

## Comentarios sobre el estado de la Responsabilidad Social'06

*En las respuestas al cuestionario para el Anuario Empresa Responsable, Josep Maria Canyelles, promotor de Responsabilidad Global, reparte las causas de las dificultades en el avance de la RSE en esta parte del mundo a empresas, públicos y sector público. A la vez, cuestiona la validez de algunas memorias por falta de materialidad suficiente aunque valora los progresos y el avance en la visión global como empresa. Finalmente, después de algunos comentarios clasificados por agentes, proclama la necesidad de disminuir los costes de comprensión de la RSE, buscar la máxima integración a los sistemas de gestión e indicadores de la empresa, garantizar la máxima comparabilidad a la vez que adecuación al sector empresarial.*

### 1) ¿Cuál es, en su opinión, la situación actual de la RSE en nuestro país en comparación a nuestros homólogos europeos y sus actuales barreras/frenos?

Hay distintos vectores que juegan a la contra, entre los que vamos a focalizar tres siendo el primero el más relevante:

a) todavía hay un exceso de relajamiento estratégico entre las empresas de nuestro entorno, dando demasiado pábulo a los precios y a la calidad, y no afrontando con suficiente determinación la gestión del cambio, la modelización de los activos intangibles, y la definición de estrategias reales que permitan generar ventajas competitivas;

b) los distintos públicos y de manera relevante los consumidores no han incorporado significativamente criterios éticos o sostenibles en sus procesos de compra o selección, aspecto que nos diferencia de otros países y, específicamente en Europa, de los nórdicos y centrales, y que supone un factor de no aceleración en el compromiso de las empresas;

c) una falta de definición o ambigüedad sobre el papel del sector público, que ha contribuido a generar debates confusos focalizados en aspectos poco motivadores o alentadores en el eje voluntariedad-regulación y soslayando otras vertientes más estratégicas como su vinculación a la competitividad de la empresa, al compromiso de las partes, o a las consecuencias del impacto real en la sociedad y el entorno.

### 2) De los diferentes aspectos y ámbitos que componen la RSE, ¿por cuáles considera que más están apostando las empresas, por cuáles menos y por qué?

Las empresas deben iniciar su camino hacia la RSE en las materias en que objetivamente generan impacto, tienen interés estratégico, o bien se dan expectativas legítimas por parte de sus partes interesadas.

En este sentido debemos considerar correcto que algunas grandes corporaciones con impactos ambientales relevantes focalicen esta materia mientras que muchas pymes

pongan su atención a la RSE interna con sus trabajadores y con limitada o nula comunicación externa.

En cualquier caso, no sería aceptable que al cabo de un período, unos años, de haber empezado a gestionar su RSE los enfoques más parciales no dieran lugar a visiones más corporativas que abordaran la empresa como un todo.

A la vez que debemos motivar a más empresas para que se sumen a la gestión de su RSE, también debemos alentar a las que ya están en esta línea para que le den un enfoque más integral, no sólo porque es lo que esperamos de las empresas sino porque sería perjudicial para el propio concepto de la RSE si algunas empresas pudieran obtener un beneficio de reputación haciendo valer una visión parcial de su responsabilidad y actuando al margen de criterios responsables en otras áreas.

La determinación de las materias clave de la RSE de una empresa no depende en exclusiva de su concepción ética o su determinación técnica, sino que este punto de partida debe verse complementado, por medio de los procesos de diálogo con las partes interesadas que son parte esencial de la metodología de la RSE.

Así, para una empresa telefónica pierde validez lo que nos puedan contar de sus acciones sociales en países donde operan con un gran interés para ganar cuota comercial a partir de obtener legitimidad, mientras en su país de origen mantienen posiciones obtenidas privilegiadamente con comportamientos abusivos, o sin atender adecuadamente a las demandas de partes interesadas en materias como la diversidad cultural y lingüística, o en la atención a clientes que tantas quejas generan.

### **3) ¿Cómo valora la actual relación de las empresas con las siguientes partes interesadas y qué aspectos considera que son susceptibles de mejorar por ambas partes para lograr un mayor diálogo y comunicación?**

#### **a) Competidores**

Ante el riesgo de que el sector público quiera intervenir en exceso para regular el sector, hace falta acentuar la capacidad de autoregulación. Pero autorregularse no es tan sólo dejar hacer... No es defendible con firmeza la autorregulación si no hay capacidad de ejercerla de manera responsable, pensando el sector desde el propio sector.

#### **b) Proveedores**

La RSE se incorporará definitivamente a la economía cuando forme parte determinante de las cadenas de provisión, pero esta es aún una asignatura pendiente en la mayoría de casos, que como mucho sólo han incorporado una exigencia a los proveedores de las materias centrales para su propia RSE pero no de una manera integral.

#### **c) Administraciones públicas**

Con el 18% del PIB que supone la compra pública, este sector podría favorecer un salto cualitativo en la dinámica del mercado, pero debe hacerlo a partir de los procesos de diálogo, apostando por el desarrollo y la sostenibilidad de las empresas y abordando conjuntamente su propia RS hacia las partes interesadas.

d) Medios de comunicación

La RSE debe llegar al gran público para que este sea la verdadera palanca del cambio, con lo cual los medios de comunicación tienen un papel muy relevante en su desarrollo y extensión. El reto por su parte se centra en mejorar su capacidad investigadora para proporcionar verdadero valor y no sólo transmitir las noticias de buenas prácticas de aquellas empresas más proclives a comunicar y a conseguir introducir notas de prensa en los medios.

e) Clientes / consumidores / usuarios

El vector principal para el progreso general de la RSE deberá venir por la vía de la conciencia activa de los ciudadanos, mientras que si este compromiso individual no avanza va a poner en entredicho la legítima expectativa de retorno de las empresas y organizaciones.

f) Empleados / sindicatos

El vector principal para el progreso integral de la RSE deberá venir por la vía interna, ya que una orientación a la satisfacción de partes externas siempre tendrá el riesgo de anteponer aspectos de imagen si no se corresponde por igual a una RSE interna, con un proceso de alineación de los recursos humanos a la política de RSE.

g) ONG

Para la mayoría de empresas esta parte interesada es la más desconocida y es vista con recelo o simplemente no reconocida como interlocutor legítimo, por lo que la empresa debe descubrir cuáles son las oportunidades que esta colaboración le abre, a la vez que las ONG deben integrar claramente una gestión de su propia Responsabilidad Social con coherencia y transparencia.

h) Mundo académico

Desde el punto de vista investigador, el mundo académico debe partir de la constatación de que la RSE es lo que hacen las empresas responsables (es decir que de entrada no debe haber demasiados apriorismos en una disciplina que se va haciendo día a día), a la vez que las organizaciones requieren la transferencia de modelos que les permitan sistematizar sus políticas y propuestas que les orienten en la operativización de sus iniciativas.

Desde el punto de vista docente, el compromiso en la incorporación de la RSE en el currículum debe ser claro pero atendiendo al concepto de la tercera misión de la universidad, es decir, no limitándolo a una asignatura más sino conformando una voluntad efectiva de crear ciudadanos que formen parte de la sociedad, comprometidos con la comunidad y con los retos del mundo.

i) Asociaciones relacionadas con la RSE

Para avanzar hacia una etapa de mayor consolidación y maduración hará falta superar esta gran multitud de normas, guías, iniciativas, marcos de reporting, por la vía de una cierta convergencia o bien forzando una cierta selección natural, puesto que más de 300 propuestas vigentes no aportan la riqueza de la diversidad sino la dificultad de poder establecer un marco de comparabilidad que permita poner en valor unas políticas, prácticas e impactos que sean de alguna manera codificables.

Así mismo, los consultores deberemos coordinar mejor nuestras acciones y sumar esfuerzos colaborativos para ayudar al propio mercado a conformarse de forma que acabe aportando el mejor valor para todas las partes. Si una empresa recibe opiniones divergentes por parte de dos consultores los perjudicados no serán estos dos sino la misma RSE.

#### j) Organismos internacionales

La RSE se desarrolla en un contexto de globalización galopante y en gran medida como consecuencia de esta realidad. Por ello, el papel de los organismos internacionales va a ser fundamental, tanto en el establecimiento de criterios comunes como en los canales de diálogo a gran escala. Saludemos dos iniciativas que nos sirven de ejemplo:

- Respecto a las herramientas, la aparición de una nueva versión del GRI, mejorando la que ya se ha ido conformando como el marco de reporting más prestigiado a nivel global, es un hecho que hace falta saludar con gran satisfacción, porque demuestra que con una gobernanza excelente y multilateral se puede abordar un marco que se vaya poniendo al día y encuentre el equilibrio necesario en cada momento para las diferentes partes.
- Respecto al diálogo, también debemos saludar la creación de la Confederación Sindical Internacional, en la medida que hace corresponder este marco específico de diálogo con la realidad actual de la producción globalizada.

#### **4) ¿Cuáles son, en su opinión, los grandes retos y desafíos de la RSE en nuestro país y los factores clave para su desarrollo?**

Respecto a su desarrollo, hace falta que más empresas incorporen este enfoque a su dimensión estratégica de negocio, ya que todavía son una inmensa mayoría las que consideran que es más un coste que una inversión.

Respecto a su promoción, hace falta que los distintos agentes fundamenten sus discursos y acciones de fomento en una incorporación real en sus propias prácticas, al margen de su consideración de sector industrial, iniciativa privada, pública o social, o independientemente de la dimensión de la organización. La RSE es un enfoque válido y adaptable para cualquier organización.

Respecto a las herramientas y procedimientos técnicos, hace falta velar por disminuir los costes de comprensión (facilitar la elección por parte de la empresa y clarificar el compromiso de cara al público), buscar la máxima integración a los sistemas de gestión e indicadores de la empresa, garantizar la máxima comparabilidad a la vez que adecuación al sector empresarial.

Y mostrar, previo desarrollo de éstos, indicadores de sostenibilidad económica, social y ambiental de interés público creciente y que permitan valorar la magnitud de los impactos, y comparar las consecuencias del compromiso de las empresas.