

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA INTERNA: ANÁLISIS DE LA PERSONA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN COMO OBJETO DE LA RSC

Alfonso Benito, Iñaki Beti y Rogelio Fernández

Contexto de la investigación

La presente investigación se centra en el estudio de la figura del trabajador como objeto de acciones de Responsabilidad Social Corporativa y constituye una parte de una investigación titulada *La Responsabilidad Social en Guipúzcoa, el estado de la cuestión en el ámbito económico y empresarial*. Este trabajo fue encargado y subvencionado a la Universidad de Deusto¹ por el Departamento para la Innovación y Sociedad del Conocimiento de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

En el denominado *Libro Verde* publicado por la Comisión de las Comunidades Europeas con el objetivo de fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, se marca con bastante claridad y nitidez los ámbitos de la RSC Interna. En concreto, se refiere a esta dimensión en los siguientes términos:

“Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción”²

Las dos áreas que se resaltan en el párrafo recogido y que se contemplan como acción de la RSCI son las siguientes:

- a. Todo aquello que afecta al bienestar y calidad de vida de los trabajadores.
- b. Todo aquello que tiene que ver con las condiciones medioambientales en las que tienen lugar los procesos de producción empresariales.

¹ En esta investigación han intervenido los siguientes profesores y colaboradores: José M^a Guibert (Investigador Principal), Cristina Aragón, Iñaki García, Iñaki Beti, Kristin Cappuyns, Yovanni Castro, Cristina de la Cruz, Rogelio Fernández, Cristina Iturrioz, Alazne Mujika, Juan José Gibaja, Francisco José Olarte, Alfonso Benito, Luis Martínez, Ruth Martínez y Andrea Pérez. Todos miembros de la Universidad de Deusto en sus campus de San Sebastián y Bilbao.

² Véase Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 8. A partir de esta publicación la misma Comisión de las Comunidades Europeas editó en 2004 y 2006 dos documentos más. El Congreso de los Diputados español publicó con fecha de 4 de agosto de 2006 el Informe de la Subcomisión correspondiente para potenciar y promover la RSE.

Objetivos y Metodología

El objetivo general de la investigación se centra en descubrir qué acciones son consideradas importantes y prioritarias a la hora de iniciar o desarrollar procesos de RSCI en las empresas guipuzcoanas.

En función de este objetivo general, se fijaron los objetivos específicos que han guiado el estudio en los siguientes términos:

a) Calibrar la percepción del grado de cumplimiento o desarrollo de las principales áreas de RSCI en las empresas de guipuzcoanas, es decir, verificar hasta que punto y en qué grado se da esta percepción.

b) Calibrar el grado de priorización a la hora de desarrollar dichas áreas de actuación.

Con ello lo que se pretende es saber y determinar qué acciones concretas son consideradas prioritarias para los trabajadores en cada área de actuación de RSCI en Guipúzcoa, con el fin de proporcionar pautas para la Diputación Foral que le permitan contribuir a su desarrollo.

Para poder cumplir con estos objetivos marcados en la investigación, se procedió, en primer lugar, a la revisión de los documentos identificados como los más relevantes en torno a la Responsabilidad Social Corporativa Interna. De esta manera, se han fijado con precisión las áreas en las cuales se suele actuar más comúnmente. Han sido objeto de análisis aquellos protocolos, normativas y principios que fundamentan el contenido de la RSCI, es decir, los documentos en los que aparece el trabajador como objeto de la Responsabilidad Social Corporativa. Entre la documentación analizada se encuentran los siguientes textos:

- AA1000 – AccountAbility 1000.
DECLARACIÓN TRIPARTITA DE LA ORGANIZACIÓN
INTERNACIONAL DEL TRABAJO
- DIRECTRICES OCDE 2000.
- EFQM – European Foundation for Quality Management.
- GRI - Global Reporting Initiative
- GSP - The Global Sullivan Principles of Corporate Social Responsibility.
- INDICADORES ETHOS (Brasil).
- INFORME ALDAMA.
- LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN EUROPEA.
- PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS PARA EMPRESAS
- Amnistía Internacional.
- SA8000 - Social Accountability Internacional.
- SGE21 de Forética.

Teniendo esto en cuenta, y a través de la revisión de la documentación existente, se localizaron cuatro dimensiones de RSCI que se desglosaron en 26 variables. Para cada una de estas variables se preguntó, a través de un cuestionario-entrevista, por la

percepción del grado de cumplimiento, por su grado de prioridad a la hora de acometer acciones dentro de esa área y, finalmente, por algunas de las acciones que permitieran desarrollar dichos conceptos de RSCI. Las cuatro dimensiones identificadas son las siguientes:

- A. Sistemas de gestión y de RR.HH.
- B. Procesos de adaptación al cambio organizativo.
- C. Salud y Seguridad laboral.
- D. Derechos humanos y del trabajador.

Y las variables:

- A.1. Orientación ética de las empresas (orientación hacia la RSC).
- A.2. Control de las personas subcontratadas.
- A.3. Estilo de dirección – Derecho a estar bien dirigido.
- A.4. Formación y aprendizaje permanente
- A.5. Responsabilización de los trabajadores en lo relativo a RSC.
- A.6. Procesos de información y comunicación.
- A.7. Igualdad de oportunidades.
- A.8. Conciliación familia – trabajo.
- A.9. Desarrollo personal más allá del profesional.
- A.10. Gestión participativa.
- A.11. Beneficios sociales.
- A.12. Inserción laboral.
- A.13. Preparación para la jubilación.
- B.14. Deslocalización de empresas.
- C.15. Salud y seguridad laboral.
- D.16. Derecho a la libertad de expresión.
- D.17. Derecho a la salud, educación y vivienda.
- D.18. No utilizar el trabajo infantil.
- D.19. No utilizar el trabajo forzoso.
- D.20. Derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- D.21. Derecho a no ser discriminado en el empleo.
- D.22. Derecho a la gestión y promoción de la diversidad.
- D.23. No utilizar medidas disciplinarias abusivas.
- D.24. Derecho a no sufrir acoso en el trabajo, sea físico, psíquico o sexual.
- D.25. Derecho a un horario de trabajo digno.
- D.26. Derecho a remuneración, prestaciones y carrera profesional.

En esta división se presentó la siguiente dificultad: el epígrafe C.15., referido a salud y seguridad laboral, contenía una gran cantidad de subapartados que estaban recogidos en la legislación vigente. Como una de las premisas de la Responsabilidad Social Corporativa es la “voluntariedad” de las acciones, se decidió no incluir ninguna de ellas, por lo que optamos por utilizar esa variable en su acepción general.

Como procedimiento para obtener la información se ha utilizado la herramienta de “entrevistas a expertos”. Para extraer la información de los trabajadores, lo más idóneo hubiese sido dirigirse directamente a ellos mismos (orientación cuantitativa), pero debido a las limitaciones de tiempo y recursos se consideró apropiado contactar con

expertos en Responsabilidad Social Corporativa pertenecientes a los distintos *stakeholders*, llevando a cabo la siguiente clasificación:

– **Red 1: ORGANIZACIONES SOCIALES:** aquellas organizaciones del tejido social que pueden conformar grupos de interés o de presión para la empresa. En esta red incluimos a expertos que trabajan en organizaciones como Cáritas (atención a inmigrantes); Aspace (disminuidos físicos o psíquicos); Gehitu (asociación de gays, lesbianas y transexuales); Emakunde (organización del Gobierno Vasco centrada en la defensa de los derechos de la mujer) y la oficina del Ararteko (Defensor del pueblo).

– **Red 2: ORGANIZACIONES SINDICALES:** aquellos sindicatos mayoritarios en nuestra provincia, entre los que se encuentran ELA, CC.OO., UGT, LAB y ESK.

– **Red 3: ORGANIZACIONES EMPRESARIALES:** aquellas organizaciones que tienen relación con la empresa desde el ámbito de los empresarios. En esta red incluimos a expertos que trabajan en Adegí (Asociación de Empresarios de Gipuzkoa); Asle (Asociación de Sociedades Laborales de Euskadi); Aspegi (asociación de mujeres profesionales y empresarias de Gipuzkoa) y la Cámara de Comercio de Gipuzkoa.

– **Red 4: INSTITUCIONES ACADÉMICAS:** aquellas universidades, con sede en nuestra provincia, que están desarrollando el concepto de RSC, tanto a nivel docente como de investigación. Estas organizaciones fueron la Universidad de Deusto, Universidad del País Vasco UPV/EHU y Mondragon Unibertsitatea.

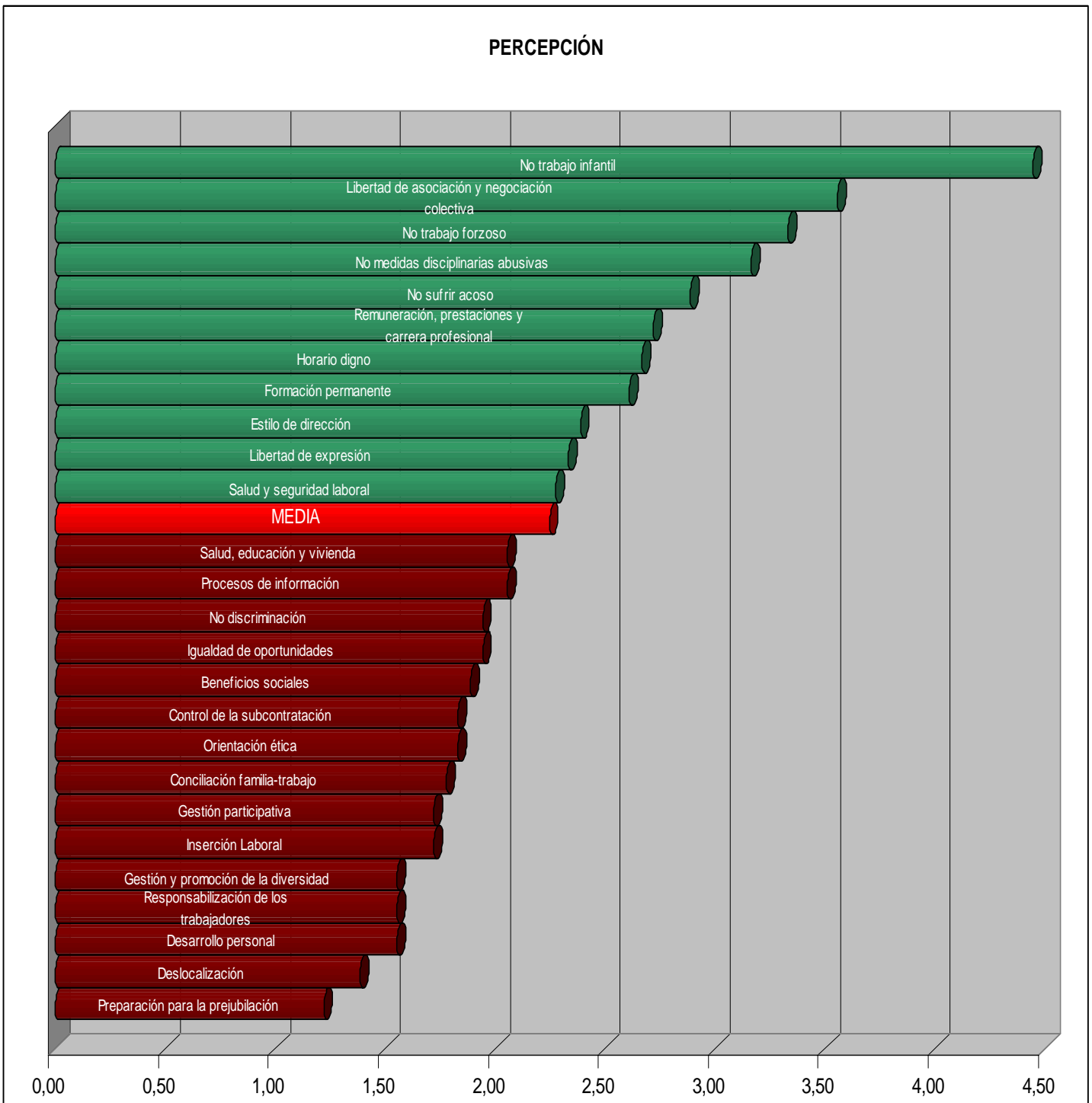
En total se realizaron 18 entrevistas en profundidad a expertos de reconocido prestigio en el ámbito de estudio. Somos conscientes de que cada una de estas redes presenta una sensibilidad peculiar respecto a la RSCI, sin embargo, habida cuenta de que nuestro propósito es abarcar, desde distintos ángulos, la mayor diversidad posible de opiniones de expertos, consideramos que esta selección es suficientemente válida y significativa. No se descarta la posibilidad de que en una segunda fase de investigación se recurra a recabar directamente la opinión de los trabajadores.

Para sistematizar las entrevistas y extraer la información se procedió a la elaboración de un guión-cuestionario utilizando la escala Lickert de 1 (muy baja) 5 (muy alta).

Resultados de la investigación

A continuación se presentan los resultados generales de la investigación, no incluyendo aquellos que se refieren a los datos agrupados por cada una de las redes, así como a los que establecen la comparación entre ellas.

Gráfica 1: Diagrama del grado de percepción



Percepción sobre RSCI en Guipúzcoa³

En cuanto a la percepción general de los diferentes aspectos relacionados con la RSCI en Guipúzcoa, la media obtenida tras las entrevistas realizadas marca un valor, 2,25, que indica, en general, un bajo desarrollo.

Como puede observarse, los aspectos relacionados con los derechos humanos y del trabajador son los que se aprecian con un mayor nivel de cumplimiento, sobre todo los relacionados con la no utilización del trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva, la no utilización de trabajo forzoso y el no abuso de las medidas disciplinarias. Todos estos aspectos superan la apreciación de un cumplimiento por encima de la media.

La salud y seguridad laboral tiene una apreciación global de cumplimiento de 2,28 como valor resultante.

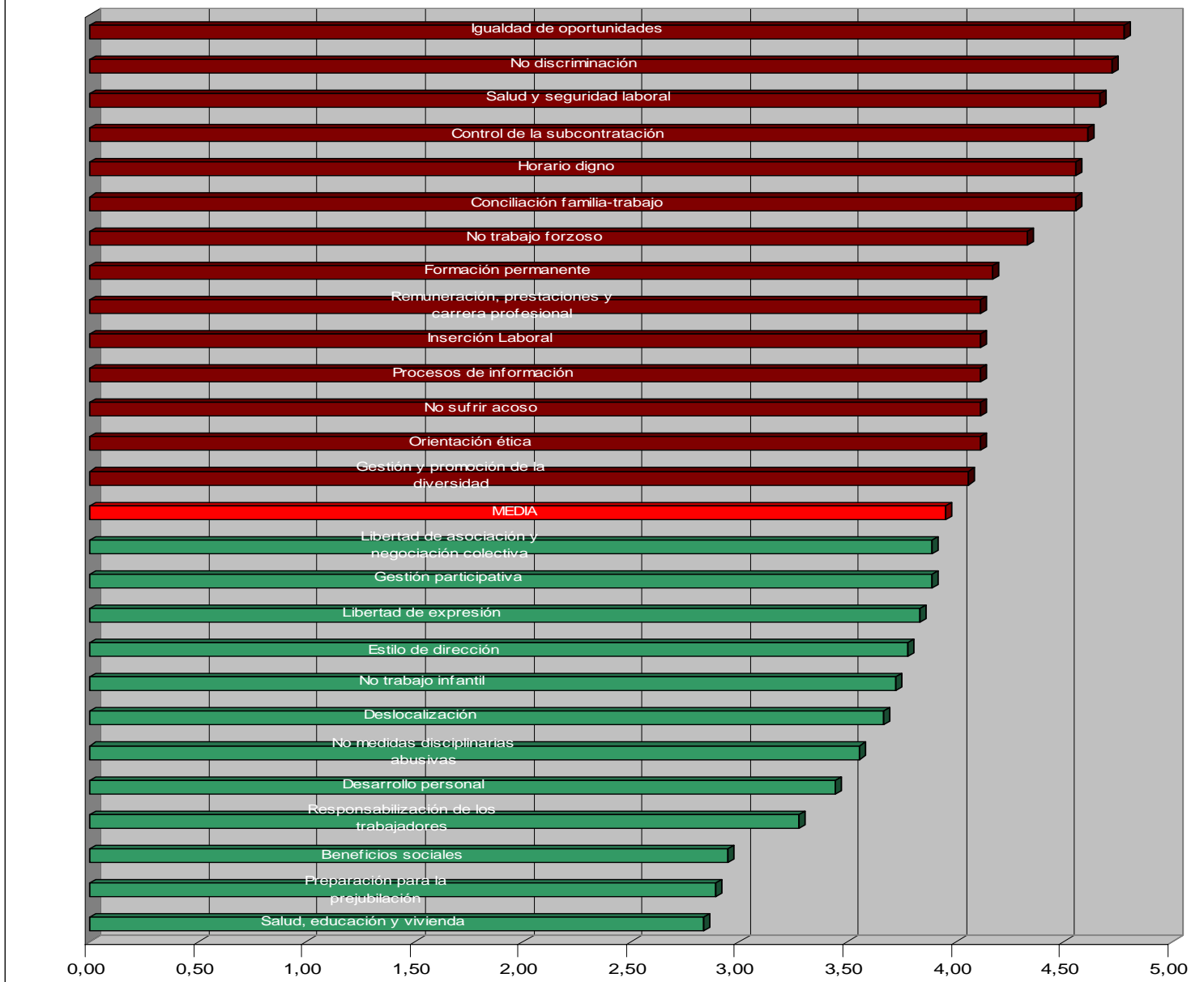
Finalmente, los apartados relacionados con los sistemas de gestión y RR.HH. y los procesos de cambio organizativo son los que presentan una percepción de cumplimiento más baja. En concreto los procesos de deslocalización de empresas marcan el valor más bajo de todos, un 1,39, frente a la media que como se ha señalado es de 2,25. Por otro lado los sistemas de gestión, en todos sus apartados, salvo en el estilo de dirección y la formación y aprendizaje permanente, están también por debajo de la media. El valor medio conseguido en este capítulo marca 1,85, con lo que la apreciación general se encuentra entre un muy bajo y bajo cumplimiento.

Prioridad en las acciones de RSCI en Guipúzcoa

Como resultado de las entrevistas realizadas, los expertos conceden una prioridad media de 3,95, o lo que es lo mismo, una prioridad alta.

³ Los resultados completos se encuentran en el trabajo *La responsabilidad social en Guipúzcoa. Estado de la cuestión en el ámbito económico y empresarial*. (En prensa)

PRIORIDAD



Gráfica 2: Diagrama del grado de prioridad.

Las variables que más prioridad requieren son las referidas a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación en el empleo. Estas dos variables marcan los valores más altos de todos con una prioridad de acción muy alta, 4,78 y 4,72 respectivamente. También se acercan a estos valores los apartados relacionados con la conciliación familia-trabajo, un 4,56, y los horarios de trabajo con una prioridad de acción de un 4,56, lo que implica una prioridad cercana a muy alta.

Debe indicarse que los entrevistados consideran también con una prioridad cercana al muy alto, con un valor de 4,61, el incrementar la responsabilidad social que las empresas tienen en relación a las personas que trabajan para ellas mediante subcontratas⁴. Le siguen la salud y seguridad laboral, la responsabilidad hacia las personas subcontratadas, los horarios de trabajo y lo relativo a la conciliación familia-trabajo. Todos estos aspectos de la RSCI tienen una valoración cercana a muy alta.

⁴ En ese sentido desde el 18 de abril de 2007 entró en vigor la *ley reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción*.

En el extremo opuesto, en los valores con menor prioridad, se encuentra lo relacionado con la salud, educación y vivienda (no considerándose este último factor, mayoritariamente, como perteneciente a la RSCI), los procesos relacionados con la jubilación y los beneficios sociales. Todos estos ítem tienen una valoración de prioridad algo inferior a la media.

El resto de áreas tienen una apreciación para su desarrollo muy cercana a la media. No obstante, se destacan, dentro de los valores que están por encima del valor medio, los correspondientes a la formación y aprendizaje permanente, la remuneración, prestaciones y carrera profesional, la inserción laboral, los procesos de información y comunicación, el acoso en el trabajo, la orientación ética y, finalmente, la gestión y promoción de la diversidad.

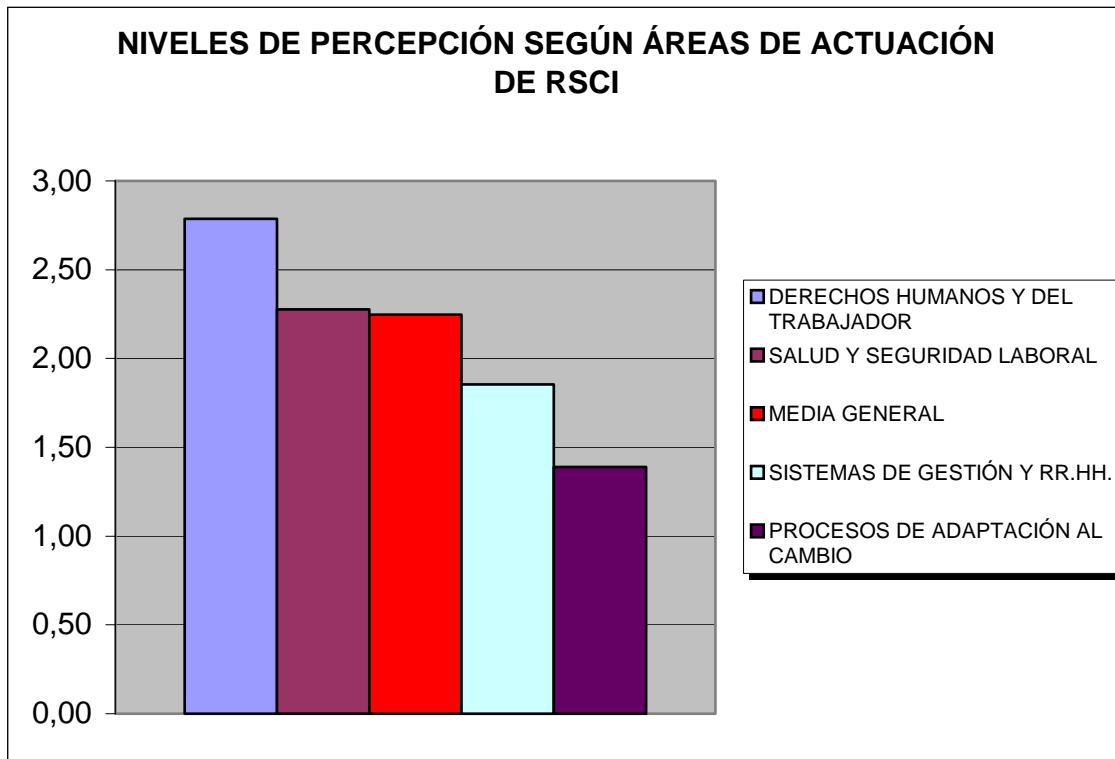
Con una prioridad por debajo de la media quedan el derecho a la libertad de expresión y negociación colectiva, la gestión participativa, la libertad de expresión, el estilo de dirección, el trabajo infantil⁵, la deslocalización de empresas, el abuso de las medidas disciplinarias, el desarrollo personal más allá del profesional y la responsabilización de los trabajadores en lo relativo a RSC.

Análisis comparativo de percepción y prioridad según áreas de actuación

En cuanto a la percepción que los expertos entrevistados tienen de lo que se está realizando en Guipúzcoa en lo referido a la RSCI englobado por áreas de actuación, los resultados son los siguientes.

⁵ En concreto, algunas de las referidas a los derechos humanos tienen una valoración baja por considerarse que se cumplen suficientemente.

Gráfica 3: Niveles de percepción según áreas de actuación de RSCI.

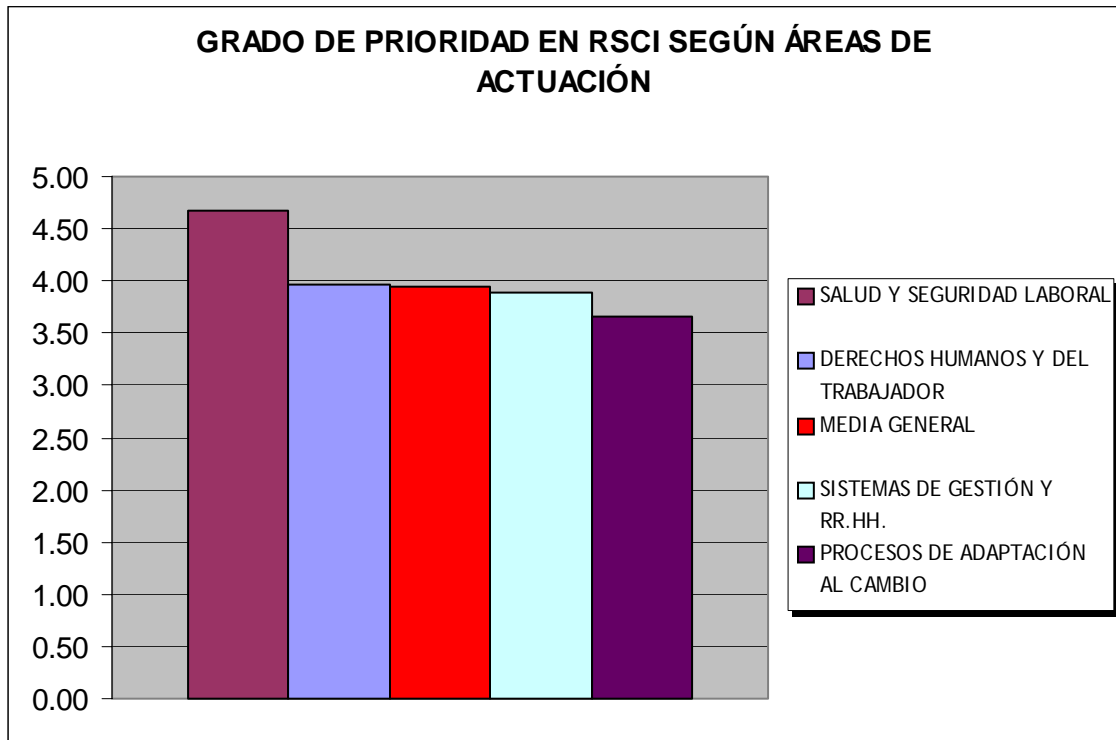


El área más valorada en cuanto a su cumplimiento es la correspondiente a los derechos humanos y del trabajador. Los derechos que más destacan por su cumplimiento son los referidos al trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva, la no utilización del trabajo forzoso, el no abusar en las medidas disciplinarias y el derecho a no padecer abusos en el trabajo. Esta variable muestra un valor superior a la media con una apreciación de desarrollo considerada como muy cercana a normal.

Con un valor muy escasamente superior a la media está el área correspondiente a la salud y seguridad laboral. Debe indicarse, como ya ha sido señalado, que este apartado está compuesto por una sola variable con lo que su valor parcial corresponde a su valor total. Por debajo de la media se encuentran los sistemas de gestión y de RR.HH., que presentan una percepción general de cumplimiento entre baja y muy baja.

En cuanto a la prioridad de acción, y como resultado de las entrevistas realizadas, los expertos consideran que la salud y seguridad laboral es el apartado que más prioridad de desarrollo tiene. A continuación, se encuentran los aspectos relacionados el desarrollo de los derechos humanos y del trabajador, con un valor superior pero muy cercano a la media, concretamente 3,97 -prioridad alta- frente a un valor de media de un 3,95. Con un valor muy cercano a los anteriores, un 3,90, se encuentra el apartado referido a los sistemas de gestión y RR.HH. En último lugar, en cuanto a la prioridad de emprender acciones encaminadas a desarrollar la RSCI, están los procesos de adaptación al cambio organizativo.

Gráfica 4: Grado de prioridad en RSCI según áreas de actuación.



No obstante, y como ya hemos comentado con anterioridad, la prioridad en cuanto a apartados concretos de la RSCI se centra en acciones encaminadas a promover la igualdad en el trabajo y reducir la discriminación en el empleo.

En cuanto a la comparación entre los diferentes ítems agrupados según áreas de actuación, y comparando el nivel de percepción de cumplimiento con el grado de prioridad marcado por los expertos, las conclusiones que podemos aportar son las siguientes.

La mayor diferencia la observamos, en primer lugar, en los valores medios. La RSCI tiene una percepción general media cercana a baja cuando la prioridad de actuación marcada es alta.

La siguiente discrepancia observable es la diferencia entre los derechos humanos y del trabajador, que es la primera en cuanto a percepción de cumplimiento y que pasa a segundo lugar en cuanto a su prioridad de desarrollo. Este hecho puede venir dado por la idea de algunos expertos entrevistados en relegar en cuanto a su prioridad aquellas áreas que ya están suficientemente desarrolladas.

Este razonamiento puede ser también válido para la siguiente diferencia que apunta al área de salud y seguridad laboral. En este ítem ocurre lo contrario que con los derechos humanos y del trabajador. Tiene la segunda mejor percepción general de cumplimiento pero es el área general que mayor primacía presenta para su desarrollo.

Debido a su importancia, y a un cumplimiento no satisfactorio, los expertos inciden en que el área de salud y seguridad laboral tenga preferencia en cuanto a su desarrollo.

Sólo queda concluir este apartado señalando que el área de gestión y de recursos humanos ocupa la misma posición en cuanto a percepción y priorización, aunque las diferencias en cuanto a valoración son mucho menores en lo relativo a conceder más prioridad a unos que a otros.

Acciones a seguir en el ámbito de la RSCI en Guipúzcoa

Una vez analizada la percepción general de la RSCI en Guipúzcoa y marcadas las prioridades de actuación, pasamos a detallar algunas de las acciones expuestas por los expertos entrevistados. Para llevar a cabo una exposición ordenada de dichas acciones, nos referiremos a las áreas de actuación según el grado de prioridad marcado. A su vez, las acciones recomendadas las expondremos como ítem independientes para facilitar así su lectura.

Por ello, las áreas más prioritarias en cuanto al desarrollo de la RSCI en Guipúzcoa son las referidas a la **igualdad de oportunidades y el derecho a no estar discriminado en el empleo**, y las acciones apuntadas por los diferentes expertos consultados son las siguientes:

- Obligación Social: cumplir la ley en estos aspectos haciéndose necesaria la actuación de la Administración para detectar cualquier hecho que vaya contra la igualdad de oportunidades o incurra en la discriminación en el empleo. Para ello, se deben realizar diagnósticos sobre la igualdad en las empresas a cargo de los organismos correspondientes. Esto último especialmente indicado para la discriminación por género.
- Denunciar todos los casos de discriminación. Para ello se debe facilitar toda la información para que el trabajador que se sienta discriminado pueda efectuar la reclamación correspondiente. Se pide también agilizar la resolución de las denuncias así como que se hagan públicas dichas resoluciones.
- Las administraciones deben servir de ejemplo.
- Promover la sensibilización desde la escuela en temas de igualdad para prevenir la discriminación.
- Las políticas encaminadas a facilitar el cuidado de los hijos, u otros familiares, deben incidir en los dos cónyuges. Incluso se apunta a que el derecho a la baja maternal se deba compartir, obligatoriamente, entre los progenitores.
- Se deben establecer compromisos que favorezcan la igualdad mediante la negociación colectiva para que, de esta forma, se desarrollen los procesos favorecedores de la igualdad dentro de los convenios colectivos. De esta manera se deben reducir las diferencias entre distintas categorías profesionales de igual valor

laboral. En este punto, se hace especial hincapié en el papel que los sindicatos tienen en este asunto.

– Incrementar la solidaridad entre los propios trabajadores para luchar contra la discriminación en lugar de sacar provecho de ella.

En cuanto a la **salud y seguridad laboral**, que es el apartado con más prioridad global y el tercero en cuanto a prioridad específica, las acciones apuntadas son las siguientes:

– **Obligatoriedad Social.** Se debe cumplir la ley en su forma y en su espíritu y responsabilizar a la empresa, sindicatos y trabajadores del cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, se debe incrementar las inspecciones y las penalizaciones en caso de incumplimiento de la ley.

– También adecuar la ley para que no incurra en discriminaciones de género. Se pone como ejemplo los estudios realizados en cuanto a ergonomía en el trabajo que están orientados principalmente al hombre.

– Incluir la seguridad y salud laboral como concepto transversal a todos los procesos empresariales haciendo incidencia en que la salud debe entenderse como bienestar físico, psíquico y psicosocial.

– Promover el trabajo estable como forma de prevención en salud y seguridad laboral.

Siguiendo el orden de prioridad marcado, pasamos a indicar las acciones recomendadas para aumentar la responsabilidad social hacia las **personas subcontratadas**.

– La primera acción es no subcontratar o reducir la subcontratación, limitando vía legislativa esta capacidad de las empresas y promoviendo el trabajo estable.

– Incrementar las inspecciones y fijar responsabilidades solidarias en la cadena de subcontratación bajo el principio de no discriminación y equiparación de las condiciones de trabajo. Para esto se sugiere el establecimiento de cláusulas en los acuerdos para que la empresa que subcontrata pueda acceder a revisar las situación de las personas subcontratadas. Igualmente es importante posibilitar que los representantes de la empresa principal puedan representar a los de la empresa subcontratada en caso de que éstos carezcan de representación sindical.

– Necesidad de que las administraciones lideren este apartado con el ejemplo.

– Incrementar la acción sindical.

A continuación exponemos las recomendaciones orientadas a facilitar la **conciliación familia-trabajo** y los **horarios de trabajo** que son las siguientes áreas prioritarias en el desarrollo de la RSCI en Guipúzcoa.

- Disminuir la incoherencia entre las reivindicaciones de horarios dignos como trabajador y las reivindicaciones de horarios amplios como consumidor.
- Cumplimiento de la ley.
- Que las administraciones actúen como ejemplo.
- Desarrollar estos conceptos dentro de la negociación colectiva.
- Que las políticas destinadas a la conciliación sean igualitarias, es decir, que no vayan dirigidas sólo a la mujer, facilitando, de esta forma, el cambio cultural en cuanto a la asignación de los roles familiares.
- Creación de guarderías en las empresas grandes y en las zonas industriales de empresas pequeñas. Estas guarderías deberían estar subvencionadas por las administraciones públicas y las empresas.
- Las organizaciones que tengan una labor social, como es el ejemplo de las guarderías, deben adecuar sus horarios y funcionamiento al servicio social.
- Que personal de las empresas participe en la organización de los tiempos de trabajo.
- Promoción en las empresas de los horarios europeos y flexibilizarlos. Prestar especial atención a determinados sectores, como construcción y hostelería, y a algunos colectivos como el de los recién licenciados.
- Negociación colectiva como vía de desarrollo de estos conceptos.

El derecho a no realizar **trabajo forzoso** se encuentra en el siguiente lugar en cuanto a prioridad. Las acciones apuntadas son las siguientes:

- Obligación Social: cumplir con lo establecido en la ley, pidiendo una mayor y más eficaz intervención de la inspección de trabajo y promoviendo la denuncia de los abusos y su resolución rápida y contundente.
- Acción sindical.
- Respetar los derechos de colectivos (inmigrantes, egresados...) así como ser especialmente sensibles en sectores como la construcción, hostelería o servicio doméstico.
- Flexibilizar los horarios y no confundir el trabajo forzoso con las horas extraordinarias, ya que en muchos casos vienen solicitadas por los propios trabajadores.

A continuación los expertos priorizan la **formación y el aprendizaje permanente**. Debemos indicar aquí que el resto de apartados que indicamos tienen una prioridad muy parecida en cuanto a valor entre ellos. Una vez dicho esto, las acciones recomendadas para desarrollar la formación y el aprendizaje permanente son las siguientes:

- Mejorar los planes y procesos de aprendizaje, redefiniendo el mercado de la formación empresarial para que éste gane coherencia en cuanto a sus productos y mensajes. También se aconseja la ampliación de la oferta evitando una concepción exclusivamente utilitarista de los mismos. La formación debe ir dirigida tanto a los trabajadores como a los puestos de mando, potenciándose especialmente en la PYME.
- Traspaso de las competencias al Gobierno Vasco y aumento de la financiación pública.
- Valorar la formación de los recién titulados.
- Potenciar la acción sindical incrementando la colaboración con las asociaciones empresariales.

En cuanto a la **remuneración, prestaciones y carrera profesional**, los expertos aconsejan las siguientes acciones:

- Remunerar en función de la capacitación de los trabajadores contratados respetando, entre otros, a los jóvenes y solucionando la problemática de los llamados 'milleuristas'.
- Reducción de la diferencia entre el incremento de los beneficios empresariales y el incremento de las prestaciones salariales recibidas.
- Promover el trabajo estable y de larga duración.
- Ser especialmente sensibles y vigilantes en sectores como el comercio, consultorías y otros.

La siguiente prioridad marcada es la **inserción laboral**, para la cual se marcan las siguientes directrices:

- Obligatoriedad Social: cumplir con lo establecido por la ley, tanto en su letra como en su espíritu.
- Optimización de los puestos en función de las capacidades que presenten las personas a contratar y, asimismo, propiciar la presencia de personas que acompañen a los recién incorporados para facilitarles así su integración.
- Promover un cambio cultural, sobre todo, en lo referido a inmigración y ser especialmente sensibles a colectivos como minorías étnicas, grupos marginales, y

discapacitados, entre otros, evitando hacer negocio con aspectos relacionados con la inserción.

– Desarrollar valores éticos que favorezcan la concienciación humanista de las cúpulas directivas.

Seguimos en el orden de prioridades marcadas con los procesos de **información y comunicación**. Las acciones que hemos recogido son las siguientes:

– Mejora de la situación socio-política y del diálogo social.

– Incrementar la confianza de los trabajadores como medio de aumentar la voluntad de compartir la información tanto de forma ascendente como descendente, eliminando, en lo posible, los sesgos de información derivados de las relaciones de poder. Para ello es necesario dotar a los trabajadores de herramientas y canales de comunicación eficientes.

– Participación accionarial de los trabajadores como forma de garantizar los derechos de información y consulta.

– Financiación parcial por parte de las administraciones de las mejoras en los procesos de información y comunicación como forma de avance en la Sociedad del Conocimiento.

La siguiente prioridad se centra en la reducción del **acoso en el trabajo**. Indicamos a continuación las recomendaciones registradas.

– Prestar especial atención al acoso psicológico en el trabajo cuyos índices están subiendo, sobre todo, entre compañeros, desarrollando mecanismos que favorezcan la denuncia de estos comportamientos, así como la rápida y contundente resolución de dichas denuncias.

– Apelar a la responsabilidad de los trabajadores así como el desarrollo de estrategias empresariales que minimicen la posibilidad de que se den casos de acoso laboral.

– Desarrollar los conceptos de la Inteligencia Emocional como forma de prevención ante el acoso laboral.

A continuación tenemos la **orientación ética** de las empresas, para lo que se recomienda lo siguiente:

– Cumplimiento de la ley como principal comportamiento ético.

– Elaboración de códigos deontológicos que marquen los principales valores por los que se va a guiar la empresa y seguir dichos valores como medio de incluir la ética dentro de la cultura empresarial.

- Desarrollar herramientas de auditoría, con financiación parcial de las administraciones, para diagnosticar el comportamiento ético de las empresas y publicitar luego los resultados.

- Realizar una educación en valores desde la escuela.

- Educar en Responsabilidad Social desde la educación obligatoria.

Finalmente, y llegando al valor medio de prioridad de acción, y por lo tanto al listado de acciones presentado, nos encontramos con la **gestión y promoción de la diversidad**.

- Se presenta como un asunto de implicación social más que empresarial.

- Desarrollar acciones encaminadas a favorecer la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

- Sensibilización social en el ámbito de la integración. Cambio cultural.

- Flexibilizar las costumbres sociales para adaptarlas a la multiculturalidad.

- Desarrollar, por parte de consultoras y de instituciones académicas acciones formativas orientadas a la gestión de la diversidad.

Conclusiones generales.

La mayor parte de los expertos consultados coinciden en resaltar como aspectos prioritarios en el ámbito de la RSCI los que a continuación se recogen en sus líneas más generales.

La necesidad de tener en cuenta la situación de las empresas pequeñas y familiares así como la situación de algunos sectores como la construcción, hostelería o servicio doméstico a la hora de desarrollar los diferentes aspectos que engloba la Responsabilidad Social Corporativa Interna. Se debe ser sensible a las peculiaridades de las organizaciones para secuenciar, jerarquizar, priorizar, etc., las distintas acciones que se puedan poner en funcionamiento.

Además, se debe poner en práctica, de forma prioritaria, el concepto de Obligatoriedad Social que implica el cumplimiento de la ley, tanto en su forma como en su espíritu, en todas aquellas áreas de la RSCI que estén sujetas a un ordenamiento jurídico. De esta forma, no se disfrazaría el cumplimiento de la legislación con el concepto de Responsabilidad Social. En caso de incumplimiento de la ley, se pide que dichos actos sean denunciados y que se facilite su denuncia así como que se resuelvan de forma rápida por los organismos competentes, aconsejando la divulgación de dichas resoluciones.

Asimismo, se pide que se promueva el trabajo estable y de larga duración en las empresas como forma de reducir la siniestralidad laboral y mejorar la situación de los trabajadores en general y de las personas subcontratadas en particular. La subcontratación es vista como una práctica que debería ver reducida su utilización en un entorno sociablemente responsable.

Se hace hincapié en la gran oportunidad que tienen las administraciones en el desarrollo de los preceptos de la RSCI siendo pioneras y sirviendo de ejemplo a todo el tejido empresarial en la implantación de buenas prácticas y socialmente responsables con sus trabajadores. Asimismo se plantea a las administraciones su colaboración a la hora de subvencionar algunos desarrollos de RSCI como los referidos a la formación y aprendizaje permanente o desarrollar los sistemas e información y comunicación en la Sociedad del Conocimiento.

También se dirigen a los sindicatos y a los empresarios para aconsejarles que los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social hacia los trabajadores tengan un lugar de diálogo y desarrollo dentro de las mesas de negociación de los convenios colectivos sectoriales. Algunas áreas que serían susceptibles de dicho trabajo serían la igualdad de oportunidades, la conciliación familia-trabajo, horarios de trabajo, etc.

Por otro lado se incide en que las empresas que desarrollen un servicio social se orienten principalmente a él y no a la organización empresarial de los mismos. Guarderías, centros de día, ambulatorios deben adecuar sus horarios al servicio prestado. Este punto se relaciona con la dicotomía percibida en el desarrollo de la persona como consumidor o como trabajador. En la primera acepción se pide que, en general, se amplíe la posibilidad de consumo a prácticamente 24 horas diarias. En la segunda acepción, la de trabajador, se piden horarios adecuados a la conciliación familia-trabajo, flexibles y participados por los trabajadores.

Finalmente, como marco general de todos estos conceptos y realidades, se aconseja el desarrollo de valores éticos que guíen tanto la filosofía como el desempeño de las empresas así como desarrollar herramientas, como la Inteligencia Emocional, que faciliten dichos procesos. Estos valores y herramientas tienen que tener también un desarrollo social para que, de esta forma, los valores de la cultura empresarial vayan acordes con los valores de la cultura social. Sensibilización a nivel ético de empresa y sociedad.

Como recomendación final, y consensuada con todos los entrevistados, se considera muy conveniente la realización de la campaña "Mejores empresas guipuzcoanas para trabajar". Esta campaña, que ya se está realizando en otros países⁶, consiste en elaborar un ranking de empresas con mejores prácticas en cuanto a sus trabajadores, o lo que es lo mismo, en cuanto a RSCI.

La campaña estaría liderada por un organismo independiente especializado en RSCI y contaría con la participación voluntaria de cuantas empresas guipuzcoanas lo desearan. El beneficio para estas empresas sería un reconocimiento del desarrollo que

⁶ Great Place to Work: <http://www.greatplacetowork.es/best/list-es.htm>

están haciendo de los diferentes aspectos relacionados con la RSCI además de potenciar su capacidad de atraer el talento y mantenerlo en su organización. La sociedad tendría la posibilidad de conocer cuáles son aquellas empresas que realizan las prácticas socialmente más responsables dirigidas a los trabajadores para tenerlas de referencia a la hora de entrar en relación con ellas tanto para establecer una relación mercantil como laboral, es decir, comprar sus productos o servicios o desear trabajar en ellas.

Esta recomendación está avalada por la mayoría de los expertos entrevistados pero tiene una salvedad: la forma de realización de la lista y quién la realizaría. Una vez conseguido el consenso del quién y el cómo la idea es considerada como oportuna y recomendable. Por ello, se señala la conveniencia de formalizar una lista de indicadores basados en esta investigación que midan las diferentes variables recogidas en este informe y que conformen la base de realización de dicha campaña de reconocimiento de las empresas con mejores prácticas en cuanto a RSCI.

Como futuras líneas de investigación en este apartado de la RSC, y siguiendo las pautas generales aquí presentadas, indicamos la conveniencia de realizar una investigación orientada a identificar la percepción y grado de prioridad que tienen los trabajadores guipuzcoanos en todo lo relativo a la Responsabilidad Social Corporativa, dirigiéndonos directamente a ellos y utilizando, por tanto, una metodología de muestreo estadístico para poder efectuar una inferencia de los resultados a toda la población guipuzcoana y conocer, de esa forma, la percepción, la prioridad, y las acciones recomendadas por los propios trabajadores.

Referencias

Bibliográficas

- CARNEIRO CANEDA, M. (2004): *La Responsabilidad Social Corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001). *Libro Verde: fomentar un marco europeo de responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas. http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper_es.pdf
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2002): *Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- FUNDACIÓN ENTORNO [Trad.] (2002): *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa*, Madrid: Fundación Entorno.
- HOLLENHORST, T. y JOHNSON, C. (2004): *Relevamiento de herramientas sobre responsabilidad social empresarial*, ifPeople.
- OFICINA DEL PACTO MUNDIAL (2001): *El pacto mundial*. Nueva York: Naciones Unidas. <http://www.onu.org/sc/globalcompact.pdf>

- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2002): *Guía para la declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
<http://www.ilo.org/public/spanish/employment/multi/download/guidesp.pdf>

- ROSER HERNÁNDEZ, I. (2004): *Guía de la RSC para las PYMES*. Madrid: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y Fundación El Monte.

Enlaces Web

a. Principios marco

- Libro Verde: www.europa.eu.int/comm/employment_social/social/csr/greenpaper_es.pdf
- OCDE: WWW.OECD.ORG
- OIT: www.ilo.org/public/spanish/index.htm
- PACTO MUNDIAL: WWW.PACTOMUNDIAL.ORG

b. Guías

- AA1000: WWW.ACCOUNTABILITY.ORG.UK
- EFQM: www.efqm.org
- GRI: WWW.GLOBALREPORTING.ORG

c. Herramientas de gestión

- SA 8000: www.sa-intl.org
- Forética: www.foretica.es
- Iso: www.iso.org/wgscr

d. Organizaciones que trabajan la RSC

- Business for Social Responsibility: www.bsr.org
- Centrarse Guatemala: www.centrase.org/main.php
- Club de Excelencia en la sostenibilidad: www.club sostenibilidad.org/index.asp
- Comunicarse-Argentina: www.comunicarseweb.com.ar
- EBEN: <http://eben-net.org>
- Economistas sin Fronteras: www.ecosfron.org
- Ética, economía y dirección: www.eticaed.org
- Foro de Reputación Corporativa: www.reputacioncorporativa.org/home.asp
- Foro RSE Bizkaia: www.forobizkaia.net
- Fundación Ambiente: www.fundacionambiente.org
- Fundación ecología y desarrollo: www.ecodes.org/
- Fundación empresa y sociedad: www.empresaysociedad.org/feys/es
- Fundación ETNOR: www.etnor.org
- Índices de Códigos de RSE por países: www.ecgi.org/codes/all_codes.php
- Responsabilidad i+: www.responsabilidadimas.org