económicos, la competitividad, la eficiencia y la rentabilidad económica.

Por el contrario, el ítem que consideran que más hace referencia a la definición de RSE, es que las empresas tienen una responsabilidad social y no solo se limitan a la obtención de beneficios, es decir, aquellos ítems en los que se asume que la responsabilidad social no se limita a los aspectos económicos (3,03).

GRÁFICO 12

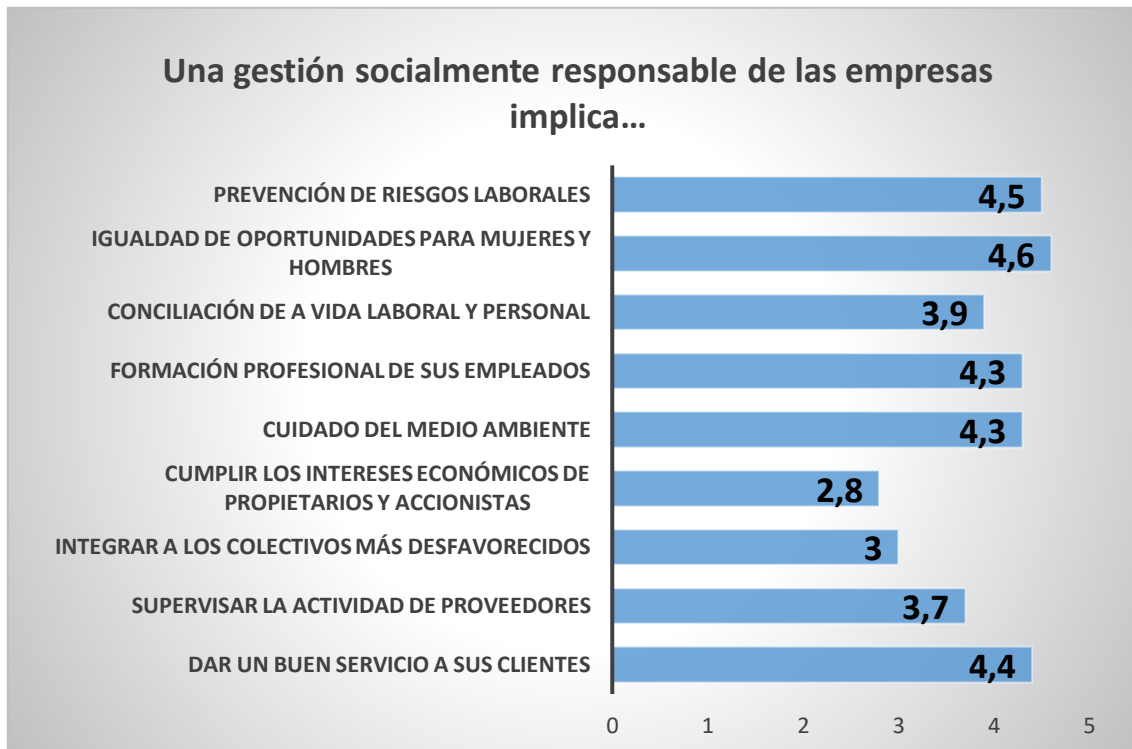


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 13 las empresas han puntuado con una escala del 1 (Muy desacuerdo) al 5 (Muy acuerdo) su grado de conformidad con determinadas prácticas socialmente responsables relacionadas con las dimensión interna y externa de la organización. Como anteriormente, los seis primeros ítems hacen referencia a la dimensión interna y los restantes a la externa.

Los ítems de la dimensión interna tienen una valoración media de 4,06; mientras que los de la externa tienen una media de 3,7. De nuevo, al igual que las medias de la muestra global las empresas de este sector muestran un mayor grado de conformidad con las prácticas socialmente responsables relacionadas con la dimensión interna.

GRÁFICO 13

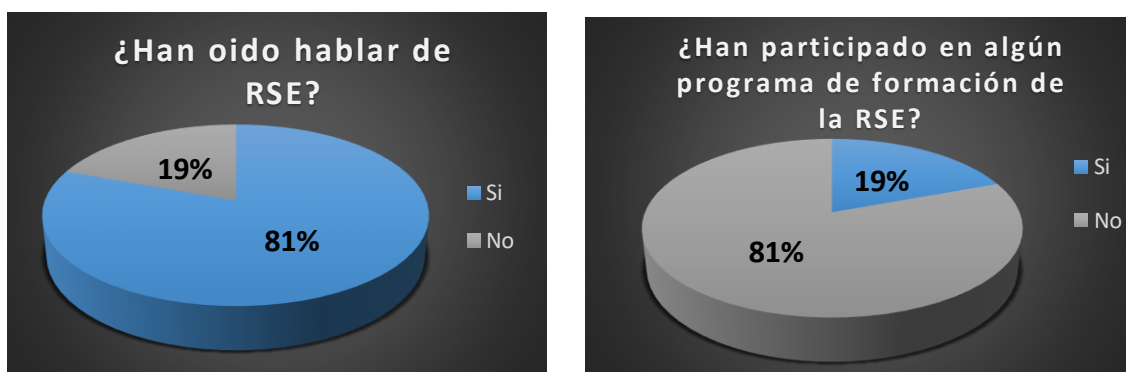


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

4.2.2. Industria

Los dos gráficos siguientes muestran que del total de empresas del sector industrial, un 81% han oído hablar de la RSE, pero tan solo un 19% han participado en algún programa de formación de la misma. Por lo tanto, hay un elevado grado de notoriedad pero un muy reducido grado de comprensión.

GRÁFICO 14 Y 15



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

El gráfico 16 vuelve a ofrecer 5 ítems en una escala igual que las anteriormente nombradas, con la que se pretende medir qué entienden las empresas por una gestión socialmente responsable. En este sector, el término que menos asocian a la RSE es la participación en programas filantrópicos o caritativos, pues como hemos visto en la interpretación de este gráfico para la muestra global la filantropía es una acción social más que de responsabilidad social.

Los conceptos relacionados con la actividad estrictamente económica tienen una valoración media (3,18) inferior a los ítems en los que se asume que la responsabilidad social no se limita a aspectos económicos (3,3).

GRÁFICO 16



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 17 se analiza con la misma escala nombrada anteriormente el grado de conformidad de las empresas sobre determinadas prácticas socialmente responsables relacionadas con las dimensiones interna y externa de las organizaciones.

Los 6 primeros ítems hacen referencia a la dimensión interna y los 3 últimos a la externa. Los ítems de la dimensión interna tienen una valoración media de 4,26; mientras que la externa presenta una media de 3,9. De nuevo, hay una mayor conformidad con las prácticas socialmente responsables de la dimensión interna.

GRÁFICO 17

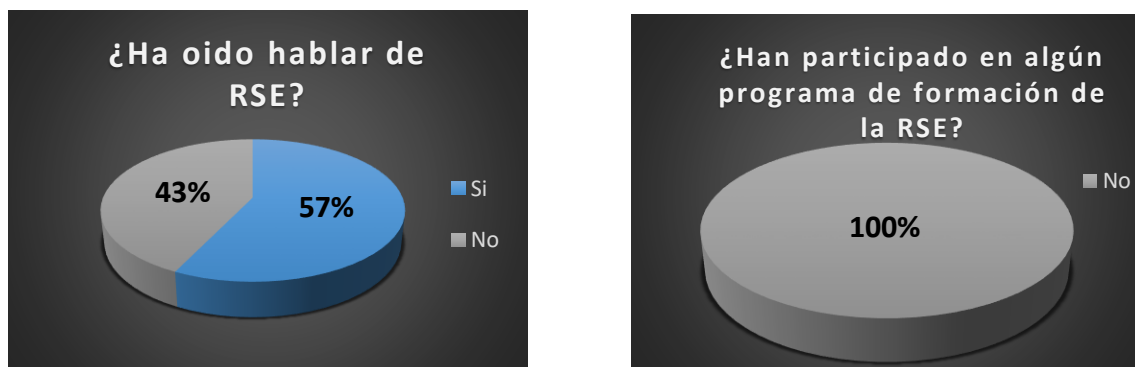


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

4.2.3. Construcción

Los dos gráficos siguientes muestran que del total de empresas participantes del sector de construcción, un 57% ha oído hablar de la RSE, pero ninguna de ellas ha participado en algún programa de formación de la misma. Por lo que, el grado de notoriedad es medio y el de comprensión es nulo.

GRÁFICO 18 Y 19

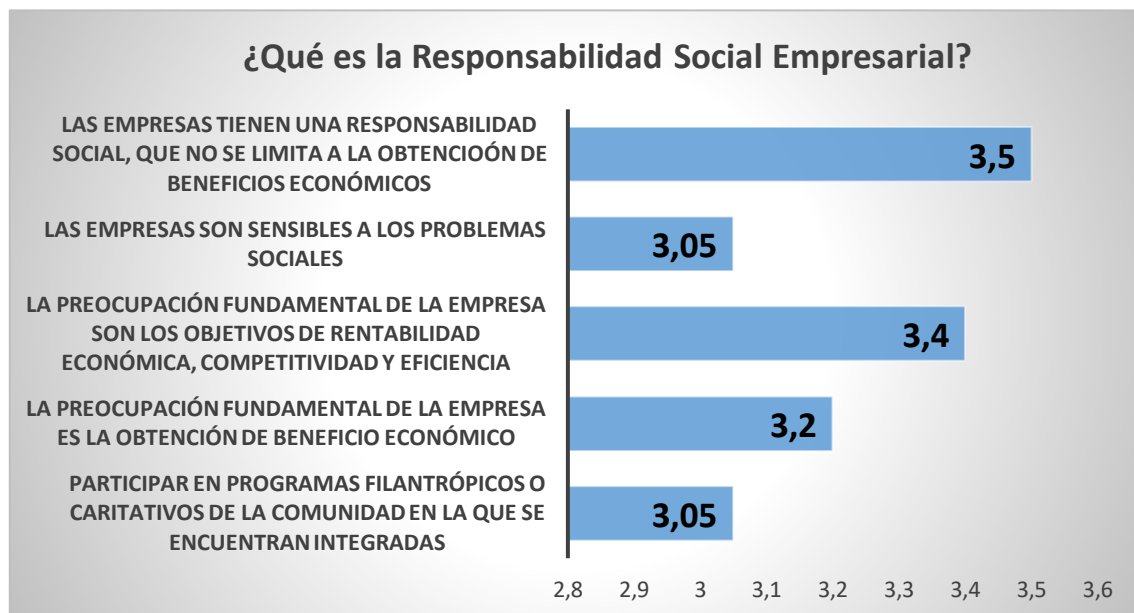


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

El gráfico 20 vuelve a ofrecer 5 ítems en una escala igual que las anteriormente nombradas, con la que se pretende medir qué entienden las empresas por una gestión socialmente responsable. En este sector, el término que más asocian a RSE, al contrario que los dos sectores anteriores, es la participación de programas filantrópicos o caritativos.

Los conceptos relacionados con la actividad estrictamente económica tienen una valoración media (3,3) superior a los ítems donde se asume que la responsabilidad social no se limita a aspectos económicos (3,2).

GRÁFICO 20



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 21 se analiza con la misma escala nombrada anteriormente, el grado de conformidad de las empresas sobre determinadas prácticas socialmente responsables relacionadas con las dimensiones interna y externa de las organizaciones. Los 6 primeros ítems hacen referencia a la dimensión interna y los 3 últimos a la externa.

Los ítems de la dimensión interna tienen una valoración media de 4,1; mientras que la externa presenta una media de 3,7. De nuevo, hay una mayor conformidad con las prácticas socialmente responsables de la dimensión interna.

GRÁFICO 21

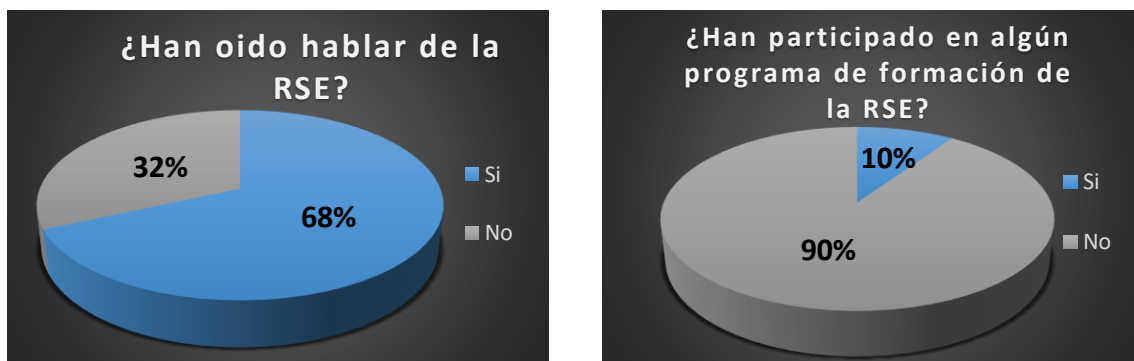


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

4.2.4. Servicios

Los dos gráficos siguientes muestran que del total de empresas del sector servicios, un 68% ha oído hablar de la RSE, pero tan solo un 10% han participado en algún programa de formación de la misma. En este último sector observamos un grado medio de notoriedad pero una cifra mínima de comprensión.

GRÁFICO 22 Y 23



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

El gráfico 24 vuelve a ofrecer 5 ítems en una escala igual que las anteriormente nombradas, con la que se pretende medir que entienden las empresas por una gestión socialmente responsable.

En este sector, el término menos asociado a la RSE es la participación de programas filantrópicos o caritativos, pues como se ha visto ya anteriormente la filantropía es una acción social más que de responsabilidad social.

Los conceptos relacionados con la actividad estrictamente económica tienen una valoración media (3,05) inferior a los ítems en los que se asumen que la responsabilidad social no se limita a aspectos económicos (3,6).

GRÁFICO 24



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En el gráfico 25 se analiza, con la misma escala nombrada anteriormente, el grado de conformidad de las empresas sobre determinadas prácticas socialmente responsables relacionadas con las dimensiones interna y externa de las organizaciones. Los 6 primeros ítems hacen referencia a la dimensión interna y los 3 últimos a la externa.

Los ítems de la dimensión interna tienen una valoración media de 4,3; mientras que la externa presenta una media de 4,16. En este sector hay una mayor conformidad con las

prácticas socialmente responsables de la dimensión interna, aunque la diferencia entre la valoración media de las distintas dimensiones es muy baja.

GRÁFICO 25



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

4.3. Resumen

Tal y como se ha visto en los gráficos comentados, el sector donde más conocimiento tienen de la RSE es en el sector de la industria, aun así, solo un 19% de las empresas encuestadas pertenecientes a este sector se ha formado en RSE.

Por el contrario, en las empresas encuestadas que pertenecen al sector de la construcción, ninguna de ellas ha llevado a cabo ningún programa de formación de RSE.

En el sector de agricultura, ganadería y pesca, en el industrial y en el de servicios, las empresas consideran que la RSE no tiene una vinculación estrictamente económica, al contrario de los pensamientos de los empresarios dedicados a la construcción.

Todos los sectores coinciden en que las prácticas socialmente responsables están más ligadas a la dimensión interna que a la externa, alcanzándose una media superior en el sector servicios, seguido por el sector industrial.

5. Conclusiones

Para la elaboración del trabajo final de grado he elegido un tema relacionado con los recursos humanos porque es una de las materias tratadas durante la etapa universitaria que más me han gustado y de lo que me gustaría dedicarme cuando me incorpore al mundo laboral.

El presente trabajo ha tenido por objetivo profundizar en el conocimiento de la RSC, sobre todo en los cuatro aspectos que componen la dimensión interna, determinando la importancia de los recursos humanos en la gestión de la RSC. Dicho objetivo se ha centrado en 139 empresas del campo de Cartagena participantes en el cuestionario realizado por el Observatorio del Departamento de Economía de la UPCT.

Tras realizar este documento, podemos afirmar que la RSE es una integración voluntaria por parte de aquellas empresas que se preocupan por su impacto en la sociedad y que no solo implica cumplir las obligaciones jurídicas, sino invertir más en capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

La gestión de los stakeholders o grupos de interés es un elemento esencial en el marco de desarrollo de una estrategia de RSE de cualquier organización, ya que son las personas las que tienen impacto en los productos o servicios de una empresa o se ven afectadas por sus actividades.

El Pacto Mundial es una iniciativa muy importante, ya que como hemos nombrado anteriormente promueve implementar 10 Principios para promover la RSE en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción. La Red Española del Pacto Mundial es la red local con mayor número de firmantes.

La dimensión interna está formada por cuatro aspectos esenciales, que son: gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo, adaptación y gestión del cambio y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. Estos cuatro aspectos

están relacionados con los trabajadores, sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de los productos, con la gestión de las materias primas y su impacto medioambiental.

Con el estudio piloto realizado por el Observatorio del Departamento de Economía de la UPCT se ha pretendido determinar el grado de percepción de la RSE en empresas de los municipios de Cartagena, Fuente Álamo, Los Alcázares, Mazarrón, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre Pacheco, Alcantarilla y Murcia, intentando identificar que dimensión (interna o externa) de la RSC practican en mayor medida, así como que tipo de prácticas. En esta sección destacan las siguientes conclusiones:

- Un 69% de la muestra global ha oído hablar sobre la RSE, pero este elevado grado de conocimiento no se ve correspondido por el grado de formación en RSE, ya que solo un 13% ha participado en algún programa de formación.
- En cuanto a las empresas encuestadas pertenecientes al sector de la construcción ninguna de ellas ha participado en algún programa de formación de la RSE. Donde más empresas han participado ha sido en la agricultura, que participan en programas de formación de RSE un 50% de ellas.
- Las empresas de los sectores de agricultura, ganadería o pesca, de servicios y de industria consideran, en mayor medida, que una gestión socialmente responsable no se limita a aspectos estrictamente económicos. La mayoría de las empresas entienden que la responsabilidad social no se limita a la obtención de beneficios económicos. Al contrario de los que consideran las empresas del sector de la construcción.
- En el análisis global de esta muestra se observa que existe un mayor grado de conformidad con las prácticas socialmente responsables relacionadas con la dimensión interna. En el estudio se observa como dicha dimensión tiene una media superior a la dimensión externa. Al igual que en la muestra global, en cada uno de los sectores en los que se divide la muestra, también refleja que la dimensión interna tiene una media superior a la externa.
- En cuanto a la dimensión interna, las empresas encuestadas opinan que una gestión socialmente responsable implica, en el siguiente orden:
 1. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
 2. Prevención de riesgos laborales.
 3. Cuidado con el medio ambiente.

4. Conciliación de la vida laboral y persona.

5. Formación profesional de sus empleados.

- Una de las implicaciones del presente estudio es la necesidad de realizar formación en RSC en las empresas, ya que como hemos observado en los gráficos tanto a nivel global como sectorial hay un porcentaje muy reducido de las empresas que llevan a cabo algún tipo de formación sobre RSE.

El presente trabajo ha puesto de manifiesto la importancia de los recursos humanos en la gestión de la RSC, si bien podríamos reconocer que la elección de una muestra más amplia y su posterior tratamiento econométrico nos permitiría contrastar dicha hipótesis, por lo que estas son algunas de las posibles limitaciones y extensiones del presente trabajo.

Una extensión del trabajo también podría ser una muestra más representativa de cada uno de los sectores, porque en la muestra obtenida hay una gran diferencia entre el número de empresa de los distintos sectores.

6. Anexo

Cuestionario:



1. **Municipio en la que se encuentra ubicada la empresa:**
2. **Número de empleados:**
 - Menos de 10 empleados
 - Entre 10 y 50 empleados
 - Entre 51 y 250 empleados
 - Más de 250 empleados
3. **Sector de actividad:**
 - Agricultura, ganadería o pesca
 - Industria
 - Construcción
 - Servicios: Comercio
 - Servicios: Hostelería
 - Servicios: Actividades financieras y de seguros
 - Servicios: Educación
 - Servicios: Actividades sanitarias y de servicios sociales
 - Otros servicios
4. **Señale la antigüedad de la empresa:**
5. **¿Ha oído Vd. Hablar de la Responsabilidad Social Corporativa, le suena este concepto?**
 - Si
 - No
6. **¿Ha participado en algún programa de formación sobre Responsabilidad Social Corporativa?**
7. **En caso afirmativo indique la temática del mismo y si lo recuerda quien lo organizo:**

8. Una gestión socialmente responsable de las empresas implica:

| | Muy desacuerdo | | | | Muy acuerdo |
|---|-------------------|---|---|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Que las mujeres y los hombres son tratados por igual en las empresas. | | | | | |
| Que los empleados pueden compaginar su vida laboral y personal. | | | | | |
| Que las empresas tienen en cuenta las opiniones de sus empleados. | | | | | |
| Que se toman medidas para evitar que se produzcan accidentes laborales. | | | | | |
| Que se realizan acciones para la formación profesional de sus empleados. | | | | | |
| Que las empresas informan de las acciones que adoptan para proteger el medio ambiente. | | | | | |
| Que las empresas se preocupan por el cuidado del medio ambiente (reciclan, ahorran energía, etc.). | | | | | |
| Que las opiniones de sus clientes se tienen en cuenta. | | | | | |
| Que las empresas se preocupan por dar un buen servicio a sus clientes. | | | | | |
| Que las empresas son justas en el trato con sus proveedores. | | | | | |
| Que las empresas supervisan y vigilan la actividad de sus proveedores en cuando al respeto del medio ambiente, derechos laborales, explotación infantil, etc. | | | | | |

9. Una gestión socialmente responsable de las empresas implica:

| | Muy desacuerdo | | | | Muy acuerdo |
|---|-------------------|---|---|---|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Que las empresas participan en programas filantrópicos o caritativos de la comunidad en la que se encuentran integradas. | | | | | |
| Que se toman las medidas para integrar en su seno a los colectivos más desfavorecidos, por ejemplo, inmigrantes y discapacitados. | | | | | |
| Que el principal objetivo de la empresa es cumplir los intereses económicos de propietarios y accionistas. | | | | | |
| Que la preocupación fundamental de la empresa es la obtención de beneficio económico. | | | | | |
| Que la preocupación fundamental de la empresa son los objetivos de rentabilidad económica, competitiva y eficiencia. | | | | | |
| Que las empresas son sensibles a los problemas sociales e intentan solucionarlos utilizando los recursos que tienen a su disposición. | | | | | |
| Que la ética de la empresa puede ser rentable. | | | | | |
| Que las empresas tienen una responsabilidad social, que no se limita a la obtención de beneficios económicos. | | | | | |

7. Bibliografía

- **Andreu, A., Morena, J. (2014).** Europa y Responsabilidad Social Corporativa: una alianza positiva.
http://elpais.com/elpais/2014/06/24/planeta_futuro/1403608328_930207.html
- **Bowen, H.R (1953).** Social responsibilities of the businessman, Harper and Row. New York.
- **Club de Excelencia en Sostenibilidad (2016).** Estudio Multisectorial 2015 sobre el Estado de la Responsabilidad Corporativa de la Gran Empresa en España. Página web conmemorativa:
http://www.club sostenibilidad.org/f_publicaciones/multisectorial2015.pdf
- **Comisión Europea (2001).** Libro verde de la UE. “Fomentar un nuevo marco para la responsabilidad social de las empresas”. Página web conmemorativa:
<http://www.igualdad en la empresa.es/enlaces/webgrafia/docs/fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas-2001.pdf>
- **Comisión Europea (2011).** Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones. “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Página web conmemorativa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>
- **Comunidad Autónoma Región de Murcia.** La Responsabilidad Social Corporativa en España. Página web conmemorativa:
[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=34203&IDTIPO=100&RASTRO=c2126\\$m](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=34203&IDTIPO=100&RASTRO=c2126$m)
- **Comunidad Autónoma Región de Murcia.** La Responsabilidad Social Corporativa en la Unión Europea. Página web conmemorativa:
[https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=34261&IDTIPO=100&RASTRO=c76\\$m22719,22761,34181](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=34261&IDTIPO=100&RASTRO=c76$m22719,22761,34181)
- **Curto M.G. (2012).** La Responsabilidad Social Interna de las Empresas. Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Página web conmemorativa: http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf
- **Dolan, S., Valle R., y López, A. (2014).** La gestión de personas y del talento, la gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. Editorial Mcgraw-Hill.

- **El País (2014).** Europa y Responsabilidad Social Corporativa: una alianza positiva. Página web conmemorativa: http://elpais.com/elpais/2014/06/24/planeta_futuro/1403608328_930207.html
- **Escuela de Organización Industrial (2012).** Aspectos medioambientales en Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial.
- **Fernández R.G. (2014).** La responsabilidad social corporativa y la seguridad y salud en el trabajo. Página web conmemorativa: <http://diarioresponsable.com/opinion/18278-la-responsabilidad-social-corporativa-y-la-seguridad-y-la-salud-en-el-trabajo>
- **Forética (2009).** Diálogo con los grupos de interés. Página web conmemorativa: http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/cuaderno_foretica_14_dialogo_grupos_interes.pdf
- **Forética (2016).** Derechos Humanos. Página web conmemorativa: <http://www.foretica.org/tematicas/ddhh/>
- **Forética (2016).** Reestructuración responsable. Página web conmemorativa: <http://www.foretica.org/tematicas/reestructuracion-responsable/>
- **Fundación Codespa (2015).** Un conflicto que pone en peligro los derechos humanos. Página web conmemorativa: <http://www.codespa.org/blog/2015/03/12/conflicto-pone-en-peligro-los-derechos-humanos/>
- **Fundación Mujeres, Ministerio de Igualdad (2010).** Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Página web conmemorativa: http://www.ib.ccoo.es/comunes/recursos/12/doc22183_Conciliacion_de_la_vida_laboral_familiar_y_personal_.pdf
- **Johnson, H.L. (1971).** Business in Contemporary Society: Framework and issues, Belmont, CA: Wadsworth.
- **Junta de Andalucía, consejo andaluz de relaciones laborales (2012).** Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos. Página web conmemorativa: http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/02/guia_rse_interna_y_recursos_humanos.pdf
- **Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2011).** Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas. Página web conmemorativa: http://www.empleo.gob.es/es/sec_trabajo/EERSE_WEB.pdf

- **Moreno, A. (2010).** La Responsabilidad social empresarial: oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos. Editorial Pirámide.
- **Naciones Unidas (2016).** Objetivos del Desarrollo Sostenible. Página web conmemorativa: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>
- **Nuevo Diario (2014).** Responsabilidad Social con enfoque en derechos humanos. Página web conmemorativa: <http://www.elnuevodiario.com.ni/economia/310774-responsabilidad-social-enfoque-derechos-humanos/>
- **Observatorio de RSC (2014).** Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Página web conmemorativa: http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf
- **Observatorio RSE (2013).** Observatorio RSE Diciembre 2013.
- **Organización Iberoamericana de Seguridad Social y la Junta de Andalucía (2016).** Responsabilidad Social Corporativa y la Seguridad y Salud en el Trabajo. Página web conmemorativa: http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/Manual_RSC_y_PRL.pdf
- **Pacto Mundial.** Página web conmemorativa: <http://www.pactomundial.org/global-compact/>
- **Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Objetivos de Desarrollo del Milenio. Informe de 2015.** Página web conmemorativa: http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf
- **Raufflet, E., Lozano, J.F., Barrera, E., y García, C. P (2012).** Responsabilidad Social Empresarial. Pearson, México.
- **Red Española del Pacto Mundial.** Página web conmemorativa: <http://www.pactomundial.org/red-espanola-del-pacto-mundial/>
- **Revilla G.G. y Fernández R.T. (2016).** La Gestión de los Grupos de Interés (stakeholders) en la Estrategia de las Organizaciones. Página web conmemorativa: <http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/381/Germ%C3%A1n%20Granda%20Revilla.pdf>
- **Sampedro C.F. (2014).** Responsabilidad Social Corporativa. Concepto, dimensión interna y comunicación. Página web conmemorativa: http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000575.pdf

- **Schulze, F. y Pszolla, V. (2011).** Situación de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa. Página web conmemorativa: http://www.exeedu.com/publishing.cl/strategy_manag_bus_rev/2011/Vol2/Nro2/1-SM13-11-full.pdf
- **Urcelay, J.A. (2005).** Responsabilidad Social Corporativa: la Dimensión Interna como cuestión previa. Página web conmemorativa: <http://www.profesionalesetica.org/wp-content/uploads/2012/09/J-URCELAY-Dimensi%C3%B3n-interna-RSC-CH-Enero-05.pdf>