

Responsabilidad social de la empresa y derechos humanos

Víctor Manuel Sánchez Sánchez

PID_00196105



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción	5
1. Globalización, empresa y sociedad	7
2. ¿Qué es la RSE?	12
3. Fundamentos para la RSE	15
3.1. Ética y empresa	15
3.1.1. Las “empresas” no son sujetos morales	15
3.1.2. Del altruismo a la <i>cultura organizativa</i>	17
3.2. Racionalidad empresarial de la RSE	19
4. Principios básicos de la RSE	25
4.1. Voluntariedad	25
4.2. Complementariedad	26
4.3. Coherencia	27
4.4. Flexibilidad	27
4.5. Credibilidad	29
5. Actores para la RSE	31
5.1. Actores internos de la RSE	31
5.2. Actores externos	32
6. Dimensiones de la RSE	35
6.1. Dimensión interna	35
6.2. Dimensión externa	37
7. Instrumentos para la RSE	39
8. Conclusiones	42
Glosario	45
Bibliografía	47

Introducción

La *responsabilidad social de la empresa* (RSE) –o *responsabilidad social corporativa* (RSC)– es una expresión que está adquiriendo cada vez más peso en la cultura empresarial. Con ella se traslada un concepto relativamente novedoso, no sólo en el ámbito de la empresa sino también en el de la Ética y el Derecho. Su aceptación, desarrollo y aplicación actual en el ámbito económico privado comporta la aplicación de métodos adecuados de diseño y ejecución de estrategias empresariales que voluntariamente tengan en cuenta los impactos sociales y medioambientales de la actividad empresarial, y no exclusivamente el objetivo económico de la búsqueda legítima de beneficios.

Si leemos en su conjunto la literatura abundante en esta materia, llegaremos a la conclusión de que el objetivo principal de la RSE sería el de evitar o mitigar los impactos negativos para la sociedad en su conjunto, que se derivan de la búsqueda legítima del lucro que anima a las empresas. E incluso el de maximizar sus impactos positivos sociales, políticos o medioambientales, allá donde su actividad causa efectos.

Terminología

Aunque inicialmente se adoptara el término de *responsabilidad social corporativa* (RSC) en español, como traducción directa de *social corporate responsibility* (SCR), en la actualidad predomina la expresión *responsabilidad social de la empresa* (RSE). El adjetivo *corporativo* en español tiende a la ambigüedad y el equívoco, derivadas de sus dos primeras acepciones. Según el Diccionario de la Lengua Española, una *corporación* puede ser simplemente una “organización compuesta por personas que, como miembros de ella, la gobiernan”. Este primer significado cubre, por ello, tanto colectivos organizados públicos como privados. En su segunda acepción, que es la que se quiere trasladar con la expresión de RSC, se refiere: “Empresa, normalmente de grandes dimensiones, en especial si agrupa a otras menores”. Esto hacía también que la expresión RSC pareciera limitarse únicamente a las grandes empresas o a un grupo empresarial configurado por un conglomerado de empresas. La expresión RSE traslada mejor el significado pleno de este concepto, en la medida en que se refiere a la mejora de la responsabilidad social de todo tipo de empresas, con indiferencia de su tamaño.

La RSE supone, así, un cambio en la visión de la posición de las empresas en la sociedad. Les requiere redefinir matizadamente la razón principal de su existencia, que emerge con claridad en el clásico artículo de M. Friedman titulado “The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits” (<http://www.umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>) publicado en el *New York Times Magazine* en 1970, y que se corresponde también con otra cita atribuida cuestionadamente al mismo autor “the business of business is making business”.

Esa redefinición más compleja de la razón de ser de las empresas empuja a evitar que la persecución a corto plazo de la racionalidad económica que anida en el ánimo de lucro sirva como excusa para justificar la depredación insostenible de los espacios naturales, o la degradación de la dignidad humana, esto es, de aquellos aspectos que la civilización moderna reconoce como esenciales a la condición de todo ser humano, como, por ejemplo, el derecho a un trabajo decente, el derecho a la salud, la prohibición del trabajo forzoso, la

eliminación del trabajo infantil, o el derecho a la libertad de sindicación. Y aquí conviene recordar que el propio M. Friedman admitía esta variable en su escrito de referencia ya citado.

En palabras de M. Friedman, los directivos de una empresa son empleados de los propietarios, ante los cuales deben responder directamente de sus actos. Su responsabilidad principal será:

“to conduct the business in accordance with their desires, which generally will be to make as much money as possible while conforming to their basic rules of the society, both those embodied in law and those embodied in ethical custom”.

Esto es, el objetivo legítimo de los propietarios de la empresa es hacer tanto dinero como sea posible, de conformidad con las reglas básicas de una sociedad, tanto las legales como las éticas. Y es en ese condicionante de los objetivos perseguibles por cualquier empresa donde despliega los efectos la RSE.

1. Globalización, empresa y sociedad

La RSE es un ámbito sometido a gran debate académico y práctico, tanto en el plano nacional como internacional. Al final de este escrito tenéis una lista con algunas lecturas entre los centenares que se han producido en las dos últimas décadas. Tienen la ventaja de ser todas ellas en línea y gratuitas. Junto con iniciativas privadas regionales, otras instituciones públicas, como el Consejo de Derechos Humanos de la ONU, la OCDE, UNICEF, la ISO o la UE, por nombrar algunos, tienen abiertos distintos núcleos de estudio y seguimiento de la RSE. Además, hoy es frecuente la existencia de áreas, secciones o departamentos, a nivel gubernamental estatal o subestatal, orientados hacia el impulso de la RSE.

Obviamente, como señala M. Friedman, las empresas no son *actores públicos* en sentido propio o estricto, esto es, no están investidos mediante procesos de aceptación pública de la *responsabilidad política* específica de definir o impulsar el “interés general” o el “bien común” de la sociedad en la que operan. Los principales responsables de identificar e impulsar el “bien común” a través del desarrollo de procesos deliberativos plurales y públicos son los estados y las organizaciones intergubernamentales en las que aquellos participan como miembros (la ONU, la UE, la OCDE, la OIT, etc.).

No obstante, es evidente que la globalización de los procesos económicos de producción y consumo limita más que en cualquier otro momento de la historia pasada la capacidad de los Gobiernos para llevar a la realidad, por sí solos, las legítimas expectativas de mejora del grado de justicia material y moral de las sociedades que gobiernan. De ahí que se haya vuelto la mirada a las empresas, en especial desde inicios de los años noventa, con el fin de que asuman una *responsabilidad complementaria a la de los Estados* en el avance de objetivos básicos de la humanidad en su conjunto, como son la reducción de la pobreza, o la protección del medio humano frente a las prácticas más lesivas de su sostenibilidad futura. ¿Por qué a las “empresas”?, podemos preguntarnos. La respuesta es sencilla: nadie pone en duda su enorme poder fáctico en la estructura de poder que emerge de la globalización en curso.

“La causa última de la difícil situación de los derechos humanos en relación con las empresas reside en las *lagunas de gestión debidas a la globalización*, que han surgido entre el alcance y los efectos de las fuerzas y actores económicos, por una parte, y la capacidad de las sociedades para gestionar sus consecuencias adversas, por la otra. Estas lagunas de gestión crean un entorno permisivo para actos ilícitos de las empresas de todo tipo sin que haya sanciones o reparaciones adecuadas. Cómo reducir y en definitiva superar las lagunas relacionadas con los derechos humanos es nuestro problema fundamental.”

Cita extraída de: “Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos”. Informe J. Ruggie al Consejo de Derechos Humanos de la ONU, A/HRC/8/5 (7 de abril del 2008).

En efecto, el impulso de ciertos *bienes públicos globales*, en especial la protección del medio ambiente y la garantía de los derechos fundamentales más básicos del individuo, guarda una relación muy estrecha con el modo en que las empresas definen y ejercen sus actividades económicas.

Exxon Valdez

Son numerosos los ejemplos en los que malas prácticas empresariales han puesto en grave peligro la supervivencia de ecosistemas enteros, y con ello el modo de vida de los seres humanos que dependía de los mismos. El buque petrolero Exxon Valdez, barco propiedad de la empresa petrolera Exxon, colisionó el 24 de marzo de 1989 con un arrecife de coral en Alaska, derramando unos 257.000 barriles de crudo al mar. El desastre ecológico causado no sólo amenazó la existencia de miles de pájaros, aves acuáticas, nutrias, focas, ballenas y todo tipo de especies marinas, sino que afectó a la cadena alimentaria de la que dependía la industria de la pesca profesional en esa zona, y con ello, su derecho al trabajo, el derecho a la salud de las personas, etc.

La idea de la *responsabilidad compartida* de las empresas con los Estados –aunque diferenciada– en el respeto e impulso de mayores cotas de justicia social está implícita en documentos públicos clave de lo que debemos entender como un proceso continuo de construcción colectiva de una *ética global*. Entre los hitos más destacados de ese proceso figurarían:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) de la ONU.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992).
- La Declaración sobre los Principios y Libertades Fundamentales en el Trabajo (1998) de la OIT.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999).
- Y la más reciente Resolución 17/4 del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, titulada “Los derechos humanos, las empresas transnacionales y otras empresas” (2011).

Estos son los argumentos deontológicos básicos que apoyan la idea de la responsabilidad compartida en cada uno de los textos enumerados:

a) La Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) proclamada solemnemente por la Asamblea General de las Naciones Unidas, recuerda en su preámbulo y en su última disposición que el respeto e impulso de los derechos humanos fundamentales allí declarados es una responsabilidad de *todos*, individuos, instituciones, personas y “grupos de personas”, términos suficientemente amplios para incluir a las empresas, tanto en la categoría de “personas” como en la de “grupo de personas”:

Preámbulo

(...) La Asamblea General proclama la presente Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

(...)

Art. 30

Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendentes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.

b) La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992), pieza fundamental en la conceptualización del “desarrollo sostenible”, evidencia en sus principios 5, 10 y 27 que la obligación de todos, sin distinción, Estados, individuos y otras personas jurídicas, es hacer avanzar el desarrollo sostenible:

Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1992)

Principio 5

Todos los Estados y todas las personas deberán cooperar en la tarea esencial de erradicar la pobreza como requisito indispensable del desarrollo sostenible, a fin de reducir las disparidades en los niveles de vida y responder mejor a las necesidades de la mayoría de los pueblos del mundo.

Principio 10

El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda (...).

Principio 27

Los Estados y las personas deberán cooperar de buena fe y con espíritu de solidaridad en la aplicación de los principios consagrados en esta Declaración y en el ulterior desarrollo del derecho internacional en la esfera del desarrollo sostenible.

c) La Declaración sobre los Principios y Libertades Fundamentales en el Trabajo (1998) de la OIT ha sido la apuesta matriz de aquella organización sobre lo que constituye el *minimum player field* de los aspectos sociales dentro del proceso de globalización en curso. Este mínimo común universal de protección social y laboral se centra en el respeto de lo que se califica como “principios y libertades fundamentales en el trabajo”. Son derechos y libertades fundamentales de carácter laboral que están ligados de forma íntima, por ello, a los predicados que hoy revisten la “dignidad intrínseca” de todo ser humano: la libre sindicación y el derecho a la negociación colectiva, la prohibición de toda forma de trabajo forzado, la abolición definitiva del trabajo infantil, y la prohibición de toda discriminación en el trabajo y la ocupación.

Convenios fundamentales de la OIT que reflejan esa ética laboral básica

Libertad sindical: Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948, núm. 87 (150 ratificaciones al 25/2/2010). Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949, núm. 98.

Abolición del trabajo forzoso: Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930, núm. 29 (174 ratificaciones). Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957, núm. 105.

Igualdad: Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958, núm. 111 (167 ratificaciones al 30/10/2006). Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951, núm. 100.

Eliminación del trabajo infantil: Convenio sobre la edad mínima de admisión al empleo, 1973, núm. 138 (155 ratificaciones al 30/10/2006). Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999, núm. 182.

Fuente: Ilollex (www.ilo.org).

d) El Pacto Mundial (1999) –en inglés, *Global Compact*– de la ONU presentado por el secretario general de las Naciones Unidas ante el Foro Económico Mundial (Davos) el 31 de enero de 1999, en el que se declaran los diez compromisos éticos básicos que se solicitaba que asumieran las empresas con el fin de incrementar la justicia mundial, todos ellos relativos a la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la lucha contra la corrupción, aspectos claramente ligados a la *responsabilidad social de la empresa*.

Diez principios del Pacto Mundial

- 1) Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
- 2) Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.
- 3) Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4) Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- 5) Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- 6) Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.
- 7) Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
- 8) Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 9) Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.
- 10) Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

e) Y la Resolución 17/4 del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, de 16 de junio del 2011, “Los derechos humanos, las empresas transnacionales y otras empresas”, que recuerda en su preámbulo que aunque la responsabilidad principal en la promoción y protección de los derechos humanos sigue correspondiendo a los Estados, también subraya que:

“las empresas multinacionales y otras empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos (...) el funcionamiento responsable de estas puede contribuir a promover la protección, el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y ayudar a canalizar los beneficios de las empresas hacia el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales.”

Así, en la actualidad, es posible decir que las propias empresas, en especial, las grandes empresas del planeta, han asumido públicamente como propia esa *responsabilidad compartida* en el impulso del desarrollo sostenible. Una buena prueba de ello es el alto grado de adhesión a los compromisos contenidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999), con más de 10.000 empresas firmantes en más de 130 países; o la existencia de otras declaraciones y manifiestos empresariales, como el proclamado en la sede de las Naciones Unidas de Nueva York en el 2009 por la Fundación Ética Mundial.

Manifiesto “Ética Económica Global”, Nueva York, 6 de octubre del 2009

En octubre del 2009, se presentó en Nueva York el Manifiesto “Ética Económica Global”, elaborado conjuntamente por la Fundación Ética Mundial, bajo los auspicios de la Fundación Novartis y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. El Manifiesto reafirmaba el compromiso ético de las empresas con el desarrollo humano en el marco de la crisis que todavía perdura. En su preámbulo se exponen los motivos y convicciones de sus firmantes:

“Para que la globalización de la economía conduzca a la prosperidad universal y a una sociedad sostenible, todos aquellos que participan en ella, o se ven afectados por las distintas actividades económicas, dependen de un intercambio, iluminado en valores y en la cooperación mutua. La necesidad de esta orientación ética es una de las lecciones fundamentales de la actual crisis mundial de los mercados y productos financieros.

Además, el intercambio y la cooperación comerciales solo alcanzarán metas para hacer la sociedad sostenible cuando las actividades de la gente en busca de satisfacer sus intereses privados legítimos y alcanzar la prosperidad se realicen teniendo un marco ético global de referencia y que este goce de la más amplia aceptación. Un acuerdo en normas globalmente aceptadas en las acciones y decisiones económicas, que es necesario, *revela que ‘la ética de los negocios’ todavía está en su primera infancia.*

Para una ética económica global, es necesaria una visión fundamental común, de lo que es legítimo, justo, fundamentado en principios y valores morales, que desde tiempos inmemoriales han sido compartidos por todas las culturas y apoyados por la experiencia práctica común.

Cada uno de nosotros –en nuestros diversos roles como empresarios, inversionistas, acreedores, trabajadores, consumidores, y miembros de diversos grupos de interés en todos los países– compartimos una responsabilidad común y esencial, junto con nuestras instituciones políticas y organizaciones internacionales, de reconocer y aplicar esta ética económica global.”

2. ¿Qué es la RSE?

Busquemos una definición suficientemente amplia pero también concisa de la RSE.

Para nosotros, la RSE es un ámbito conceptual y práctico *in fieri*, esto es, en fase de desarrollo, que **orienta a las empresas en la concreción de una visión más global de los efectos de su actividad en la sociedad**. Enfrenta a los responsables privados de adoptar decisiones de inversión, producción o gestión empresarial, a la toma en debida consideración de los impactos políticos, sociales y medioambientales de sus acciones, y no solo de sus resultados en términos de beneficio que, no obstante, sigue siendo su lógica fundamental.

En general, las distintas definiciones existentes sobre qué es la RSE cabrían dentro de esta definición marco. Para nosotros, la RSE es una idea que empuja a las empresas a integrar de modo voluntario las mejores estrategias posibles para que en sus operaciones mercantiles incorporen también los objetivos del progreso social y de la protección del medio ambiente. Esa *idea* genera *prácticas* de las empresas, con mejores o peores resultados, para el bien común global compartido, el *desarrollo sostenible*.

Otras definiciones de RSE

“La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”

Cita extraída de: *Libro verde de la Comisión* (2001). "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas". COM (2001/366 final; párrafo 20).

“La RSE es un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente integrar las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades comerciales y en las relaciones con sus interlocutores (...). Pese a la amplia gama de enfoques relativos a la RSE, existe un consenso generalizado sobre sus principales características:

- La responsabilidad social consiste en un comportamiento que adoptan las empresas voluntariamente, más allá de sus obligaciones jurídicas, por considerar que redundará a largo plazo en su propio interés.
- La responsabilidad social está intrínsecamente vinculada al concepto de desarrollo sostenible: las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales.
- La RSE no es algo que pueda ‘añadirse’ optativamente a las actividades principales de la empresa, sino que afecta a su propia gestión.”

Cita extraída de: “Una contribución empresarial al desarrollo sostenible Estrategia renovada”. Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas. COM (2002/347 final).

Un **primer nivel de compromiso** de las empresas con la sociedad, el más básico, es el de *dar cumplimiento cabal a las obligaciones jurídicas exigibles* a la empresa en cada territorio en el que opere, directamente o a través de las empresas que forman parte de su cadena de proveedores. Aquí se trataría simplemente de reforzar los mecanismos internos que vuelven a la empresa un *ciudadano responsable* que conoce y cumple de buena fe las obligaciones jurídicas que le resultan exigibles en un momento determinado. Esto implica cumplir con el derecho en vigor en materia de medio ambiente, derechos humanos y lucha contra la corrupción, con independencia de la capacidad real del Estado para perseguir eficientemente las conductas contrarias a su sistema normativo. Estas obligaciones jurídicas pueden emanar tanto del derecho nacional del Estado del territorio donde se opere, como del derecho internacional aplicable también al Estado en concreto, a través de las obligaciones internacionales que ha asumido por medio de tratados internacionales.

“65. (...) la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos existe con independencia de los deberes o la capacidad de los Estados. Constituye una responsabilidad universalmente aplicable para todas las compañías y en todas las situaciones (...).

66. Como se ha señalado, la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos no es una zona sin ley, ya que algunos de sus elementos pueden ser impuestos por la legislación interna. Las compañías declaran universalmente que sus responsabilidades sociales comienzan con el cumplimiento de la ley (...).

[...]

78. Por muy evidente que pueda parecer el requisito del cumplimiento de la ley, en el contexto de los derechos humanos se necesitan mejoras en los sistemas de control interno y supervisión de las compañías.”

Cita extraída de: “Empresa y Derechos humanos: nuevas medidas para la puesta en práctica del marco de «proteger, respetar y remediar»”. Informe de J. Ruggie al Consejo de Derechos Humanos de la ONU (A/HRC/14/27 de 2010).

Pero esto no es suficiente para que podamos hablar de la RSE. Nada extraordinario hay en exigir a una empresa que se someta allá donde opera, como los poderes públicos y los ciudadanos, al cumplimiento de la ley.

Hay un **segundo nivel de obligaciones y compromisos** que se superpone al anterior y configura su responsabilidad social en sentido estricto. Emanaría de las obligaciones no formalizadas o de carácter ético a las que aludía M. Friedman en su artículo de los setenta. Esto es, otras obligaciones que no se derivan del derecho en vigor en un Estado concreto, sea este derecho interno o internacional, pero que configuran la perspectiva moral esencial de un momento histórico concreto.

Las empresas socialmente responsables pueden asumir voluntariamente la obligación de no dañar e incluso mejorar el *intorno* y el *entorno* en el que operan llevando a cabo acciones, por ejemplo, de mejora del capital humano, o de utilización de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente, aunque no estén obligados por ley o tratado a hacerlo. Este segundo nivel de responsabilidad implica desarrollar prácticas que se sitúan más allá del cumplimiento

del derecho en vigor en el territorio donde actúan. Supone *reconocer derechos a terceros*, y por consiguiente, *asumir obligaciones* que son más estrictas que las estipuladas en la legislación social, laboral o medioambiental del Estado afectado por la actividad comercial. De ellas se responderá, no ante los órganos administrativos y judiciales de un Estado, puesto que no son Derecho positivo, si no ante el más sensibilizado y riguroso *tribunal de la opinión pública*.

“62. Es evidente que las *empresas pueden asumir compromisos adicionales*, voluntariamente o por razones de filantropía. Además, algunas han obtenido nuevas oportunidades comerciales ofreciendo bienes y servicios que responden más a las necesidades básicas, como las estrategias de la base de la pirámide y otros tipos de modelos comerciales incluyentes. Estas son operaciones válidas que pueden contribuir al goce de los derechos humanos. Pero no hay que confundir lo que conviene que hagan las empresas con lo que deben hacer. Además, estas actividades convenientes tampoco compensan el incumplimiento de la obligación fundamental de la empresa, que es la de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones y relaciones.”

Cita extraída de: “Empresa y Derechos humanos: nuevas medidas para la puesta en práctica del marco de ‘proteger, respetar y remediar’”. Informe del representante especial del secretario general sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales (A/HRC/11/13, de 22 de abril de 2009).

3. Fundamentos para la RSE

¿Qué razones han conducido a que las grandes empresas acepten y proclamen hoy mayoritariamente su compromiso con un desarrollo humano más justo y sostenible?

Las empresas se han visto empujadas a asumir progresivamente un papel más activo en la protección y la promoción de la mejora del respeto a los derechos humanos o del medio ambiente por una mezcla de motivos. Es muy difícil fijar de modo concreto, es decir, para esta o aquella empresa, cuál de cada uno de ellos ha sido el determinante en la orientación de esta o aquella empresa hacia la responsabilidad social empresarial. Seguramente todos ellos conjuntamente conforman las *causas eficientes* de la fórmula final que denominamos *RSE*, con distintas dosis y excipientes para cada empresa en función de las circunstancias particulares que han rodeado su impulso y desarrollo en el tiempo.

En lo esencial, podríamos distinguir entre factores *éticos*, esto es, asunciones sobre los deberes que rigen la conducta de todo ser humano; y otros de naturaleza estrictamente *económica*, como los riesgos reputacionales, o la posibilidad de encontrar en la RSE un vector diferencial de innovación y competitividad empresarial.

El enfoque del *bien común*, propio de asunciones éticas colectivas, la presión de los actores sociales y políticos –los partidos, las ONG, los sindicatos–, o la mejora de las expectativas de beneficio son motivaciones que por separado o conjuntamente conducen a las empresas a aceptar que su actividad no puede estar guiada en exclusiva por el ánimo de lucro, y que deben responder más ampliamente ante la sociedad por sus conductas, moviéndose hacia:

“la integración voluntaria (...) de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Definición de la *responsabilidad social corporativa* aceptada por la Comisión, en el libro blanco COM (2001/366).

3.1. Ética y empresa

3.1.1. Las “empresas” no son sujetos morales

Las propias *asunciones éticas de los propietarios y de las personas que integran los órganos decisorios de las grandes empresas* ha sido, sin duda, un factor desencadenante de la RSE. Y resulta profundamente especulativo afirmar si este factor es principal, accesorio o puramente retórico. Para hacer una aseveración en uno u otro sentido haría falta estudios de campo en los que, mediante encuestas, se preguntara a los propietarios o a los miembros de los Consejos de

Administración de las empresas o a los CEO (*Chief Executive Officer*, en español presidente o director ejecutivo de una empresa), su máximo representante, o al órgano estratégico, qué motivó la aceptación de la RSE como un elemento más de sus estrategias empresariales. Personalmente, desconozco la existencia de tales estudios. Pero en esto, parafraseando a Deng Xiao Ping, da igual que el gato sea blanco o negro, lo importante es que cace ratones. Aclaremos ahora en qué consiste la “ética de la empresa”.

Las empresas, como tales, no disponen de un plano ético o moral propio, es decir, de una *conciencia individual sobre lo justo y lo injusto*, sobre el “bien” o el “mal”. La empresa es una persona jurídica, y no una persona física dotada de voluntad y moral individual subjetiva: carece de emociones o sentimientos específicos. Esa ficción jurídica que llamamos empresa, esa persona creada por el derecho, es un modo específico de encauzar legalmente las actividades y expectativas de múltiples personas físicas, unidas por un objetivo económico compartido que despliegan conjuntamente –la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios–, ejerciendo cada uno el papel que le asigna su lógica respectiva dentro de la empresa:

- a) Los *propietarios* del capital, se mueven guiados primordialmente por la obtención de beneficios. Cuanto más y más rápido, mejor.
- b) Los *directivos* de la organización, lo hacen por sus altos estipendios y los complementos por resultados que se deben derivar, en principio, de su obligación de buscar los máximos beneficios para los propietarios.

Muchas veces estos complementos por resultados toman la forma de las denominadas *stock options*. Se trata de un incentivo a disposición de los directivos por el que se les remunera, si obtienen los resultados fijados, con acciones de la propia empresa en la que sirven como directores, a un precio determinado, usualmente inferior al precio de valoración de la acción en el mercado.

Normalmente, se ha entendido que tienen una relación de “agencia” con los propietarios: responden en exclusiva ante ellos de los buenos o malos resultados económicos de la empresa.

- c) Y los **trabajadores asalariados**, guiados por el ánimo de lucro que también subyace a su actividad por cuenta ajena y que se traduce principalmente en el salario.

De ahí que cuando hablemos de *ética y empresa* nos estemos refiriendo básicamente, en realidad, a las asunciones éticas, en materia empresarial, que definen y asumen aquellos que tienen la capacidad decisoria o de orientación estratégica de la empresa a través de su cadena de mando, esto es, sus accionistas principales, el CEO, los miembros del Consejo de Administración, y el resto de directores ejecutivos. No obstante, a nuestro parecer la ética de la empresa, si entendemos a esta como la unión de todas las fuerzas humanas antes señaladas, debería alcanzar también a los trabajadores. Aquí nos centraremos en la

ética de la empresa en lo que concierne específicamente a los miembros de los órganos de decisión –que según las empresas puede coincidir también total o parcialmente con la de los propietarios mayoritarios de la misma.

3.1.2. Del altruismo a la *cultura organizativa*

Las primeras conductas empresariales que traducen su compromiso con la mejora del entorno humano, a partir de la aplicación de una parte de los beneficios derivados de la actividad empresarial a causas altruistas, estuvieron ligadas principalmente a la *filantropía* individual. Este vector portador de la responsabilidad social sigue formando parte de la racionalidad de la RSE, aunque ya no sea la única causa inspiradora ni necesariamente la principal.

Las primeras formas de RSE que pueden trazarse a principios del s. XX estaban directamente conectadas con la *ética individual* del filántropo/magnate, que perseguía hacer el bien devolviendo a la sociedad parte de la inmensa fortuna generada con su actividad empresarial. Hoy día, la *ética de la empresa* es más compleja que la filantropía en la mayor parte de los casos. Junto con los nuevos megaempresarios/filántropos se encuentran también las grandes empresas, sociedades que cotizan en bolsa, con miles de propietarios anónimos, y grupos de accionistas dominantes.

Filantropía

A principios del s. XX la filantropía de varios titanes de la industria norteamericana, como Rockefeller, Ford, o Carnegie, crearon un embrión de lo que hoy es la RSE. Con sus grandes fortunas crearon fundaciones privadas orientadas al impulso de actividades altruistas (“por el bien de la humanidad”). Su finalidad era contribuir a atajar las causas profundas de los problemas sociales –no tanto sus consecuencias– y mejorar el impulso de la cultura. Un ejemplo serían los 8 millones y medio de dólares que costó la compra de los terrenos en el East River de Nueva York, donde se construyó la actual sede de las Naciones Unidas en 1949. Fueron pagados por John D. Rockefeller, Jr., para luego donar los terrenos a la ciudad. Algo parecido ha acontecido con los nuevos megaempresarios que han emergido desde finales de los noventa del siglo XX con el desarrollo de la economía global, como Bill Gates o Warren Buffett.

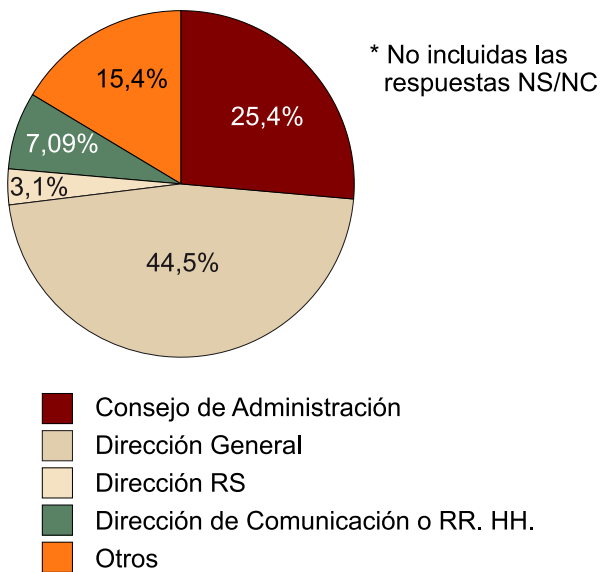


Sede de las Naciones Unidas en Nueva York. Los terrenos fueron financiados por la familia Rockefeller.

Por lo que la “ética” que mueve a estas empresas es la que emana predominantemente de su *cultura organizativa* fijada por sus máximos órganos de dirección, en lo esencial, por los consejeros delegados dentro del Consejo de Administración, los directores generales y los directores de operación.

En la figura 1 que se recoge a continuación se cuantifica cómo se distribuye en las empresas españolas la responsabilidad de crear la estrategia de RSE según el *Informe Forética 2011* sobre la evolución de la responsabilidad social de las empresas en España.

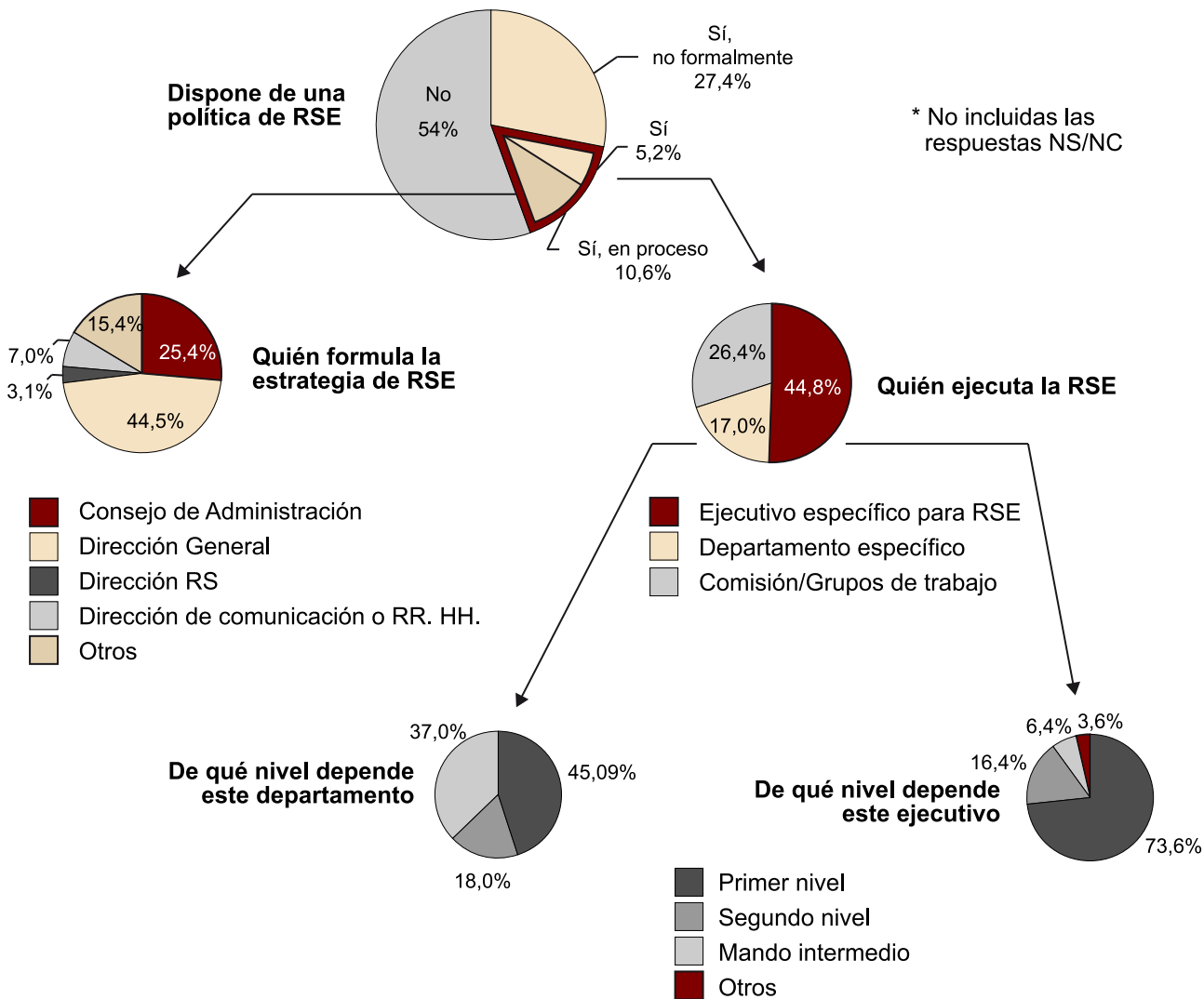
Figura 1. La evolución de la responsabilidad social de las empresas en España



Fuente: *Informe Forética 2011 en España* (gráfico 22).

A ellos les corresponde fijar las líneas estratégicas de RSE que impregnen hacia abajo en toda la estructura organizativa los valores éticos propios de la empresa en su conjunto. Se trata, por consiguiente, de una ética empresarial más compleja de trabar, que se articula y promueve a través de un equipo directivo plural que va a responder simultáneamente de sus actos ante los accionistas –principales “jueces” económicos de sus decisiones– y ante la sociedad en su conjunto –“jueces” sociales de sus actividades, por ejemplo, mediante las decisiones de compra– de las consecuencias amplias para el género humano de la conducta de la empresa que dirigen.

Figura 2. Integración estratégica y operativa de la RSE



El gráfico explica detalladamente allá donde se está desarrollando formalmente una política de RSE, cómo se integra esta política en el organigrama de la empresa en sus fases de elaboración y de ejecución. Los consejos de administración y los primeros niveles de dirección son los espacios fundamentales de acción en uno y otro caso. Fuente: Informe Forética 2011 en España (gráfico 24).

3.2. Racionalidad empresarial de la RSE

No hay que descuidar que la acción reivindicativa de las ONG y las decisiones del *tribunal de la opinión pública*, esto es, de la sociedad en su conjunto, ha sido, en especial desde los años setenta, uno de los factores más determinantes del afloramiento de esa cultura de RSE ahora tan extendida entre las grandes empresas de responsabilidad social.

La presión organizada que emanaba de ONG destinadas al desarrollo, la protección de los derechos humanos o la protección del medio ambiente, y de otros modos de articulación de la sociedad, como los tradicionales sindicatos o las asociaciones de consumidores orientados por motivos sociales o medioambientales, generaron por entonces modos difusos de **escrutinio** y **castigo** ("culpabilizar y avergonzar" según la expresión inglesa *blame and ashamme*) de las consecuencias negativas para la sociedad y el medio ambiente que

han acarreado múltiples actividades empresariales irresponsables, perjudicando gravemente la imagen o reputación de las empresas y, por ese camino, sus ventas y valoración bursátil.

Así, el diseño de estrategias serias de RSE ha venido también ligado en términos económicos a un aspecto fundamental de toda actividad empresarial, el de la gestión de riesgos, cuya materialización amenaza con dañar las expectativas de beneficios de las empresas:

a) La ausencia de estrategias de RSE, por ejemplo, ha conducido con frecuencia a la aparición de *daños ambientales o sociales por los que la empresa ha acabado siendo responsable económicamente ante los tribunales*, con indemnizaciones muy cuantiosas que afectaban negativamente a su cuenta de resultados.

Aprovecharse circunstancialmente de la debilidad institucional de este o aquel país, de su escasa regulación de aspectos ambientales o relativos a la salud, o de la falta de mecanismos nacionales para controlar la aplicación de las normas existentes puede acabar conduciendo a la generación de grandes pérdidas que pongan en peligro la subsistencia de una empresa. Una buena planificación de la RSE puede ser económicamente razonable en múltiples actividades empresariales en la medida en que ayuda a identificar esos riesgos, a prevenir su materialización y, de este modo, a generar un ahorro en los costes a medio y largo plazo.

b) Además de los costes directos que supone enfrentarse a la reparación de daños evitables, las malas prácticas sociales –contra los derechos humanos en general– o ambientales de las empresas, y de modo más holístico, contra la buena gobernanza de un país, ofrecen una imagen pública negativa de la empresa, esto es, dañan su *reputación social*, un intangible valioso de cualquier empresa que quiera sobrevivir a largo plazo.

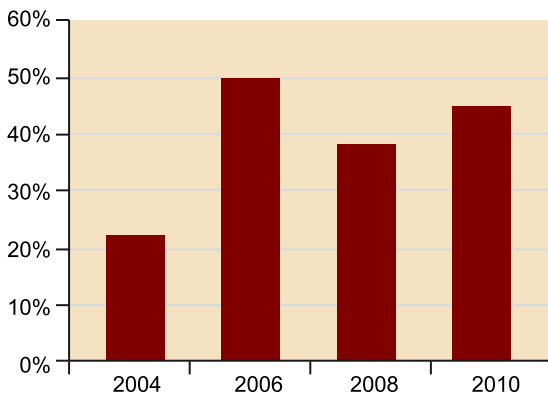
Es por ello por lo que, en muchas grandes empresas, la *unidad* encargada de la RSE esta no esté integrada en la Dirección de Comunicación o de Marketing. La RSE facilita una forma diferente y complementaria de *dar publicidad* a la empresa, trasladando al público en general, en lugar de la calidad o precio de este o aquel producto, una *buena imagen de la empresa* en sí misma a partir de su compromiso global con la sociedad. Nada hay que objetar a esta *motivación* para impulsar la RSE, aunque se trate de un arma de doble filo si la comunicación de RSE de una empresa no es veraz y demostrable.

Ciertamente, la corrupción de la administración pública, los daños ambientales masivos, la aceptación de condiciones infrahumanas de trabajo en países con debilidades institucionales, etc. son prácticas empresariales odiosas que cotizan mal en la *bolsa de la reputación*, en perjuicio justo de ventas, balances y valoración bursátil. La dificultad actual para controlar los flujos informativos gracias a Internet hace que hoy la opción más sencilla y barata de gestionar los riesgos reputacionales para las grandes empresas sea la creación de planes de RSE creíbles.

Esta aproximación *reputacional* a la RSE no resulta tan aplicable a las pymes. En la fundamentación económica de la RSE en este sector empresarial se debe poner mayor énfasis en la gestión de la RSE interna, esto es, la relación de la empresa con sus trabajadores y con la cadena de abastecimiento. Cómo mejorar la eficiencia y calidad de los insumos que proceden de estos dos sectores para aumentar la competitividad de la empresa. Se pueden derivar resultados positivos directos de, por ejemplo, un mejor entorno de trabajo que ayude a generar un mayor compromiso de los trabajadores con los resultados económicos de la empresa, o con los gastos superfluos de la misma.

Fijaos en la figura 3 que emana también del *Informe Forética 2011*. Indica, desde la perspectiva del ciudadano, en qué medida los consumidores han castigado a una empresa alguna vez por malas prácticas en manera de RSE (en tanto % de afirmaciones en este sentido) no comprando su producto.

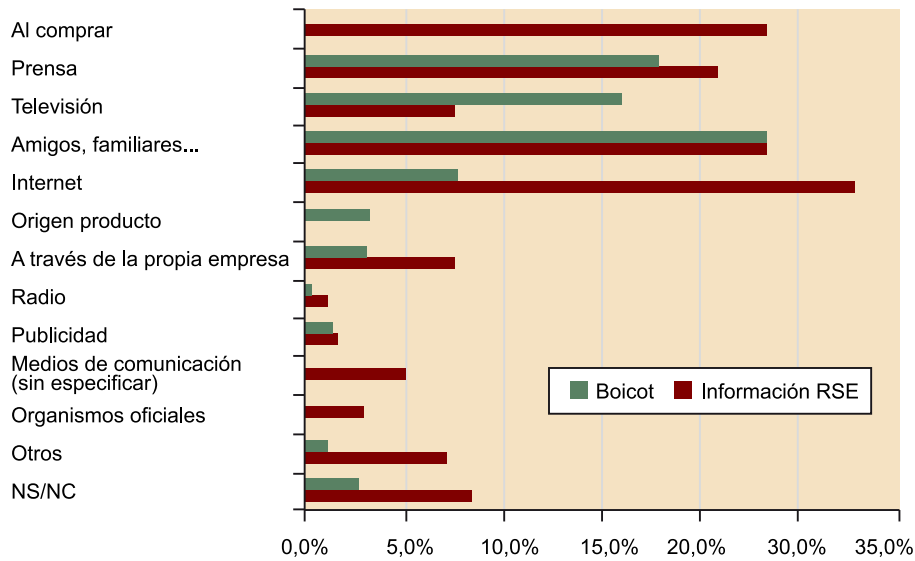
Figura 3. Discriminación negativa por RSE



Fuente: *Informe Forética 2011* (gráfico 55).

Así, en el 2010 un 45% de los ciudadanos reconoció haber dejado de comprar algún producto o servicio por considerar que la empresa fabricante o distribuidora realizaba prácticas poco responsables socialmente. Si os fijáis, en el 2004, apenas un 22% contestaba de modo afirmativo a esta pregunta. Resulta igual de interesante ver cómo Internet es la fuente de información principal en materia de RSE según el mismo informe. La información suministrada por la empresa en el producto, a través de su etiquetaje, es la segunda fuente de información sobre estas cuestiones.

Figura 4. Fuentes de información RSE



Fuente: Informe Forética 2011 (gráfico 57).

Así, la RSE implica, evidentemente, la incorporación de nuevos criterios en la toma de decisiones empresariales, tornando más complejo su proceso decisorio, y más transversal su ejecución. E igualmente relevante, la RSE aboca ineludiblemente a una mayor interrelación entre el ámbito de la libre empresa y los denominados *stakeholders*, esto es, otras asociaciones o colectivos defensores de un interés general o particular no vinculado en sentido estricto al ánimo de lucro –los tradicionales sindicatos que defienden a los trabajadores dentro de la empresa, pero también las ONG de derechos humanos o vinculadas al desarrollo sostenible, las asociaciones de consumidores, etc.– que deben ser correctamente identificados y escuchados, con uno u otro grado, en los *procesos de adopción de decisiones empresariales* así como en los de *ejecución, seguimiento y evaluación* de sus efectos sociales, laborales, medioambientales o políticos. ¿Por qué?

Porque se encuentran entre los actores que van a determinar la orientación de información muy relevante para la suerte comercial final de la empresa.

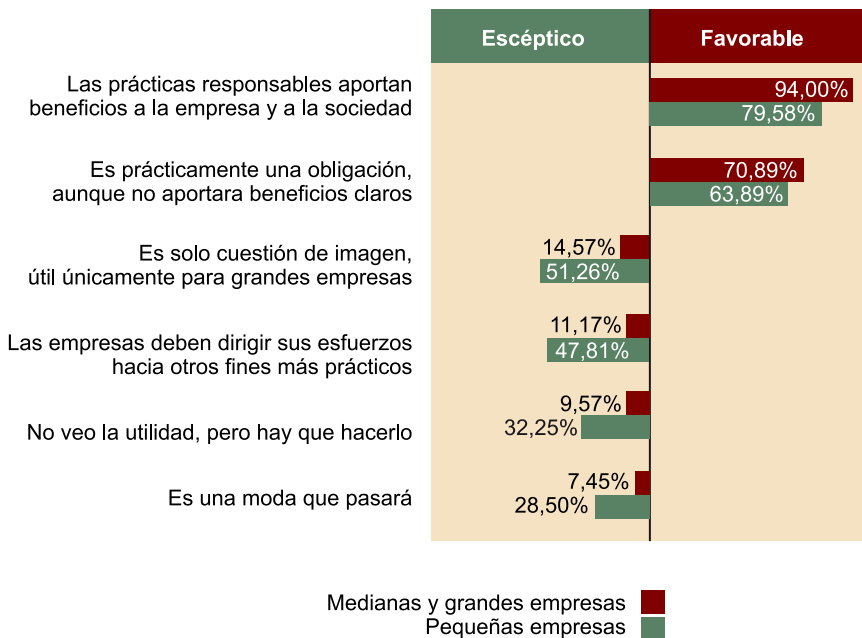
Esta intersección entre ámbitos fundamentalmente privados guiados por intereses distintos –ánimo de lucro frente a otros intereses particulares o generales no estrictamente lucrativos– no resulta nada sencilla y, en cierta medida, se contrapone a los modos más tradicionales de gestión de las empresas que, por ello, están cambiando gradualmente.

El objetivo final compartido, si se sabe identificar, es acercar más una pieza capital de la economía global, las grandes empresas sobre todo, al *bien común global* que queda resumido en el objetivo de un *desarrollo económico sostenible*: crecimiento económico viable a largo plazo –rentabilidad de la empresa–; mejoras sociales para todos los integrantes de la sociedad, y garantía de un medioambiente saludable y rico biológicamente, como legado para las generaciones venideras.

El punto flaco de la RSE en términos de racionalidad económica estaría en los gastos que puede suponer de su planificación, ejecución y supervisión. Estos pueden ser particularmente elevados si se tienen que proyectar sobre el conjunto de la cadena de suministros externos y deben correr todos ellos a cargo de la empresa. La RSE debe ser realista y, por consiguiente, razonable en términos de costes/beneficios.

En España de nuevo, según el *Informe Forética 2011*, las empresas perciben de forma generalizada que resulta positivo incorporar a sus actividades la RSE, tanto a nivel empresarial como social, o que, en todo caso, resulta prácticamente obligatorio pese a las dudas sobre su rentabilidad económica. Esto es así tanto en las grandes empresas como en las pymes.

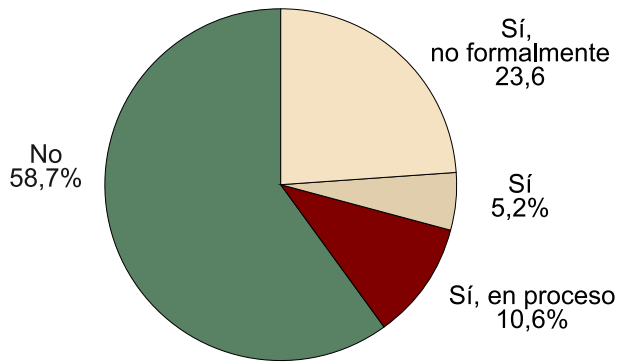
Figura 5. Discriminación negativa por RSE



Fuente: *Informe Forética 2011* (gráfico 9).

Sin embargo, el tanto por ciento de empresas que tienen definida formalmente una política propia de RSE era todavía relativamente bajo en el 2010.

Figura 6. Tiene definida una política RSE



* No incluidas las respuestas NS/NC

Fuente: Informe Forética 2011 (gráfico 21).

4. Principios básicos de la RSE

Los principios rectores básicos de la RSE que se derivarían de nuestra definición serían los siguientes:

- voluntariedad,
- complementariedad,
- coherencia,
- flexibilidad, y
- credibilidad.

Hagamos una descripción breve de cada uno de ellos.

4.1. Voluntariedad

A pesar de la existencia de discrepancias al respecto entre los distintos actores en materia de RSE, la RSE continúa planteándose de modo predominante como una actividad de “naturaleza voluntaria”. Esto asegura también su carácter flexible en función de los contextos en los que se aplique.

Así, en el *Libro verde de la Comisión*, "Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" (2001), COM (2001/366 final), se indica que “la mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la *integración voluntaria*, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales”. También se alude a este principio en “Una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Estrategia renovada”, Comunicación de la Comisión relativa a la responsabilidad social de las empresas, COM (2002/347 final): “La RSE es un concepto con arreglo al cual las empresas *deciden voluntariamente* integrar las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades”.

Sindicatos, ONG y otros actores sociales han insistido en los foros de debate en la necesidad de desarrollar un marco normativo obligatorio que establezca las normas mínimas y garantice una reglas de juego equitativas en materia de RSE, que dieran, además, una participación significativa en la RSE a todas las partes interesadas. En cierta medida, estas ideas han sido acogidas parcialmente en el seno de la UE en su “Estrategia renovada” de RSE, aprobada en el 2011. El documento de posición de la Comisión apunta hacia la conveniencia de regular jurídicamente ciertos aspectos complementarios de la RSE como por ejemplo su *transparencia o credibilidad*, e incluso el de *incentivar a través del mercado* o de la *contratación pública* la RSE –por ejemplo, con políticas de priorización de la adquisición pública de bienes y servicios socialmente más responsables.

Tendencias reguladoras de la RSE

Un cierto cambio de un modelo estrictamente voluntario de RSE a uno más regulado en aspectos colaterales puede ser percibido en la “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas” (COM, 2011/681 final, de 25 de octubre del 2012).

En la *Estrategia renovada* (2011) la RSE pasa a ser definida como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”, desapareciendo de la definición el término *voluntario*. Una cierta pérdida del carácter “voluntario” de la RSE futura emerge con claridad en el epígrafe 3.4 de la Comunicación, destinado a “El papel de los poderes públicos y otras partes interesadas” al incluir la siguiente afirmación:

“El desarrollo de la RSE deben *liderarlo* las propias empresas. Los poderes públicos deben desempeñar un papel de apoyo ofreciendo una combinación inteligente de *medidas voluntarias* y, en caso necesario, de *acciones reguladoras*, por ejemplo, para promover la transparencia, *incentivar en el mercado un comportamiento responsable* de las empresas y asegurarse de que estas *deben rendir cuentas*”.

Es un sutil cambio de naturaleza en la concepción de la RSE: sigue siendo voluntaria, pero elementos como su transparencia y la rendición de cuentas pueden ser objeto de regulación por los Estados, e incluso es posible normativizar también el “incentivo en el mercado” de un comportamiento responsable. Se sugiere así una pérdida siquiera parcial del carácter autorregulado de la RSE, aunque se traslada extrañamente al plano nacional la competencia reguladora de estos aspectos, con el peligro que esto supone para la consistencia en el plano europeo de las medidas adoptadas fragmentariamente por cada espacio legislativo territorial (cada Estado, o cada ente territorial subestatal con competencias legislativas).

4.2. Complementariedad

La responsabilidad social de las empresas no se debe considerar como un vehículo sustitutivo de las obligaciones de los poderes públicos de legislar en materia de derechos sociales y laborales, o en temas medioambientales, de crear sistemas públicos eficaces de seguimiento, control y castigo de las conductas contrarias a esa normativa.

La RSE debe diseñarse como un *complemento* eficaz a las normas nacionales o internacionales exigibles. En los países en los que la regulación o supervisión en estas materias es débil, la RSE evitaría que las empresas quisieran desarrollar una ventaja comparativa basándose en la ausencia de un marco legislativo o reglamentario adecuado, o su falta de eficacia. Una práctica socialmente responsable buscaría, en la medida de lo posible, subvenir esas deficiencias.

En el preámbulo de la Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de la ONU de 13 de agosto del 2003 se resalta esta dualidad de responsabilidades del Estado y de las empresas multinacionales en los siguientes términos:

“Reconociendo que, aunque los **Estados tienen la responsabilidad primordial de promover y proteger los derechos humanos**, asegurar que se cumplan, respetarlos y hacerlos respetar, las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, en su calidad de órganos de la sociedad, también tienen la responsabilidad de promover y proteger los derechos enunciados en la Declaración Universal de Derechos Humanos”.

“Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos”. Resolución de la Comisión de Derechos Humanos de la ONU de 13 de agosto del 2003, titulada (E/CN.4/Sub.2/2003/12/Rev.2).

4.3. Coherencia

La coherencia de la RSE implica la aceptación de unos marcos referenciales comunes de alcance universal. En general, este marco convergente para la fijación de estándares de protección y prácticas quedaría cubierto a través de los siguientes tratados y directrices internacionales de alcance universal.

Instrumentos universales de referencia

Las políticas de RSE deben ser coherentes con este marco universal de mínimos, que en realidad es muy amplio si se analiza el contenido en materia de protección de los derechos humanos, que incorpora, por ejemplo, la ISO 26000, y las referencias que contienen los *Principios rectores de la ONU* (2011).

- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) de la ONU.
- Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992).
- Declaración sobre los Principios y Libertades Fundamentales en el Trabajo (1998) de la OIT.
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999).
- Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales (1976, revisadas en el 2000).
- Declaración tripartita de los principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT (1977, revisada en el 2000).
- “Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos”, aprobadas por la Comisión de Derechos Humanos en el 2003, (E/CN.4/Sub.2/2003/12/Rev.2).
- La ISO 26000 sobre Responsabilidad Social (2010).
- Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (2011), Informe del John Ruggie al Consejo de Derechos Humanos, aprobado por la Resolución 17/4 del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, titulada “Los derechos humanos, las empresas transnacionales y otras empresas” (2011).

Esta idea de la armonización de las políticas de RSE con los estándares internacionales básicos ha sido expresamente asumida por la UE en su “Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas” –COM (2011/681 final), de 25 de octubre del 2011– en los siguientes términos:

“A fin de lograr una situación internacional más equitativa, la Comisión intensificará su cooperación con los Estados miembros, los países socios y los foros internacionales pertinentes, para promover el respeto de los principios y directrices reconocidos internacionalmente y fomentar la coherencia entre ellos. Este enfoque requiere también que las empresas de la UE hagan un mayor esfuerzo por respetar esos principios y directrices (...).

La mejora de la coherencia de las políticas de la UE pertinentes para las empresas y los derechos humanos es un reto fundamental. Una mejor implementación de los principios rectores de las Naciones Unidas contribuirá a alcanzar los objetivos de la UE sobre cuestiones específicas en materia de derechos humanos y normas laborales básicas, como el trabajo infantil, el trabajo forzoso en las cárceles, la trata de seres humanos, la igualdad de género, la no discriminación, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva (...).”

4.4. Flexibilidad

La RSE debe adaptarse a los *contextos socio-económicos y culturales* en los que desplegará sus efectos. No es lo mismo la RSE de una empresa multinacional que opera en un contexto de subdesarrollo social, económico, político y jurídico, que la RSE de la misma empresa en el mundo occidental. Además, la RSE *debe ajustarse en función de los sectores económicos determinados por la actividad empresarial* –financiero, seguridad, energético, agrícola, salud, etc. Su alcance

será también diferente según la tipología de las empresas: de un lado estaría la RSE de las multinacionales, y de otro la de las pymes. La creación y aplicación de estrategias de RSE para las pymes es muy relevante a escala local, en la medida en que son las empresas que más contribuyen agregadamente a la economía y a la creación de puestos de trabajo. E incluso cabe diferenciar entre la RSE en tiempo de paz y en tiempos de guerra, contexto social en el que resulta muy complejo fijar las obligaciones concretas de las empresas multinacionales.

La función y el tamaño de la empresa

“72. Todas las empresas, sean cuales fueren su naturaleza o tamaño, tienen que incorporar el principio de la debida diligencia en materia de derechos humanos y sus elementos básicos. Sin embargo, las actividades concretas que deben realizar las empresas para cumplir esta responsabilidad varían de un modo que todavía no se ha comprendido plenamente.

73. Por ejemplo, la debida diligencia en materia de derechos humanos que ha de ejercer un banco cuando tramita un préstamo a un proyecto se diferenciará en algunos aspectos de la que debe ejercer la empresa que aplica el proyecto. No obstante, los bancos tienen la obligación de ejercer la debida diligencia en este contexto, y los riesgos que los proyectos pueden entrañar para los derechos humanos representan otros tantos peligros para la responsabilidad, los beneficios y la reputación del banco. Más allá de los bancos se encuentra una red aún más compleja de prestamistas, inversores y gestores de bienes: es preciso aclarar y precisar cuáles son sus obligaciones respectivas en lo referente a la debida diligencia.

74. De modo análogo, las empresas pequeñas y medianas deben considerar los efectos de su actividad en los derechos humanos. No obstante, sus obligaciones de debida diligencia no pueden compararse en escala y complejidad con las de las grandes empresas transnacionales.

75. Las cadenas de suministro tienen sus propios problemas. Con frecuencia se olvida que los proveedores también son empresas, sujetas a la misma responsabilidad de respetar los derechos humanos que cualquier otra empresa. Para los compradores el desafío consiste en verificar que no son cómplices en las violaciones de sus proveedores. La medida en que la responsabilidad del comprador baje en la cadena de suministro dependerá de lo que revele una adecuada verificación de la debida diligencia en el país y las condiciones sectoriales prevalecientes, y de los posibles asociados comerciales y sus prácticas de aprovisionamiento. Un número creciente de compradores en todo el mundo estiman necesario dedicarse a actividades de creación de la capacidad en materia de derechos humanos con los proveedores, a fin de mantener la relación.

76. El representante especial seguirá estudiando las eventuales variaciones legítimas del ejercicio de la debida diligencia en materia de derechos humanos entre empresas de diferentes funciones y tamaños, para determinar principios a este respecto que sean aplicables a todas las empresas.”

Cita extraída de: “La empresa y los derechos humanos: la puesta en práctica del marco ‘proteger, respetar y remediar’”. Informe de J. Ruggie, A/HRC/11/13, de 22 de abril de 2009.

Para las pequeñas empresas esto puede representar un esfuerzo suplementario, pero no necesariamente un aumento de sus costes. Bastaría con la modificación de ciertos hábitos y la comunicación sencilla de estos cambios para obtener retornos en el mercado. En España ya existe legislación autonómica que favorece en la contratación pública a empresas gestionadas con criterios de RSE. Y en el sector privado es algo mucho más generalizado en cuanto a la contratación de proveedores externos en la cadena de valor. En el 100% de los códigos de conducta de las empresas del IBEX se recoge la obligación de

tener en cuenta la RSE en la selección de proveedores. En muchos casos, esta recomendación se ha convertido ya en una obligación con parámetros estrictos y verificables de comprobación.

4.5. Credibilidad

La RSE en materia de derechos humanos debe ser también transparente, verificable y, por consiguiente, *creíble* por un observador externo imparcial. Para no confundir la RSE con meras campañas de imagen, las afirmaciones sobre la buena conducta de la empresa en materia social y medioambiental debe ir acompañada de unos procedimientos de creación, aplicación y evaluación de la RSE que sean creíbles para el conjunto de la sociedad. Esa “confianza” del *tribunal de la opinión pública* hacia las afirmaciones de una empresa sobre su RSE se puede generar en tres momentos diferenciados:

a) Primero, en el de fijación de los estándares específicos de RSE que quiere comunicar la empresa. Una *participación plural* en los procesos de fijación de los objetivos, principios y criterios de la RSE es un buen síntoma de la seriedad de la opción de la empresa por la RSE. Es relevante dar entrada, a través de procesos de consulta, a los *stakeholders* principales –otros colectivos con un interés específico– en la fase de fijación del estándar de RSE a seguir para la cristalización del prestigio que puede reportar la RSE a quien la aplica.

b) Segundo, el *seguimiento y evaluación* de la RSE debería también prever la participación por distintos medios de los actores interesados. Las auditorías y certificaciones externas son dos procedimientos básicos en la creación de valor a través de la RSE.

Autorregulación y control con participación

Así, en la UE se habla de esta participación en los siguientes términos:

“La experiencia pone de manifiesto que los procesos de autorregulación y correulación son más eficaces cuando: están basados en un primer análisis abierto de las cuestiones con todas las partes interesadas, en presencia de poderes públicos como la Comisión Europea y, si es preciso, solicitado por estos; dan lugar, en una fase ulterior, a compromisos claros de todas las partes interesadas, con indicadores de rendimiento; prevén mecanismos de seguimiento objetivos, la revisión del rendimiento y la posibilidad de mejorar los compromisos en función de las necesidades; incluyen un mecanismo de asunción de responsabilidades para tratar las denuncias por incumplimiento.

La Comisión se propone:

5. poner en marcha un proceso, en el 2012, con las empresas y otras partes interesadas para elaborar un código de buenas prácticas sobre autorregulación y correulación, que en principio debe mejorar la eficacia del proceso de RSE.”

“Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la Responsabilidad Social de las Empresas”. COM (2011/681 final) de 25 de octubre del 2011.

c) Y tercero, realizar la comunicación pública de la RSE que refleje adecuadamente sus características, evitando llevar a error a los grupos de interés identificados por la estrategia de RSE.

Por ello, la Comisión de la UE se propone en estos momentos:

“3. tratar el problema del *marketing engañoso* en relación con las consecuencias medioambientales de los productos (el denominado *green-washing*, que consiste en atribuir falsas virtudes ecológicas a un producto en el contexto del informe sobre la aplicación de la directiva relativa a las prácticas comerciales desleales, previsto para el 2012, y estudiar la necesidad de adoptar medidas específicas sobre esta cuestión”.

“Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas” (2011, pág. 11).

Esta comunicación pública no se refiere únicamente a las estrategias de *publicidad*, sino también a las de divulgación general de la información de carácter social y medioambiental relativa a la actividad de la empresa hacia los *stakeholders*, los medios de comunicación generales, y hacia el interior de la organización.

Diana Azuero, “La Comunicación de la RSE: Propuestas para un modelo de comunicación responsable”, *Forética*. www.foretica.org/biblioteca/cuadernos-foretica/doc_details/22-13-la-comunicacion-de-la-rse-propuestas-para-un-modelo-de-comunicacion-res?lang=es

Este Cuaderno-guía elaborado por Diana Azuero para *Forética* está estructurado en dos partes. En la primera, Diana Azuero, consultora de responsabilidad social del Grupo Inforpress, expone y analiza los diferentes retos a los que se enfrentan las organizaciones que quieren comunicar de una manera efectiva sus políticas de RSE. Para la segunda parte, *Forética* ha realizado una selección de siete casos prácticos de empresas que están desarrollando diferentes fórmulas de comunicación enmarcadas dentro de su estrategia de RSE.

5. Actores para la RSE

Los actores con un interés en la RSE, o *stakeholders*, son todos aquellos grupos humanos, además de la propia empresa, que dentro o fuera de la misma van a verse afectados por su actividad económica. Los “actores” de la RSE son piezas fundamentales en la definición de la estrategia de RSE de cualquier empresa, y en los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de la misma. Garantizan la aproximación inclusiva y plural a la RSE, y en último término, su credibilidad final. Conviene distinguir entre actores “internos” y “externos” de la RSE. Los internos serían aquellos que se encuentran, con una u otra posición, dentro de la estructura de la organización empresarial que decide impulsar una estrategia propia de RSE. Los externos quedan organizativamente fuera de la misma.

5.1. Actores internos de la RSE

Son actores internos de la RSE:

- los *titulares del capital* de la empresa (accionistas o socios participantes);
- los *órganos directivos* de la empresa (estratégicos y ejecutivos), y
- los *empleados* de la misma organizados, normalmente, a través de sus sindicatos.

Cada uno ostenta distintos intereses en el impulso de una cultura adecuada de RSE, en la medida en que la creación de una correcta cultura de RSE a través de objetivos, principios, procesos y criterios, puede maximizar los intereses de los que son portadores dentro la empresa.

Para los *accionistas*, en especial frente a los *órganos directivos*, el eje fundamental de la responsabilidad social será el de la garantía de los derechos y expectativas de los accionistas –en especial de los minoritarios– en las dinámicas estratégicas de la empresa que pueden tener un impacto negativo sobre el valor de sus acciones, derivados de prácticas corruptas o abusivas. Este elemento de la RSE no afecta, en puridad, al ejercicio de los derechos humanos, sino a los derechos específicos de los accionistas. La RSE puede incorporar, por ejemplo, acciones para la mejora del gobierno corporativo, relativas a la fijación de salarios y otras remuneraciones de los miembros directivos; la participación de los accionistas en las juntas generales; o el aumento de la transparencia de las cuentas de la empresa a través de los informes financieros.

Para los *directivos* y los *trabajadores*, la dimensión esencial de la estrategia RSE hacia dentro es el *crecimiento del capital humano* de la empresa, esto es, el compromiso con la mejora de la calidad del factor trabajo que configura un elemento esencial de cualquier proceso productivo. Esta mejora del “capital hu-

mano" afecta a múltiples facetas que *condicionan* su valor: la formación que aumenta su empleabilidad y progresión en la empresa; las condiciones de salud en las que se desarrolla el trabajo; la capacidad de integrar correctamente los aspectos familiares con la vida laboral; y otros mecanismos de mejora de la implicación del trabajador en la suerte de la empresa.

Este último aspecto es el más relevante en el empuje de los derechos humanos de carácter social y laboral a través de la RSE hacia dentro de la empresa. Una buena RSE que potencie todos estos aspectos, ayudará a mejorar la salud interna de la empresa y su competitividad a largo plazo.

En la actualidad, existe una importante práctica empresarial que demuestra que la aplicación de estándares que vayan más allá de las regulaciones laborales establecidas por la ley puede resultar en una mejora del prestigio e imagen corporativa, y catalizar un aumento de su competitividad.

5.2. Actores externos

Son actores externos de la RSE:

- a) Los *proveedores* que se encuentran en la cadena de producción de la empresa.
- b) Los *consumidores*, representados a veces a través de las asociaciones de consumidores.
- c) La ONG del ámbito del desarrollo, de la protección de los derechos humanos y de la protección del medio ambiente, y otras formas asociativas de la comunidad donde se implanta la empresa.
- d) El Estado y las organizaciones internacionales.

Veamos uno por uno.

a) Los *proveedores* son terceras personas o empresas que proporcionan productos o servicios a una empresa que quiere desarrollar un programa de RSE. Se trata de eslabones externos dentro de la cadena de creación de valor de la empresa. La implicación de los proveedores en la aplicación de la RSE es fundamental, en especial para las grandes empresas que subcontratan por todo el mundo elementos de su cadena de valor. Aquí la cuestión es cómo trasladar a cada uno de los eslabones que conforman la cadena productiva las ventajas de aceptar los estándares fijados de RSE. Los incentivos deben ser positivos: asegurando un compromiso a largo plazo, facilitando su desarrollo tecnológico, etc.; pero también pueden ser negativos –rechazando la contratación.

b) Los *consumidores y clientes* son también un actor esencial de la RSE. El consumidor es el destinatario final de los bienes y servicios que ofrece una empresa. Su poder principal para orientar la RSE radica en la capacidad de compra

de un producto, en función de las cualidades que le otorga. Las empresas se preocupan, a través de distintas formas de comunicación, de captar o fidelizar al consumidor.

La RSE, así, debe tener en cuenta los intereses básicos del consumidor: mejorar la calidad y seguridad de los productos; hacer que la publicidad de los mismos no resulte engañosa sobre sus cualidades; orientarse a la satisfacción del interés genérico de los consumidores responsables de poder efectuar una compra social y medioambientalmente más responsable; y crear mecanismos que faciliten la interacción entre la empresa y el consumidor en la comunicación de sus quejas, inquietudes, etc. Las asociaciones de consumidores son, por consiguiente, una pieza relevante de la RSE.

c) *ONG y otros actores comunitarios*. Dado que la RSE es un mecanismo de prevención de impactos negativos de las empresas en los contextos humanos en los que su actividad de producción tiene lugar, incluido el de consumo de sus productos, la correcta definición y seguimiento de la RSE llama a incorporar también otros actores comunitarios más dispersos: ONG para el desarrollo, para la promoción de los derechos humanos, para la defensa del medio ambiente; asociaciones locales o vecinales, grupos de defensa de los derechos de los pueblos indígenas, etc., en función del marco espacial en el que se vaya a evaluar la responsabilidad social de la empresa. Todos ellos pueden ostentar un interés relevante que deba ser tenido en cuenta en el momento de diseñar una estrategia de RSE.

d) *El Estado y las organizaciones internacionales* serían el último “actor” relevante en materia de RSE. Los Estados, a través de las organizaciones internacionales en las que participan, como la ONU, la UE, la OIT, UNICEF, UNESCO, OCDE, etc., han definido continuamente los parámetros internacionales de referencia en materia de protección de los derechos humanos o del medio ambiente. Las resoluciones, informes, bases de datos, tratados internacionales, guías, etc. elaboradas en su seno ofrecen, en especial a las grandes multinacionales, estándares internacionales fundamentales para el diseño coherente de sus criterios de RSE. También pueden aportar un gran bagaje de conocimiento y experiencia en la evaluación de riesgos por países a través de sus informes regulares en todas estas cuestiones.

Otro elemento fundamental de la actividad de los Estados y de las organizaciones internacionales se sitúa en el *impulso y acompañamiento* de la RSE a través de sus políticas públicas. Los actores públicos pueden aumentar la sensibilización social a favor de la RSE; mejorar su conocimiento; garantizar un entorno culturalmente favorable a la RSE; regular aspectos que afecten a la mejora de la información de los consumidores y de la transparencia de la RSE; o impulsar la investigación sobre la RSE.

¿Cómo identificar y trabajar con los *stakeholders*?

CSR Europe ha elaborado una guía muy práctica para ayudar a identificar a los grupos de interés en la RSE, sus expectativas y los distintos modos posibles de integración de los mismos en la estrategia de RSE de la empresa. Este factor es uno de los más importantes en el posicionamiento socialmente responsable de una empresa en especial en el contexto actual. Podéis encontrar su traducción al español bajo el título de “Diálogo con los grupos de interés” en la página web de *Forética* (http://www.foretica.org/biblioteca/cuadernos-foretica/doc_details/23-14-dialogo-con-los-grupos-de-interes?lang=es). El cuaderno se divide en dos apartados. El primero ofrece una serie de directrices para evaluar el compromiso de la organización con sus *stakeholders*. En el segundo se muestran distintas herramientas prácticas para gestionar los grupos de interés básicos para toda organización, además de una recopilación de ejemplos de buenas prácticas llevadas a cabo por empresas españolas, recopiladas por *Forética*.

6. Dimensiones de la RSE

Así, la responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. Es a partir de esa categorización de los sujetos “afectados” por la actividad de una empresa, y por tanto con un interés más o menos directo, cuando en la literatura sobre esta materia se ha trazado esta diferenciación. Esta distinción fue seguida por la UE en su Libro verde sobre la RSE (Bruselas, 18.7.2001, COM, 2001/366 final) y otros muchos documentos y escritos posteriores.

6.1. Dimensión interna

Dentro de la empresa, las prácticas socialmente responsables tienen dos grandes pilares sustantivos que guardan relación con los derechos humanos: la RSE y los recursos humanos, y la RSE y el medio ambiente. En varios aspectos se encuentran interrelacionados. También hay otra dimensión interna de la RSE relativa a los accionistas que afecta a cuestiones gerenciales.

a) La política y acciones en materia de RSE se proyecta sobre los *recursos humanos* de una empresa, esto es, sobre sus empleados.

Todas las acciones de RSE en este ámbito se pueden ligar a la potenciación de los derechos humanos laborales y sociales, en la medida en que esta dimensión interna de la RSE guarda una relación indisociable con los derechos y obligaciones legales y metalegales –éticos– que asume la empresa con respecto a las condiciones laborales y otras ventajas de sus empleados. Son modos de concretar el respeto a la dignidad humana en el trabajo y a través del trabajo, en la medida en que este es el mecanismo principal de integración en la sociedad de cualquier individuo y de mejora de impulso de su autonomía personal.

Entre otros aspectos la RSE cubre lo siguiente:

- Las mejoras en las condiciones que determinan cómo se realiza el trabajo;
- La fijación de un salario justo.
- La no discriminación por razones de género, orientación sexual, religión, raza, etc.
- Las mejoras en la salud y seguridad en el trabajo.
- La conciliación del trabajo con la vida familiar.
- La inversión en recursos humanos para la mejora de la empleabilidad.
- La contratación de jóvenes sin experiencia laboral para facilitar su paso del sistema educativo al mercado laboral.
- La contratación de parados de larga duración;
- La incorporación de personas discapacitadas al ámbito laboral.

- La participación de los trabajadores en el accionariado de la sociedad.

RSE y adaptación a la crisis

Dentro de este ámbito interno, la RSE también puede guiar los procesos de reestructuración de las empresas que se llevan a cabo en situaciones de crisis económica (específica de la empresa o más general de la economía). Es posible reestructurar una empresa con una perspectiva socialmente responsable teniendo en cuenta todos los intereses en juego. En particular, manteniendo una buena estrategia de información y consulta con los afectados, y planteando hasta el límite cualquier alternativa menos drástica para los trabajadores que el despido. Para ello se debe disponer de un marco legislativo atento a estas circunstancias excepcionales. Los efectos de la crisis en España muestran ya a las claras un error estratégico grave de muchas grandes empresas que apostaron rápidamente por las reestructuraciones reduciendo los costes laborales por la vía más expeditiva. La acumulación de esta política de despido masivo practicada simultáneamente por múltiples empresas, junto con las reducciones salariales, la caída de los ingresos de los funcionarios, y las restricciones al crédito, han creado una convergencia diabólica de pérdida de poder adquisitivo y expectativas con un impacto muy negativo en la demanda. Esto a su vez ha hundido más aún las cuentas de resultados de muchas empresas y lógicamente, su cotización bursátil, justo lo contrario de lo que se perseguía con los despidos. *No ha habido líderes empresariales con imaginación y creatividad suficiente para gestionar de otro modo la adaptación al cambio en curso. Y las empresas lo han acabado pagando también.*

b) La RSE tiene un segundo plano interno en la gestión de los *recursos* utilizados directamente para la producción por la empresa. En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y de las emisiones contaminantes reduce el impacto sobre el medio ambiente de la actividad empresarial, mejorando el desarrollo sostenible.

Estas dos vertientes internas de la RSE pueden ser fácilmente justificables en términos económicos, y no solo en términos éticos o jurídicos. Hay beneficios esperables para la mejora de la competitividad y productividad de la empresa tales como:

- La mejora del “clima laboral” en la empresa como factor de lealtad, compromiso, y mejora de productividad de los trabajadores.
- El incremento de su creatividad como factor de competitividad e innovación.
- El aumento del atractivo de la empresa para captar capital humano cualificado.
- La reducción de los costes laborales derivados de la mejora de la salud en el trabajo.
- La reducción de los costes de los insumos como consecuencia de una buena RSE en materia medioambiental.
- La reducción de costes derivados de las obligaciones de descontaminación (“quien contamina paga”).
- La mejora de calidad del servicio al cliente.
- La mejora de la posición de las pymes como proveedores de la Administración pública o de otras empresas más grandes que exigen políticas de RSE a sus proveedores.

c) El último plano de la RSE de las empresas se proyecta sobre los legítimos intereses de los accionistas, que también pueden ser tenidos en cuenta en el diseño de la dimensión interna de la RSE.

Hablamos de una suerte de “buena gobernanza” de la empresa. Los derechos de participación y voto de los accionistas en las juntas, el modo de fijar las retribuciones de los órganos directivos, sus indemnizaciones por despido o jubilación, pueden acabar dañando las legítimas expectativas de ganancias de los accionistas cuando afectan significativamente a los beneficios empresariales. Y por esta vía, se limitan las capacidades financieras de la empresa. Una buena política de RSE social, ambiental y gerencial puede ser también atractiva para los inversores actuales y futuros.

Ilustrativamente, en estos últimos tiempos ha habido una rápida expansión de fondos de inversión ética o *inversión socialmente responsable* (ISR) que evalúan a través de análisis financieros las políticas RSE de las empresas antes de adoptar sus decisiones de inversión estratégica, negativa o positiva. Negativa, excluyendo determinados sectores de su inversión (empresas tabacaleras, armamentísticas, etc.), y positiva, buscando el *best in class*, esto es, las empresas como mejores estándares de RSE.

Ejemplo

El patrimonio gestionado en el mundo con criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno alcanza los 13,6 billones de dólares, según se pone de manifiesto en el informe “Global Sustainable Investment Review 2012” publicado por la Global Sustainable Investment Alliance (GSIA, <http://gsiareview2012.gsi-alliance.org/>). La principal forma de inversión responsable es la que se lleva a cabo con procesos de exclusión puesto que alcanza a 8,3 billones de dólares en acciones. En cuanto al patrimonio de activos que se gestionan bajo la fórmula de *best in class*, suponen cerca de 1 billón de dólares en acciones, que se concentran principalmente en el mercado norteamericano. Por distribución geográfica, Europa es la región con un mayor porcentaje de patrimonio gestionado de forma responsable con un 65 por ciento sobre el total de la zona. Esta cifra asciende al 96 por ciento si se les suma los patrimonios gestionados en Estados Unidos y Canadá. Respecto al ejercicio del derecho de voto y participación en las juntas de accionistas como modo de determinar la ISR a través de la buena gobernanza de las empresas, varía mucho en función de los países y regiones, aunque cabe destacar que globalmente supone la tercera estrategia más común con un total de 4,7 billones de dólares.

6.2. Dimensión externa

La RSE en su sentido más holístico debe proyectar sus efectos sobre otros actores externos a la empresa: comunidades locales, proveedores, organizaciones de consumidores, ONG, entes públicos, etc.

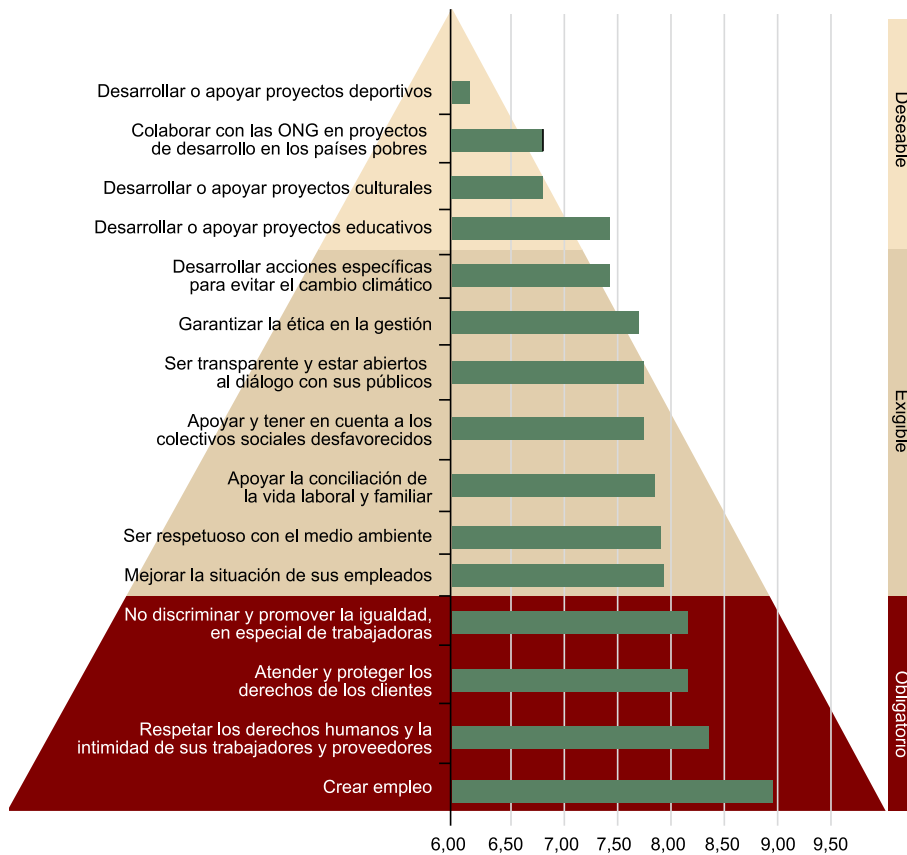
a) La *comunidad local* constituye el entorno más inmediato de la empresa. Existe una conexión insoslayable entre un negocio próspero y el bienestar de la comunidad que lo rodea. De ahí salen sus trabajadores y también una parte de sus clientes, por lo que interesa que ese entorno sea rico en un sentido amplio. Las acciones RSE hacia la “comunidad local” pueden ser muy variadas, una de

ellas, mejorar la asistencia sanitaria o educativa en zonas donde el Estado se encuentra ausente, o potenciar la capacidad de estos cuando sea insuficiente en esta materia.

b) *Proveedores y clientes* también pueden ser objeto de políticas de RSE. Las buenas relaciones con los clientes, por ejemplo, a través de la creación de un servicio de atención al cliente (SAC); o la exigencia a los proveedores de la implantación de su propio sistema de RSE, extendiendo la RSE a toda la cadena de valor de sus productos, son prácticas recomendables de la RSE.

c) Las relaciones con la *Administración* configuran también la dimensión externa de la RSE. Aquí lo más importante es evitar las prácticas más usuales de corrupción: evitar sobornos para la adquisición de ventajas de la Administración pública (en forma de contratos o subvenciones); o prohibir en códigos de conducta el paso de la vida política a los órganos directivos de empresas, con la consiguiente confusión de intereses –la *revolving door* que permite ver cómo un alto directivo de la Administración pasa de conceder contratos públicos o subvenciones a empresas, a formar parte, finalizado su mandato político, de la Dirección de las mismas empresas antes beneficiadas. Con seguridad, medidas contra estas prácticas mejorarían el prestigio de las grandes empresas y de los políticos en un tiempo marcado por la desconfianza pública hacia unos y otros.

Figura 7. Pirámide jerárquica de prioridades en RSE



Fuente: Informe Forética 2011 (gráfico 49).

7. Instrumentos para la RSE

Existen diversos instrumentos de gestión que pueden ayudar a las empresas a impulsar la RSE:

a) Declaraciones corporativas. Se suelen denominar *declaración de misión visión y valores* de la empresa, y se generalizaron con el impulso de la idea de la “gestión por valores”. Son documentos breves. Su objetivo es proclamar los valores y objetivos fundacionales de una empresa. Tienden a ser retóricos y, por sí mismos, apenas dicen nada del comportamiento real de una empresa si no vienen acompañadas de otros mecanismos de concreción y supervisión de su cumplimiento.

El credo de Johnson & Johnson

Creemos que nuestra primera responsabilidad es con los médicos, enfermeras y pacientes, con las madres y padres y todos los demás que utilizan nuestros productos y servicios. Para responder a sus necesidades, todo lo que hagamos debe ser de primera calidad. Debemos luchar constantemente por reducir nuestros costos a fin de mantener precios razonables. Los pedidos de los clientes deben ser atendidos rápidamente y con precisión. Nuestros proveedores y distribuidores deben tener la oportunidad de conseguir un beneficio justo.

Somos responsables ante nuestros empleados, los hombres y mujeres que trabajan en todo el mundo. Cada uno de ellos debe ser considerado como persona. Hemos de respetar su dignidad y reconocer su mérito. Deben tener un sentido de seguridad en su trabajo. La retribución tiene que ser justa y adecuada, y las condiciones de trabajo limpias, ordenadas y seguras. Debemos ser conscientes de brindar diversas formas de ayuda a nuestros empleados en el desempeño de sus responsabilidades familiares. Los empleados deben sentirse libres para presentar sugerencias y quejas. Ha de haber igualdad de oportunidades para el empleo, desarrollo y avance de los calificados. Debemos proporcionar una gerencia competente, y sus acciones han de ser justas y éticas.

Somos responsables ante las comunidades en las que vivimos y trabajamos e igualmente ante la comunidad mundial. Debemos ser buenos ciudadanos –apoyar las obras buenas y caritativas y cargar con nuestra participación justa en los impuestos. Debemos fomentar el avance cívico y una mejor sanidad y educación. Debemos mantener en buen estado los bienes que tenemos el privilegio de usar, protegiendo el ambiente y los recursos naturales.

Nuestra responsabilidad final es con nuestros accionistas. La empresa debe conseguir un beneficio justo. Debemos experimentar con nuevas ideas. Ha de protegerse la investigación, desarrollarse programas innovadores y pagar por los errores cometidos. Se debe comprar nuevo equipo, proporcionar nuevas instalaciones y lanzar nuevos productos. Han de crearse reservas para proveer en tiempos adversos. Si actuamos siguiendo estos principios, los accionistas conseguirán un beneficio justo.

b) Códigos de conducta. Llamados también *códigos éticos* o de *ética corporativa*, obedecen a la voluntad de alinear las conductas de los integrantes de la empresa de acuerdo a reglas y principios éticos comunes. Se trata de documentos muy generalizados entre las empresas. Todas las empresas del IBEX 35 tienen códigos de conducta publicados en sus respectivas páginas web. De hecho, se trata del mecanismo de RSE más difundido entre las empresas. Su contenido es muy fluctuante. Los hay muy genéricos y casi idénticos a las declaraciones de corporativas, esto es, que fijan los “valores” de la empresa. Otros son más “normativos” y fijan obligaciones y procedimientos de los miembros de la

empresa que pueden permitir su control, especialmente en aspectos de alta dirección destinados al “buen gobierno” (evitar conflictos de intereses, prohibir sobornos, etc.).

c) **Planes de RSE.** Los “planes” o “políticas” de RSE son mecanismos más integrados que contienen un diseño estratégico de RSE para la empresa. Se impulsan desde la alta dirección de la empresa y tienden a la reorientación del conjunto de la organización hacia mejoras transversales de su gestión socialmente responsable. En los planes o políticas de RSE se definen fines y prioridades en este ámbito, se señalan las líneas estratégicas de acción, y se definen instrumentos específicos de aplicación y seguimiento interno, inclusive los planes de educación interna en RSE y también de comunicación externa de sus resultados. Los informes de RSE que se explican en el siguiente punto son un mecanismo de comunicación estandarizada de los planes de RSE y sus resultados.

d) **Los informes de RSE.** Para que la información sobre RSE sea comprensible y comparable por los ciudadanos, inversores y consumidores, lo más útil es que las empresas utilicen criterios comunes de información sobre sus planes de RSE. Uno de los sistemas de realización de informes más conocido en materia de RSE es el de *triple balance* promovido por **Global Reporting Initiative (GRI)** –balance ambiental, balance social y balance económico. Se trata de un modelo de informe que expone la información de un modo que permite la comparación de resultados (tanto dentro de la empresa, por períodos, como entre empresas). Son numerosas las empresas cotizadas españolas que emiten sus informes de RSE siguiendo las directrices del GRI.

Otro modelo de informe de RSE más focalizado es el creado para el seguimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU. El **Informe de progreso** del Pacto Mundial es un informe anual a través del cual la empresa informa sobre las acciones realizadas en la implementación de los Diez Principios del Pacto Mundial (*vide supra*). El objetivo final de este informe es que las entidades firmantes identifiquen sus avances en las materias del pacto como sistema de autoevaluación. También dota de mayor transparencia y credibilidad a la iniciativa. Este informe tiene una cierta homologación con el GRI.

También existen varios modelos de evaluación/informe de RSE específicos en materia de derechos humanos. El más exigente es el ***Human rights compliance assessment (HRCA)*** del Danish Institute for Human Rights. Es una herramienta en línea de autoevaluación e informe diseñada para ayudar a las empresas a detectar las posibles violaciones de derechos humanos causadas por el impacto de sus actividades en los empleados, las comunidades locales y en todas las demás partes implicadas. El HRCA es en la actualidad la herramienta más exhaustiva del mercado en la definición de la RSE en todos los aspectos que tienen un impacto sobre el disfrute de los derechos humanos.

e) **Los sistemas armonizados de gestión de RSE.** Los sistemas de gestión son instrumentos muy conocidos en ámbitos como la calidad, medio ambiente, seguridad laboral, etc., que han extendido sus contenidos hacia la RSE. Se trata de conjuntos de normas cuya aplicación asegura un modelo de gestión de RSE auditable. Los sistemas de gestión incluyen guías, protocolos, normas, etc. Estos sistemas armonizados permiten su verificación externa. La empresa puede así monitorizar su RSE desde la dirección y ofrecer una garantía de veracidad por medio de verificaciones por terceros.

En el ámbito de la RSE, existe una gran variedad sistemas de gestión. En España se aplica mucho el SGE21 y el SA8000.

La norma **SA8000** ha sido producida por la agencia estadounidense Social Accountability International. Es una norma centrada sobre todo en el cumplimiento de la legislación y tratados internacionales sobre condiciones y derechos laborales, empleo infantil, no discriminación, etc. Es un instrumento muy utilizado por empresas que pretenden ser proveedores de grandes compañías con sus propias políticas de RSE para proveedores.

El **SGE 21** es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y obtener una certificación en gestión ética y responsabilidad social. Resulta aplicable tanto a empresas multinacionales como a pequeñas empresas. Se ha diseñado para crear un sistema de RSE que englobe a todos los actores de la RSE (accionistas, organización, consumidores, Administración, proveedores, sociedad, trabajadores, etc.) con criterios desarrollados por un código de conducta y supervisados por un comité de ética. El SG21 acredita a entidades externas para que puedan certificar el estándar.

8. Conclusiones

Las empresas, en especial las grandes empresas, ocupan una posición fundamental en la estructura de poder de la sociedad global que las coloca en una posición privilegiada para el impulso del desarrollo sostenible en sus tres facetas, la económica, la social y la medioambiental. El desarrollo sostenible persigue proteger e impulsar bienes públicos globales (recursos naturales, biodiversidad, y la dignidad humana). Son objetivos compartidos por la Humanidad que dan sentido moral a la actividad económica. Estos bienes públicos globales han sido definidos con precisión en el ámbito internacional, mediante procesos deliberativos plurales, en textos como la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (1948), la *Declaración de Río* (1992), la *Declaración sobre los Principios y Libertades Fundamentales de la OIT* (1998), o el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas* (1999).

La RSE es un ámbito conceptual –una idea de la mente– y práctico –la *praxis* de realización de la idea en el plano material– que persigue reorientar a las empresas en la redefinición de su función social. Para quien lo acepta, la RSE implica reconfigurar los objetivos de las empresas de modo más holístico. Junto con la razón principal de su creación, la legítima satisfacción del ánimo de lucro de sus propietarios, la RSE adjunta obligaciones éticas específicas de realizarlo reduciendo los impactos sociales y medioambientales negativos de la actividad mercantil de la empresa, e incluso, buscando mejoras sociales y ambientales accesorias, más allá de las que se derivan de la creación de empleo y la satisfacción de la demanda social que se persigue cubrir.

La RSE implica, así, dos niveles de compromiso, esto es, de obligaciones: el respeto escrupuloso de los marcos legales nacionales e internacionales que rigen en el espacio donde se despliega la actividad económica, y la asunción de otros compromisos normativos metajurídicos, esto es, no garantizados por el ordenamiento jurídico en vigor, que aportan valor social y medioambiental al conjunto de la sociedad.

Convergen varios fundamentos que explican o justifican la aparición de la RSE. Unos son de orden ético y otros de orden económico, sin que quepa determinar con carácter general cuál tiene mayor peso en la adopción de estrategias de RSE para una empresa dada. Los éticos implican la asunción por los propietarios y órganos directivos de la empresa de una función complementaria a la de los Estados e instituciones internacionales en el avance de ciertos bienes públicos globales. Recordemos que una empresa, como persona jurídica, no tiene un plano ético propio. Los económicos implican una compleja valoración económica de los beneficios crematísticos que se debían de la adopción de políticas de RSE: intangibles relativos a la reputación de la empresa; ventajas comerciales por la sanción positiva recibida a través de los consumidores o

clientes, incluida la contratación pública cuando esta tiene en cuenta en sus pliegos requisitos relativos a la RSE; reducciones de costes por disminución de los insumos o prevención de riesgos de daños catastróficos indemnizables, etc.

Los principios fundamentales que guían actualmente la política de RSE son los cinco siguientes:

- *Voluntariedad*: cuando la RSE trasciende las obligaciones legales su contenido no es exigible en procesos de tutela judicial.
- *Complementariedad*: la RSE no puede ni debe sustituir las responsabilidades de los Estados de impulsar la protección del medio ambiente y de la dignidad humana.
- *Coherencia*: la RSE debe ser armonizada con los estándares internacionales ya muy consolidados en materia de protección de la dignidad humana y del medio ambiente.
- *Flexibilidad*: las políticas de RSE deben ajustarse a los contextos políticos, sociales y económicos sobre los que se proyecta, así como al sector específico de actividad y al tamaño de las empresas.
- *Credibilidad*: que implica la articulación de procesos de participación de los *stakeholders* en su diseño, ejecución y evaluación continua, y también la adopción de mecanismos de información pública comparables y, en la medida de lo posible, acreditables por terceros neutrales.

Los actores implicados en la RSE son internos y externos. Los internos serían los accionistas, directivos y empleados. Los externos los consumidores y clientes, los proveedores, los poderes públicos nacionales e internacionales, las comunidades locales donde despliegan las empresas sus actividades, y las ONG (medioambientales, de derechos humanos, relativas al desarrollo, etc.). Esta ordenación conduce a compartimentalizar la RSE en dos dimensiones, la interna y la externa.

La dimensión interna de la RSE implica objetivos, principios y criterios para la protección de los accionistas, la reducción de los impactos ambientales de la actividad directa de la empresa, y la garantía de una buena “salud laboral” dentro de la empresa, en sentido amplio: condiciones de trabajo, reconciliación laboral, integración de colectivos especialmente vulnerables a través de su contratación; no discriminación; conciliación de la vida familiar con la vida laboral, etc. Este sector interno de la RSC es traducible siempre en la articulación de prácticas específicas de protección y mejora de los derechos humanos laborales y sociales.

La dimensión externa de la RSE conlleva la fijación de estándares de RSE para todos los proveedores externos de la cadena de valor de la empresa, la aproximación a las necesidades de las comunidades locales donde se opera, la creación de mecanismos de protección específicos de los consumidores y la adopción de mecanismos para la lucha contra la corrupción de la Administración.

La RSE se puede vehicular a través de distintos mecanismos: los códigos de conducta, la adopción de planes integrales de RSE; la elaboración de informes de RSE, inclusive de *due diligences* específicas en materia de derechos humanos, o la asunción de sistemas armonizados de gestión de la RSE, como la SA8000 o el SGE21, que resultan acreditables por entidades externas.

Glosario

auditoría *f* Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

boicot *m* Acción de excluir a una empresa de una relación comercial como medio de presión para conseguir algo.

cadena de valor *f* Secuencia de procesos y/o actividades en las que cada proceso/actividad agrega valor a un producto o servicio antes y después de que una organización tome mayores responsabilidades sobre él. Los procesos asociados al desarrollo de un producto o servicio, antes de que una organización tome mayores responsabilidades sobre él, son denominados comúnmente como procesos hacia arriba, aquellos posteriores a que la organización tome mayores responsabilidades sobre él, como procesos hacia abajo. Comprende el conjunto de procesos necesarios para poner un producto o servicio en el mercado, desde su concepción hasta su consumo. Generalmente, estos procesos son repartidos entre varias empresas, un líder de la cadena y sus proveedores, distribuidores y clientes, que componen una cadena productiva.

competitividad *f* Capacidad de una empresa de competir en su sector, es decir, de crear o mantener ventajas competitivas que le permitan alcanzar una determinada posición en el mercado, basada en el precio o en la diferenciación. Esta capacidad, de acuerdo con el modelo de competitividad macroeconómico propuesto por Michael Porter, depende de cuatro factores de competitividad, unos internos, relacionados con la organización, y otros externos, relacionados con el contexto competitivo: (i) estrategia y estructura organizativa (organización de la cadena de valor para conseguir la máxima eficiencia); (ii) disponibilidad de factores productivos (recursos humanos, capital, infraestructura, tecnología, recursos naturales); (iii) condiciones de la demanda; (iv) existencia de industrias relacionadas y de apoyo (clústeres).

consumo responsable *m* Elección de los productos y servicios no solo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social, y por la conducta de las empresas que los elaboran. Otra acepción de consumo responsable, o consumo crítico, complementaria a la definición anterior, es aquel que implica consumir menos, eligiendo consumir solo lo necesario, y estando atentos a cómo influye la publicidad en la creación de necesidades superfluas.

derechos humanos *m pl* Por "derechos humanos" se entiende los derechos civiles, políticos, culturales, económicos, y sociales enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU (1948) y en los demás tratados internacionales de derechos humanos, así como, de forma más impropia, el derecho internacional humanitario y el derecho internacional de los refugiados conforme a su definición en los instrumentos internacionales de referencia.

desarrollo sostenible *m* Capacidad de un modelo económico de satisfacer las necesidades presentes sin dañar la capacidad de las generaciones futuras a satisfacer sus propias necesidades materiales y espirituales. En la actualidad, el "desarrollo sostenible" hace referencia a la sostenibilidad del desarrollo humano en sus aspectos económicos –satisfacción de necesidades materiales–, sociales –en condiciones de equidad–, y la protección del medio ambiente –sin comprometer el derecho a un medio ambiente saludable y rico de las generaciones venideras.

empresa transnacional o multinacional *f* Empresa privada que realiza actividades en más de un país, o grupo de empresas privadas bajo orientación estratégica compartida que realizan actividades en dos o más países, cualquiera que sea la forma jurídica que adopte, tanto en su propio país como en el país de la actividad.

reputación *f* En el ámbito de la empresa, se refiere a la valoración que desde el interior o exterior se tiene de la misma, en especial, desde el resto de actores que tienen un interés legítimo en esta –trabajadores, consumidores, clientes, proveedores, etc. La reputación puede cambiar a lo largo del tiempo: se gana y se pierde en función de distintas variables.

trabajo digno *m* Trabajo que, en un contexto económico-social determinado, permite a las personas ganar lo suficiente para no verse inmersos en los umbrales de pobreza. El trabajo digno, tal cual ha sido definido por la OIT, incorpora otros derechos sociales mínimos: salud en el trabajo, seguridad social, libertad de sindicación, etc. y se extiende a todo tipo de trabajadores, incluidos los autónomos.

stakeholder o "parte interesada" *m* Accionistas, otros propietarios, trabajadores y sus representantes, así como cualquier otra persona o grupo que resulte afectado directamente o indirectamente por las actividades de las empresas. Esto incluiría a grupos de consumido-

res, clientes, gobiernos, comunidades locales, pueblos y las comunidades indígenas, ONG, proveedores y asociaciones comerciales.

ventaja competitiva *f* Atributo de un bien, servicio o proceso que le otorga cierta superioridad sobre sus competidores. Esto le permitiría aspirar a obtener mayores beneficios en su sector. Las ventajas competitivas pueden ser de dos tipos: el bajo costo (menor precio que el mismo producto o similar de la competencia); y la diferenciación (por su calidad, reputación, prestigio, etc.).

Bibliografía

Lecturas complementarias

Todas estas lecturas han sido seleccionadas por encontrarse total o parcialmente reproducidas de modo gratuito en línea.

Conferencia Internacional del Trabajo (2007). *La promoción de Empresas Sostenibles* (96.ª Reunión 2007). OIT.

Córdoba Largo, A. (2007). *El corazón de las empresas. Responsabilidad Social Corporativa y Conciliación de la vida profesional y personal*. Madrid: Editorial ESIC.

Friedman, M. (1970). "The Social Responsibility of Business is to increase its Profits". *The New York Times Magazine* (13 septiembre).

Jiménez Araya, T. (ed.) (2010). *Hacia una ética económica global*. Barcelona: Editorial Huygens.

Martínez Herrera, H. (2005). *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Navarro García, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa. Teoría y Práctica*. Madrid: Editorial ESIC.

Perdiguero, T. G.; García Reche, A. (ed.) (2005). *La Responsabilidad Social de las Empresas y los nuevos desafíos de la Gestión Empresarial*. PUV.

Raich, M.; Dolan, S. L. (2009). *Más Allá. Empresa y Sociedad en un mundo en transformación*. Editorial Profit.

Sánchez, Víctor, M.; Jiménez Araya, T. (ed.) (2012). *Empresas y Derechos humanos, más allá de la crisis*. Barcelona: Editorial Huygens.

