

RESUMEN

En esta tesis, tras un análisis del concepto y el grado actual de desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se analizan los procesos tanto de elaboración como de implantación de los instrumentos orientados a su promoción.

La labor de campo está centrada en dos ámbitos fundamentales. Para el análisis del proceso de elaboración de instrumentos, y a partir de la experiencia acumulada en los instrumentos de calidad ISO 9000 como antecedente relevante, se realizan proyectos de intervención tanto en AENOR, dentro del equipo de elaboración de la norma/guía RSC, como en ISO, participando en el aún incipiente proyecto de elaboración de la guía de Responsabilidad Social. Respecto a los procesos de implantación, se aborda un proceso de intervención en una ONGD particularmente activa en este ámbito, se participa en el proyecto de creación del Observatorio de RSC (lo que facilita la realización de una extensa encuesta que proporciona una visión detallada de la situación actual en España) y se analizan en detalle casos empresariales de adopción, no sólo de instrumentos concretos, sino de estrategias RSC.

Entre las aportaciones relevantes destaca la propuesta de un modelo integrado de la RSC, contemplando su conceptualización, ámbito, fin y objetivos, posicionando la RSC como un enfoque para abordar fallos de mercado tales como las externalidades, alternativo o complementario de los enfoques tradicionales de intervención directa de los poderes públicos; la caracterización del carácter estratégico de la adopción de la RSC; la identificación de la progresividad como característica esencial de los instrumentos de RSC y de la naturaleza de la RSC como un estado o cualidad, multidimensional y continuo; asimismo, la propuesta de un conjunto de modelos que conceptualizan tanto el proceso de evolución gradual de una organización hacia estadios sucesivos de RSC como el papel que juegan los distintos agentes que participan en ese proceso.

ABSTRACT

This doctoral dissertation, after reviewing the concept and current status of the Corporate Social Responsibility (CSR), focuses on the processes of development and implementation of CSR instruments.

Field research is focused on two major areas. In order to analyze the development process for CSR instruments, and based on the accumulated experience on ISO 9000 quality instruments that are deemed a relevant precursor, action research projects are carried out both in AENOR, within the design team for the CSR Norm/Guide, and in ISO, by participating in the still incipient project to design the CSR guide. With regard to the implementation process, an action research project is carried out in an NGO that is particularly active in this field. An additional project involved taking part in the creation of the CSR Observatory, thus facilitating the design and execution of an extensive survey that provided a detailed understanding of the current situation of CSR in Spain. To conclude, various business cases of adoption of both specific instruments and broader CSR strategies are analyzed in depth.

Relevant contributions of this dissertation include the proposal on an integrated CSR model, encompassing its conceptualization, scope, purpose and objectives, that positions CSR as an approach to tackle market failures such as externalities, alternative or complementary to traditional direct government intervention; the characterization of the strategic nature of CSR adoption; the identification of gradation / progression as a key attribute in CSR instruments and of CSR's nature as a state or quality, multidimensional and continuous; lastly, the proposal of a set of models that conceptualize both the process of gradual evolution of an organization towards successive CSR stages and the role played by the various agents involved in this process.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) sugiere cambios en la estrategia y actuación de las organizaciones, cambios que se juzgan necesarios para su coherencia con el nuevo modelo general del sistema de producción y consumo. El modelo general está evolucionando, desde unos supuestos de recursos ilimitados de la naturaleza, hacia un marco de recursos escasos y riesgo de desarrollo no sostenible. El escenario en el que actúan las organizaciones en general y las empresas en particular se caracteriza por la globalización y la mayor concienciación y exigencia de los ciudadanos en cuestiones sociales y medioambientales.

Se denomina Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a la asunción por la empresa de su responsabilidad en el triple eje: económico, social y medioambiental. Esta responsabilidad se deriva de la actividad que desempeña y de los productos o servicios que produce o presta. El sujeto principal en el modelo de producción son las empresas y hay una fuerte presión institucional y de los restantes grupos de interés (accionistas, clientes-consumidores, trabajadores, proveedores-asociados y sociedad civil), para que éstas asuman los cambios necesarios para la obtención de un nuevo equilibrio.

Esta reasignación está dirigida, a lo que se consideran fallos en el funcionamiento del mercado como “asignador” eficiente de recursos, fallos debidos a la existencia de externalidades.

Hay otro tipo de factores que han venido a redoblar la actualidad de la RSC. La falta de transparencia en la actuación de las empresas, las caídas de los valores tecnológicos en su cotización bursátil y algunos escándalos muy sonados, han producido una fuerte caída de la confianza en las empresas. Este tipo de situaciones está obligando a los

organismos de control de diversos países a introducir cambios de regulación en la actuación de las empresas.

Estos cambios (como la mayor exigencia de información a los grupos de interés), incluyen elementos contemplados por la RSC. Por su parte, las grandes corporaciones están modificando sus estrategias para mejorar la confianza del conjunto de los grupos de interés en sus actuaciones; las estrategias de reputación corporativa y gestión de riesgos de reputación han pasado a ser prioritarias.

El Consejo Europeo de Lisboa señala como objetivo estratégico, para la década de los 2000, el logro de una economía competitiva, dinámica y basada en el conocimiento, e indica que, para la puesta en práctica de las decisiones hace falta un planteamiento más coherente y sistemático. Entre la mejora de los procesos existentes, hace un *“llamamiento especial al sentido de responsabilidad social de las empresas con respecto a las prácticas idóneas en relación con la formación continua, la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades, la integración social y el desarrollo sostenible.”* (Consejo de la Unión Europea 2000, p.12).

La RSC es uno de los programas marco de investigación y desarrollo tecnológico designados por la Comisión de las Comunidades Europeas, dentro de la línea señalada de trabajo: *“Es preciso mejorar nuestros conocimientos sobre la incidencia de la responsabilidad social de las empresas en sus resultados económicos y realizar estudios adicionales al respecto. Éste es un ámbito de investigación en el que podrían colaborar las empresas, las autoridades públicas y las instituciones académicas, labor que podrían apoyar los programas marco de investigación y desarrollo tecnológico.”* (Comisión de las Comunidades Europeas 2001 b, p.8).

Las Conclusiones de la Presidencia del Consejo Europeo de Gotemburgo amplían las decisiones del Consejo de Lisboa, proporcionando un mayor énfasis al desarrollo sostenible. En la estrategia que diseñan implican a los sectores industriales. *“El desarrollo sostenible -afrentar las necesidades de la generación actual sin poner en peligro las de las futuras generaciones- es un objetivo fundamental de los Tratados, que exige utilizar las políticas económicas, sociales y ambientales de forma interactiva. Si no se consigue invertir las tendencias que amenazan la futura calidad de vida, los*

costes para la sociedad aumentarán considerablemente o incluso dichas tendencias se harán irreversibles.”(Consejo de la Unión Europea 2001 a, p.4).

Entre los documentos utilizados en el mencionado Consejo de Gotemburgo, se encuentra el informe *“Estrategia para la integración del desarrollo sostenible en la política empresarial de la Unión Europea”*, realizado por el Comité de Representantes Permanentes. En este informe se aconseja la utilización de *“una mezcla equilibrada de instrumentos de política y teniendo en cuenta que dicha estrategia no puede basarse de forma principal en instrumentos reglamentarios, debería darse prioridad a los enfoques tanto voluntarios como basados en el mercado.”* (Consejo de la Unión Europea 2001 b, p.4).

El objeto de nuestra investigación, dentro de la línea marcada de trabajo, es analizar el proceso de promoción y desarrollo de la RSC, destacando cuáles son los factores que influyen en su aceptación y en la implantación por las empresas.

En el proceso de promoción y desarrollo de la RSC, entre las actuaciones de las instituciones y otras organizaciones, cabe destacar el diseño e implantación de los “instrumentos” de potenciación de la RSC. Estos instrumentos, que sirven de medio para lograr mayor nivel de la RSC, son de muy diversas categorías; desde un sello de comercio justo que, actuando sobre la elección del consumidor, influye en la forma de producir de la empresa, hasta un sistema de gestión RSC que dirige las actuaciones de la empresa, desde su interior.

A los efectos de esta investigación nos interesa especialmente la elaboración de instrumentos para su implantación en las empresas. Estos instrumentos, como códigos, normas..., señalan los principios RSC a asumir por las empresas en su estrategia y actividad y, pueden completarse con sistemas para su gestión y control. La aproximación al objeto de estudio se realiza mediante un doble enfoque:

- Enfoque a través de los Instrumentos RSC.
- Enfoque a través de las Organizaciones que los elaboran e implantan.

Este doble enfoque en el diseño metodológico persigue investigar, dentro de una visión por procesos, a los productos que se generan (instrumentos) y a los responsables de los procesos (organizaciones). Se analiza así el producto resultante (instrumento) y el sujeto que lo origina y que lo utiliza (organización).

Durante los últimos cuatro años, se han estado analizando los procesos de promoción y desarrollo de la RSC, especialmente el proceso de elaboración y el de implantación de los instrumentos RSC. La metodología de investigación utilizada ha sido la de participación directa desde dentro (*“Insider Action Research”*), formando parte de los grupos de trabajo que elaboran los instrumentos y de los que los implantan. Especial dedicación ha requerido la participación en la elaboración de estándares (normas y guías) RSC de las entidades de normalización: Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y la International Standard Organization (ISO).

Se ha utilizado, como base y antecedente, el proceso de implantación de la Norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la Calidad en las empresas. Esta norma tiene una muy dilatada aplicación entre los instrumentos de tipo voluntario que actúan mediante las fuerzas del mercado. La metodología afín entre las normas analizadas y, la vinculación existente entre los procesos de elaboración e implantación de instrumentos, permite, por un lado utilizar las observaciones de la implantación de la Norma ISO 9001 en la elaboración de los estándares RSC y, por otro, anticipar las dificultades y factores que pueden incidir en su posterior implantación.

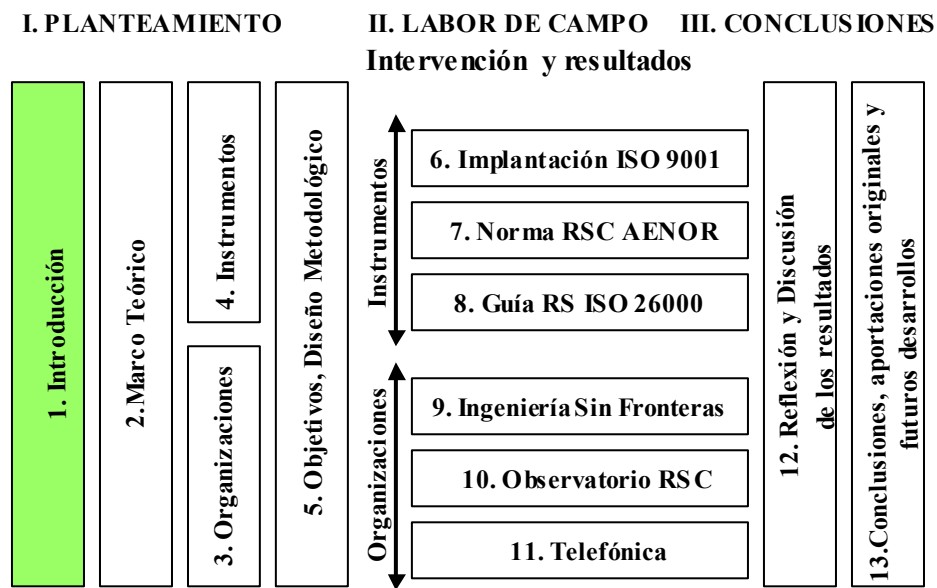
La investigación se ha realizado en tres etapas o fases, que se reflejan en la estructura de esta tesis doctoral; el documento consta de tres partes principales:

- I Planteamiento: análisis teórico, estado del arte, objetivos y diseño metodológico.
- II Labor de campo: intervención y resultados en instrumentos y organizaciones.
- III Conclusiones: discusión de los resultados, conclusiones, aportaciones originales y futuros desarrollos.

En la Figura 1.1. *Análisis del Proceso de Elaboración e Implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa. Estructura de la Tesis Doctoral*, se indican los capítulos con los que se desarrolla cada una de las partes de este trabajo de

investigación. El documento consta de 13 capítulos de contenido y uno de referencias de Bibliografía; el Índice General se ha situado al comienzo del texto, mientras que los Índices de Figuras y de Tablas y el Glosario de Términos se sitúan a su término.

Figura 1.1 Análisis del Proceso de Elaboración e Implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa. Estructura de la Tesis Doctoral



En la elaboración de instrumentos de RSC se aprecia una considerable radicalización entre las posturas de la empresa y algunos de sus grupos de interés, lo que ha producido conflictos; estos conflictos han influido fuertemente en los procesos de elaboración, reflejando los elementos prioritarios para las partes en negociación. Esta situación ha sido uno de los aspectos de la investigación que han contribuido más a la dureza y dificultad de su realización. Sin embargo, ha servido para poner de manifiesto las apuestas reales en un campo competitivo, lo que para el observador lo convierte en fuente de información.

La reflexión final sobre la RSC, resultante del estudio de la literatura y de la investigación empírica, se refleja en el Capítulo 12. *Reflexión y Discusión de los Resultados*. En este capítulo se realiza un ejercicio de reflexión, tratando de obtener el

modelo teórico subyacente y explicativo de la RSC; para lo que se siguen los principales hilos conductores de la investigación, que son los siguientes:

- La RSC como vía complementaria para abordar fallos del mercado.
- Los componentes de las vías de intervención. Combinaciones de fuerza básica e instrumentos RSC.
- El debate sobre la voluntariedad de la RSC. La RSC como fin o como medio.
- La RSC como una organización o sector como un estado o grado de avance: evaluación multidimensional de la RSC.

Las conclusiones de esta investigación, que se exponen en el Capítulo 13, han sido obtenidas a lo largo de su realización y abarcan la propuesta de un modelo de análisis integrado de la RSC (que permite establecer el concepto de RSC y clarificar el papel de los agentes implicados en la RSC, así como los factores que motivan la controversia existente sobre el enfoque del desarrollo de la RSC), los resultados del análisis de los instrumentos RSC y sus efectos sobre las organizaciones y los datos más relevantes sobre la percepción que los consumidores españoles tienen de la RSC.

En cuanto a las aportaciones originales, están directamente relacionadas con las conclusiones obtenidas. Se refieren a la creación del modelo y conceptualización de la RSC como mecanismo para abordar fallos de mercado tales como externalidades, siendo complementario de la regulación/intervención pública, a la propuesta de un modelo iterativo que conceptualice el proceso de avance/retroceso de una organización en las diversas dimensiones de la RSC, a la caracterización de la componente estratégica de la decisión de adopción de la RSC y a la identificación de la progresividad como una característica esencial de los instrumentos de gestión de la RSC.

Entre los futuros desarrollos y, dada la metodología que se ha seguido en esta investigación, se mantendrán las líneas de trabajo iniciadas, completándolas en su evolución. Cabe señalar el seguimiento de la evolución de la Guía UNE de Responsabilidad Social Corporativa de AENOR, continuar con la labor emprendida en el desarrollo de la Guía Internacional ISO de Responsabilidad Social y aplicar en una muestra seleccionada de empresas los conceptos aquí expuestos.

A continuación, se desarrollan los capítulos en los que se ha resumido la investigación realizada. La línea metodológica, argumental, de reflexión y conclusiones está resumida en los Capítulos 5, 12 y 13. Mediante el esquema de la Figura 1.1, el lector podrá dirigirse hacia las partes del documento que más sean objeto de su atención; además, se ha incorporado esta figura al comienzo de cada capítulo, como guía de lectura.

