

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO Y DESARROLLO DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS DEL IBEX35¹

MIKEL GARCÍA PALACIOS

Trabajo Fin de Grado

Facultad de Economía y Empresa (Sección Gipuzkoa)
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
UPV/EHU

ABSTRACT

This current study has as objective, to analyze the information related to the fulfillment of the human rights by the company. To that end, we analyze the concept of corporate social responsibility, to then develop one of the tools used by companies to reveal their social and environmental behavior to their socio-economic agents interested in their activity. Later, focusing on the GRI guide for the preparation of sustainability reports, we will analyze the social aspect of human rights, for which we will analyze two global initiatives developed by the United Nations: The Universal Declaration of Human Rights and the Global Compact.

To conclude, we analyze empirically a sample of GRI memories belonging to the IBEX 35, from its analysis we can highlight that most of the analyzed companies more than know the requirement, obtaining a favorable or very favorable valuation by external verifying companies.

Key Words: Corporate social responsibility (CSR), Sustainability Memories, Global Reporting Initiative (GRI), Human Rights.

¹ El Consejo de Redacción de la Revista ha decidido la publicación de este Trabajo Fin de Grado, realizado durante el curso 2017-2018, por el alumno Mikel García Palacios bajo la dirección del profesor Igor Alvarez Echeverría como reconocimiento a su calidad.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la información respecto al cumplimiento de los derechos humanos por parte de la compañía. Con tal objetivo analizamos el concepto de la responsabilidad social corporativa, para posteriormente desarrollar una de las herramientas utilizadas por las compañías para revelar su comportamiento social y medioambiental sus agentes socio económicos interesados en su actividad. Posteriormente centrándonos en la guía de la GRI para la elaboración de las memorias de sostenibilidad analizaremos el aspecto social de los derechos humanos, para lo que analizaremos dos iniciativas globales desarrolladas por las Naciones Unidas la Declaración Universal y el Global Compact. Para finalizar analizamos empíricamente una muestra de memorias GRI pertenecientes al IBEX 35, de su análisis podemos destacar que la mayoría de las compañías analizadas cumplen con creces con la exigencia, obteniendo una valoración favorable o muy favorable por parte de las empresas verificadoras externas.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Corporativa (RSC), Memorias de Sostenibilidad, Global Reporting Initiative (GRI), Derechos Humanos.

Código JEL: M14

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	- 198 -
2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	- 200 -
2.1 Un entorno socioeconómico cambiante	- 200 -
2.2 Los poderes públicos y la responsabilidad social de la empresa	- 201 -
2.3 Concepto y definición.....	- 204 -
2.4 El porqué de la RSC	- 205 -
2.5 Ejemplos de empresas que adoptaron la RSE	- 212 -
2.6 Conclusiones sobre los beneficios de la RSC	- 215 -
3. MODELO STAKEHOLDER Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE)	- 217 -
3.1 Entorno económico, institucional y social	- 217 -
3.2 Grupos de interés.....	- 218 -
3.3 Objetivos de la responsabilidad social corporativa	- 218 -
3.4 Principios básicos de la responsabilidad social corporativa	- 219 -
3.5 Información corporativa y verificación.....	- 222 -
4. LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	- 223 -
4.1 Evolución en la emisión de Memorias de Sostenibilidad GRI.....	- 224 -
4.2 Fundamentos GRI.....	- 226 -
5. DERECHOS HUMANOS	- 228 -
5.1 Gestación de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)	- 228 -
5.2 Definición de los Derechos Humanos	- 229 -
5.3 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)	- 231 -
6. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES SOCIALES GRI EN EMPRESAS DEL IBEX35	- 237 -
6.1 Análisis de la información de las Memorias de Sostenibilidad de las empresas	- 237 -
6.2 Análisis comparativo entre empresas	- 255 -
6.3 Gráfica representativa de las valoraciones por contenido.....	- 271 -
7. CONCLUSIÓN	- 272 -
8. BIBLIOGRAFÍA	- 275 -
9. ANEXOS	- 280 -

1. INTRODUCCIÓN

Desde que surgió el proceso de la Revolución Industrial en la segunda mitad del siglo XVIII, donde se pasó de una economía basada en la agricultura a una economía industrial, más mecanizada y, sobre todo, más urbana, la sociedad ha estado influenciada por teorías económicas centradas, especialmente, en un mercado que actuaba como núcleo para el beneficio de las compañías, objetivo principal de las empresas privadas y con ánimo de lucro, y en el que la responsabilidad de éstas en materia de derechos humanos, medioambiente e incluso económica no era alta. También estaba presente el discurso económico de Adam Smith el cual, según D.K. Foley, profesor de la New School for Social Research de Nueva York y autor de la obra *La Falacia de Adam* argumenta que el discurso económico de Adam Smith es un asunto ideológico, de creencia más que una ciencia puesto que contiene un alto grado teológico, como si se tratara de un relato filosófico-especulativo (Foley, 2006).

Asimismo, y como consecuencia de los escándalos empresariales de los últimos años: como fraudes contables, desastres ecológicos y medioambientales -debidos estos últimos a la irresponsabilidad de las corporaciones en materia de productos perjudiciales para el medio ambiente- y que provocan costes altísimos a la sociedad, que además, muchas veces, como consecuencia de vacíos legales o legislaciones no contundentes, no es retribuida a modo de compensación por las compañías transgresoras (Álvarez, 2009).

Esto, junto con una revolución socio-empresarial han provocado a nivel internacional la aparición de nuevos códigos, iniciativas y normas para que las organizaciones y los diferentes grupos de interés sean más conscientes de la necesidad de promover un comportamiento socialmente responsable (De la Cuesta, 2004).

De igual modo, hemos de ser conscientes de que hoy en día existen múltiples empresas como Apple, Microsoft, Facebook, Amazon, Inditex etc., cuyos presupuestos son superiores que los de algunos Estados lo que requiere normas de conducta empresarial que minimicen los impactos sociales y medioambientales de estas empresas (De la Cuesta, 2004).

Sin embargo, el hecho de maximizar la riqueza para los accionistas no necesariamente conduce a la eficiencia económica ni alcanza objetivos como pueden ser los de justicia social, la protección del medioambiente o el respeto de los derechos humanos y es que, a pesar de que las Administraciones Públicas puedan resolver algunos fallos del mercado, se necesita la responsabilidad social corporativa para equilibrar la falta de información, los mercados incompletos y la limitada capacidad de regulación para moderar los efectos externos de carácter negativo generados por la empresa (Stiglitz, 2004).

Por ello, en la actualidad, empresarios y ejecutivos influyentes impulsan con fuerza la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la cual va adquiriendo mayor importancia entre las empresas ya que proporciona considerables ventajas competitivas especialmente a medio-largo plazo a las empresas que optan por esta alternativa o forma de trabajar (Acosta, Domínguez y Ligeró, 2007) y que requiere de una reorientación de las estructuras organizativas y de estrategias, nuevas vías de comunicación, introducción del

triple reporting (económico, social y medioambiental), etcétera tal y como explica Rodríguez Fernández. Además, las sanciones para aquellas empresas con un comportamiento irresponsable suponen también una amenaza y unos gastos futuros que afectarían a los resultados y a la posición financiera de las compañías infractoras (Adams *et al.*, 1995; Robert y McLaughlin, 1996; Stuart y Ahuja, 1996; Atkinson *et al.*, 1997; Shameek, y Cohen, 1997; Dowell *et al.*, 2000, y Stuart *et al.*, 2000). Como consecuencia, esto podría suponer un riesgo potencial mayúsculo para la empresa, especialmente a largo plazo (CERES, 2004 y GAO, 2004).

Desde un punto de vista más monetario, en estos tiempos, las instituciones inversoras que tienen cierto peso en los mercados financieros están empezando a mostrar la necesidad de difundir información social y medioambiental junto con la información financiera habitual y obligatoria (Álvarez, 2009). De hecho, existe la demanda realizada por algunos de los mayores fondos de inversión norteamericanos, los cuales gestionan miles de millones de euros, exigiendo una mayor regulación para incrementar la revelación de información ya que lo consideran de suma importancia a la hora de valorar compañías (CICA, 2005).

Además, tal y como la GRI (2016) sostiene “se ha constatado que la empresa privada tiene un rol clave en la promoción y el respeto de los derechos humanos. Por ello, a través de sus operaciones puede promover estos últimos para que sean sostenibles y se disminuya así sus riesgos para conseguir una rentabilidad con justicia social. Esa es la razón por la que reportar la gestión en materias de esta índole supone un reto para las compañías puesto que no están familiarizadas con el tema” (p. 6).

El objetivo de este trabajo es proporcionar a los lectores una nueva visión sobre la RSC, los derechos humanos y la GRI en la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para empezar, realizaremos una introducción del cambio que se ha dado socioeconómicamente, analizaremos el papel de los poderes públicos en la RSC, se analizarán diversos conceptos dentro de la RSC que nos servirán para comprenderla mejor, también se expondrán los beneficios de optar por un modelo de negocio responsable socialmente y ejemplos exitosos de empresas que hace tiempo se sumaron a esta forma de desarrollar su actividad.

Asimismo, no solo hablaremos del modelo Stakeholder, actor clave para entender la RSC, sino también de la creación, evolución del GRI y beneficios de la elaboración de memorias de sostenibilidad, de los derechos humanos y de cómo se gestaron y, por último, analizaremos y compararemos la aplicación que las cinco empresas escogidas del IBEX35 hacen de los aspectos más sociales del GRI en sus memorias de sostenibilidad. Todo esto con el objetivo de que el lector de este trabajo tenga una visión más amplia de estos conceptos, de lo importante que es una buena aplicación interrelacionada de ellos y del uso que hacen las compañías con las memorias de sostenibilidad.

2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

2.1 *Un entorno socioeconómico cambiante*

Al hablar del modelo stakeholder y la responsabilidad social de la empresa es imprescindible ubicarnos en el entorno socioeconómico en el que vivimos.

De esa forma y tal y como comentamos en la Introducción, en la década de los setenta y de los ochenta, el concepto que se tenía de empresa era diferente al de ahora, en ese tiempo se tenían unas fuertes convicciones ideológicas liberales reduciendo la responsabilidad social de la empresa a la mera obtención de beneficios. En ese periodo de tiempo, se consideraba como “buen gobierno de la empresa”, es decir que contribuían al bienestar general acciones de la empresa como pagar impuestos, crear puestos de trabajo, etc.

No obstante, esto cambió en la década de los noventa donde surgió la preocupación por la responsabilidad social corporativa y la empresa ciudadana.

A partir de ese momento y, especialmente hoy en día, la opinión pública puede mostrar inquietud ante los escándalos financieros y contables de las empresas, así como el deterioro ecológico, la exclusión social o la falta de respeto de los derechos humanos. Por eso, las empresas en estos tiempos tienen un importante interés por cuidar su reputación y lograr validar su imagen de responsable socialmente ante la sociedad (AECA, 2007).

Tal y como argumenta la AECA (2007) en su documento N°4 a través de su Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, las empresas se encuentran en un punto en el que tienen que compaginar las tendencias liberalizadoras y desreguladoras con la necesidad de mantener e incluso aumentar la cohesión social, precisamente en un momento en el que la intervención del Estado es menor y en el que la influencia de las políticas empresariales tiene una mayor influencia sobre los ciudadanos. Por ello, los grandes escándalos financieros han demostrado que la información financiera puede ser fácilmente alterable y usada como un instrumento de manipulación.

Ante esto, los ciudadanos exigen a las organizaciones mayor responsabilidad y transparencia obligando a éstas a generar confianza y a legitimarse ante la sociedad, al mismo tiempo que tratan temas complicados como puede ser la distribución de las rentas entre los diferentes stakeholders.

De esta forma y dada la potenciación e integración de los actuales mercados de capitales y la expansión de los inversores, existe la tendencia de situar a la RSC al servicio del modelo financiero de la empresa.

Así, se le considera a la RSC como una cuestión de rentabilidad (*business case*), cada vez más importante especialmente para los inversores institucionales, situándose como un instrumento estratégico que permite a la empresa lograr ventajas competitivas que repercutirán en una mayor creación de valor para los accionistas como pueden ser AECA (2007, p. 51-52):

- “Atraer inversores y recursos financieros gracias a su impacto positivo sobre la rentabilidad financiera y bursátil.
- La reducción de costes de explotación, retrasos y riesgos por conflictos con los diferentes grupos de interés.
- La captación y retención de los trabajadores más cualificados, que además tengan talento, motivación y capacidad para innovar. También serán trabajadores que se sentirán atraídos por los valores que transmite la RSC.
- La creación de nuevos productos, entrada en otros mercados, diferenciación comercial y vinculación emocional de los stakeholders, especialmente de los clientes (Gardberg y Fombrun, 2006).
- Creación de intangibles a través de la confianza, la buena imagen comercial y la reputación.
- Menor regulación pública de las actividades económicas y una mayor autorregulación de las empresas (regulación *soft*). En algunos países, se llega a utilizar la RSC para influir en los poderes públicos o en determinadas instituciones sociales, así como con el fin de impulsar en la opinión pública posiciones ideológicas con una clara tendencia a la propiedad privada y el libre mercado (Christian Aid, 2004, p.15).
- Mayores facilidades para encontrar financiación para proyectos. El Banco Mundial y el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo tienen en cuenta los riesgos sociales y medioambientales a la hora de hacer los estudios de las solicitudes de préstamos”.

2.2 Los poderes públicos y la responsabilidad social de la empresa

La RSC implica una nueva forma de gobierno de las externalidades empresariales en lo económico, social y medioambiental. El establecimiento de límites o fronteras afecta a la política y la estrategia de la firma, pero eso no implica que no tenga influencia en los poderes públicos puesto que estos límites afectarán a dichos poderes. Como ya hemos comentado, la RSC supone la aparición de retos y oportunidades que afectan al espacio público, lo que obliga a las Administraciones Públicas a trazar una propuesta política clara en relación con esta materia.

Asimismo, la Comisión Europea incentiva la formulación y puesta en práctica de políticas nacionales de RSC que estén relacionadas con las políticas comunitarias y las normas y códigos internacionales (AECA, 2007).

Ante esta situación, surgen dos enfoques acerca de la función que deben adoptar las Administraciones Públicas en lo referente a la RSC; por un lado, se plantea la incentivación de prácticas empresariales voluntarias y, por otro, se propone la introducción de medidas.

Desde el primer punto de vista, el hecho de introducir elementos de carácter obligatorio en las políticas de RSC conllevaría una desnaturalización ya que la RSC empieza donde acaban las exigencias de la normativa. Ante esto, se espera que los poderes públicos tengan un papel en el que difundir y promover la RSC.

La segunda vertiente defiende que las Administraciones Públicas deben establecer un marco de referencia concreto para potencias y defender este nuevo concepto de empresa. La reciente tendencia a la generalización de la RSC adquiere la importancia de cuestión de Estado, que ha de preocupar a las instancias públicas, siendo un objetivo importante de su política económica (AECA, 2007).

De acuerdo con lo que AECA (2007) sostiene junto con “lo que dicta el Banco Mundial, Lozano y otros (2005) identifican cuatro posibles funciones de la Administración Pública en materia de RSC: obligar, facilitar, colaborar y promocionar” (p. 94). A continuación, se adjunta un esquema al respecto.

TABLA 1. FUNCIONES DEL SECTOR PÚBLICO

Obligar	Legislación de obligación y control	Regulación e inspección	Sanciones e incentivos legales y fiscales
Facilitar	Legislación facilitadora de actuaciones; apoyo financiero	Creación de incentivos; aumento de la concienciación	Capacitación Estimulación de mercados
Colaborar	Combinación de recursos	Implicación de stakeholders	Diálogo
Promocionar	Apoyo político		Difusión y reconocimiento

FUENTE: Lozano y otros (2005)

En la primera función, la de “obligar”, los entes gubernamentales pueden definir las pautas de la actuación empresarial dentro del marco legal. ¿Cómo? Estableciendo unos estándares mínimos y un control de su cumplimiento en los cuales se exijan aspectos como los tratados a lo largo de este trabajo, la transparencia y las memorias de gestión (AECA, 2007).

El sector público también debe de estar en disposición de “facilitar”, de “colaborar” y de “promocionar” buscando así que se incentiven, posibiliten y difundan actuaciones y comportamientos socialmente responsables de las empresas. Por su parte, las instituciones públicas pueden estimular de múltiples maneras la implicación de actores en la agenda de RSC: animando a las empresas, aportando fondos para la investigación, campañas de concienciación ciudadana, promocionando y fomentando el consumo socialmente responsable; fomentando la otorgación de créditos a empresas que tengan un marco de RSC, etc.

Además, los poderes públicos pueden también fomentar medidas de autorregulación empresarial sectorial sensibilizando, formando e intercambiando buenas prácticas para

empresas y facilitar así, el desarrollo del proceso de dialogo entre empresas y partes interesadas de la sociedad (AECA, 2007).

En el plano práctico, muchos Gobiernos europeos han iniciado su actuación en términos de la RSC a través de políticas y actuaciones sin adoptar carácter de obligatoriedad en la mayoría de los casos. Se han centrado en animar, facilitar y dinamizar la aplicación de modelos y estrategias que favorezcan el papel de la RSC razón por la cual las Administraciones públicas tienen un papel fundamental (AECA, 2007).

Dicho lo cual, podemos intuir que la introducción de normativas detalladas y extensas de obligado cumplimiento en materia de RSC no sea lo más adecuado y lo más viable.

Sin embargo, existen dos dimensiones de gobierno y responsabilidad social de las compañías que se debe regular desde nuevas perspectivas.

Por un lado, la información de las empresas de acuerdo con el ámbito de la RSC, certificando a través de un agente externo la calidad y veracidad de las memorias de RSC que se publican para el público en general pero que van dirigidas especialmente a las partes interesadas. Por otro lado, se debe perfeccionar la legislación sobre sociedades mercantiles introduciendo leyes que permitan mayores posibilidades para el desarrollo de la RSC (AECA, 2007).

Atendiendo al ejemplo de la AECA, en el caso de las sociedades anónimas (S.A.) se podrían realizar una serie de modificaciones para conseguir una serie de metas, como pueden ser las siguientes (AECA, 2007):

- Permitir la especificación voluntaria en sus estatutos de un interés social amplio. El hecho de que el art. 127 *bis* de la Ley de Sociedades Anónimas incluya una definición poco clara del interés social, provoca que frecuentemente las Sociedades Anónimas se inclinen hacia una orientación financiero-contractualista en lugar de una orientación orgánico-institucional (esta última más fácilmente enlazable con la RSC). Un ejemplo de ellos es lo que dicta el Código Unificado de buen gobierno de mayo de 2006 “por una interpretación contractualista, que pone el énfasis en el interés común de los accionistas o, si se prefiere, en el interés del accionista común”. Sin embargo, y tal y como según sostiene la AECA (2007) basándose en Esteban Velasco (2005) “cabe debatir el verdadero alcance de la actual definición legal de interés social, máxime a la vista de los antecedentes de su discusión parlamentaria” (p. 96).
- Introducir la posibilidad para cualquier S.A., de decantarse por un sistema de consejo de administración con un solo órgano (conocido como *monista*), o con dos “dual” – con un consejo de dirección y un consejo de control siendo esta circunstancia común en algunos países europeos. Este hecho, favorecería la posible participación de diferentes stakeholders en el consejo de control.
- Establecer los deberes de información entre consejeros ejecutivos y no ejecutivos, especialmente de los primeros hacia los segundos y con posibilidad de que los segundos puedan exigir información a los primeros.

- Fijar la obligatoriedad de crear un consejo de administración en las sociedades anónimas cotizadas. Lo sorprendente de esto es que es así en todos los países, pero en España no es obligatorio. Esto implica que una S.A. cotizada podría estar dirigida por un administrador único.

El Estado, por su parte, debe liderar el impulso de pautas de conducta responsable en todas sus actividades económicas, empresas y organismos. La Administración pública, como principal actor social, debe diseñar políticas de transparencia y *reporting*, de relaciones laborales, de integración de minorías, de gestión de los fondos públicos... en clave de RSC. La estructura necesaria para llevar a cabo esta responsabilidad social se puede instrumentar a través de la creación de un consejo o comité de RSC en el ámbito administrativo o de una agencia para que se haga responsable de la coordinación técnica y el fomento y desarrollo de las políticas de responsabilidad social de la Administración Pública (AECA, 2007).

Al tratarse la española de una Administración Pública descentralizada, es lógico que se coordinen las políticas públicas de RSC en los diferentes planos de la Administración mientras se tiene presente la vital función que juegan las organizaciones que ejercen de intermediadoras entre el Gobierno y las empresas, éstas son organizaciones que lo que buscan es incentivar espacios de encuentro, oportunidades de verificación y que ayudan a que surjan proyectos comunes, entre otras cosas.

2.3 Concepto y definición

Para la AECA (2004) “la responsabilidad social corporativa representa el compromiso con la idea de organización como conjunto de personas que interactúan en la sociedad desde dos puntos de vista, desde la perspectiva de su propia composición (una suma de individuos) o desde la perspectiva de miembro integrante de un sistema social (empresa ciudadana)” (p. 19).

La aceptación de esta composición social y el compromiso con unos valores sociales instigan un comportamiento por parte de la empresa coherente con los planteamientos que van más allá del mero beneficio económico.

¿Cuáles son los elementos fundamentales de la misión de la responsabilidad social corporativa? La mejora de la sociedad a través del desarrollo personal de las personas que la componen y el cuidado del medioambiente como entorno vital en el que desarrollan su actividad. Así, la RSC tiene en cuenta el impacto de la acción de la empresa en tres dimensiones: la económica, la social y la medioambiental teniendo presente siempre los objetivos principales que son la creación de valor a largo plazo y el desarrollo sostenible (AECA, 2004).

En cuanto a la *definición* exacta de lo que significa la responsabilidad social corporativa, lo cierto es que no hay una definición que englobe de una manera única el concepto, no existe una única acepción.

Ante esto, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) nos ofrece tres posibles acepciones (AECA, 2004, p.21):

- *“La responsabilidad social corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa”.*
- *“La responsabilidad social corporativa centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente”.*
- *“La responsabilidad social corporativa va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo.*

Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas”.

También existen otras definiciones de otras instituciones como puede ser la que propone la Comisión Europea en 2001 en su Libro Verde “Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas” consecuencia del mandato realizado en el Consejo Europeo de Lisboa celebrado en marzo del año 2000 donde se dijo lo siguiente acerca del término RSC: “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio” y se define 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”.

2.4 El porqué de la RSC

En este apartado vamos a presentar argumentos a favor de la Responsabilidad Social Corporativa teniendo en cuenta la Triple Vertiente de Sostenibilidad (*Triple Bottom Line*) compuesta por la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión medioambiental y, posteriormente haremos más hincapié en esto desde la óptica moral, económica, empresarial y social, concepto que adquiere Moneva procedente de su autor, John Elkington (1997). Se trata, a grandes rasgos, de los mismos conceptos, pero con matices.

Empezando con la ***Triple Vertiente de Sostenibilidad***, debemos tener presente el término *Negocio Sostenible* puesto que es clave para entender lo que es la RSC. Según el código de gobierno de la empresa sostenible desarrollado en España por el IESE, Fundación

Entorno y PWC, empresa sostenible es aquella que integra los siguientes valores o principios: sostenibilidad, visión a largo plazo, diversidad, apertura al diálogo con las partes interesadas (stakeholders), integridad y responsabilidad (De la Cuesta, 2005).

Las empresas, desarrollan su actividad de acuerdo con las tres dimensiones mencionadas en el párrafo anterior como son la económica, la social y la medioambiental.

- Dimensión económica→ Todas las empresas buscan beneficios, pero no consiguiéndolos a cualquier precio, las empresas que adopten la RSC intentarán llegar al objetivo de manera ética. Para ello, la empresa deberá dar información completa y clara a los clientes sobre sus productos, sin acudir a la publicidad engañosa y pagando a los trabajadores unos salarios justos acordes a los del sector en el que desempeñe la empresa su actividad. Asimismo, se deberá respetar los acuerdos que tenga con los proveedores, evitar delitos fiscales y hacer a los trabajadores partícipes de la evolución de la empresa.
- Dimensión social→ Hace referencia a la contribución de la empresa hacia la sociedad en el sentido de tener presente, en cuenta a la comunidad y sus empleados y, no actuar, como un ente independiente de la sociedad.
- Dimensión medioambiental→ Alude a la actitud de la empresa con el ahorro de recursos naturales como puede ser la energía, el agua, la selección de procesos de producción de baja contaminación, la utilización de un tratado de residuos para disminuir la contaminación, el reciclaje; así como la educación y promoción de estas prácticas entre empleados y la comunidad en general.

Para situarnos antes de analizar las diferentes ópticas, es conveniente presentar cómo era el viejo modelo empresarial. Anteriormente lo que una empresa buscaba era la maximización del beneficio para el accionista con una cierta visión cortoplacista que, como podemos comprobar actualmente, resultó negativo para la sociedad y para los accionistas minoritarios que tenían una visión más a largo plazo. Asimismo, ha aumentado el protagonismo del capital humano que consiste en contar con buenas redes de proveedores y socios comerciales.

De este modo surgió en la década de los ochenta, concretamente en 1984, la Teoría de los Stakeholders de Freeman² en la cual define al stakeholder como: “Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación”. Básicamente, lo que introdujo nuevo esta teoría era la idea de la creación de una estructura estratégica de creación de valor para el propio negocio y, por ende, para la sociedad, a través de un compromiso activo con los grupos de interés.

²Teoría de los Stakeholders de Freeman. Autor y obra mencionada por De la Cuesta.

Esto convierte a la organización a ser proactiva en lugar de reactiva. A partir de la publicación de esta teoría, se han escrito una infinidad de procedimientos acerca de cómo tener una buena relación, desde el punto de vista de la corporación, con el stakeholder consistente en el diálogo que permita a la empresa encontrar más fácilmente respuestas a cuestiones como el cambio climático, las condiciones de trabajo de los trabajadores, etc.

Vayamos a las diversas cuestiones que suscita la RSC:

- Cuestión moral→ Como mencionamos en la Introducción, actualmente las empresas y organizaciones económicas tienen un papel social en la sociedad debido a la relevancia extraordinaria que han adquirido como consecuencia del impacto social y medioambiental que tienen sus actuaciones.

A raíz de esto, han surgido en los últimos años un nuevo pensamiento entre los ciudadanos donde se pretende abogar por un modelo económico y social donde prime el interés colectivo sobre el individual. Entre los activistas de la RSC se encuentran las organizaciones sociales de defensa de la naturaleza y derechos humanos; organizaciones religiosas, etc. Estas organizaciones trabajan por defender los derechos de los más débiles y perjudicados por los efectos contradictorios de la globalización y de la liberalización del mercado exigiendo mayor intervención social a gobiernos y empresas (De la Cuesta, 2004).

En definitiva, lo que se cuestiona en este apartado es la moral, es decir, ¿es realmente ético abaratar costes a cambio de explotar a menores en condiciones infrahumanas de trabajo? ¿es moral deforestar, contaminar, producir bienes nocivos para la salud? Son preguntas que todo empresario debería hacerse.

- Cuestión de negocios→ Dentro de esta denominación *Business Case* lo que se pretende buscar es convencer tanto a accionistas como a gestores de tener una opinión favorable en favor de la RSC debido a el beneficio que esta estrategia puede suponer para el negocio y para la empresa, basados en los vínculos entre la calidad de las relaciones de la empresa con sus Stakeholders y resultados económicos, así como la importancia de la RSE tanto para los intereses personales de los stakeholders como para la sociedad en general.

Se trata de un *win-win*, es capital social, humano e intelectual al que hay que prestar atención para obtener el máximo retorno a los recursos utilizados a largo plazo. Cada vez más, los empleados, accionistas y clientes valoran más estos activos intangibles difíciles de comercializar pero que suponen la reputación externa (De la Cuesta, 2004).

Es muy importante el hecho de captar y retener buenos empleados, que tengan una gran motivación y capacidad para innovar que se sientan atraídos por los valores asociados a la RSC siendo esto último aplicable también a los proveedores (Rodríguez Fernández, 2007). Además, existirá una motivación para actuar responsablemente puesto que, al estimular los beneficios, las empresas por sí

mismas tenderán a adoptar estas estrategias. Con esto, surgen otras ventajas para la incorporación voluntaria y proactiva de dichas estrategias, como puede ser la *eco-eficiencia* la cuál detecta a través de la RSC las ineficiencias y se reduce el impacto negativo sobre el entorno, beneficiándose la empresa de dicha gestión de los recursos ya que conlleva un ahorro de los costes (De la Cuesta, 2004).

Igualmente, se produce el *First mover advantage* (cuando el gestor va más allá de las obligaciones legales), se trata de una estrategia RSC proactiva, donde la empresa se verá beneficiada a largo plazo al situarse en el mercado en posición de ventaja competitiva.

Este argumento lo utilizan directivos y gestores de las compañías que han asumido los principios relativos a derechos humanos, laborales y medioambientales y que comienzan a comunicar (con el objetivo de ser los más transparentes posibles en su gestión) las políticas, procedimientos y resultados de su estrategia RSC.

Es por ello por lo que, desde hace más de una década, muchos inversores ven en la RSC una práctica de buena gestión empresarial y prefieren invertir en estas empresas ya que están gestionando adecuadamente sus riesgos reputacionales, sociales y medioambientales; de hecho, cada vez más son los inversores que reclaman información no financiera de las empresas y abogan por una participación más activa en su papel como accionistas responsables. ¿cómo? Interviniendo a través de los votos en decisiones que pudieran llegar a comprometer el futuro de la empresa (De la Cuesta, 2004).

¿Qué empresas suelen realizar este tipo de prácticas de manera cotidiana, más habitual? Suelen ser empresas grandes, transnacionales la mayoría de ellas, que cotizan en los mercados financieros internacionales y en cuyo capital participan fuertemente instituciones cada año más preocupadas por la RSC.

¿Por qué? La Responsabilidad Social de las grandes empresas se extiende a toda su cadena de valor (proveedores y comerciales) a los que debe transmitir los valores y compromisos.

Las PYMES, por su parte, con el tiempo tendrán que aplicarse más en los estándares mencionados anteriormente.

La investigación y las conclusiones sobre las que se basa De la Cuesta toman como base las de otros autores siendo estas que los buenos resultados sociales y medioambientales benefician la cuenta de resultados incrementando el valor económico de la empresa disminuyendo el riesgo (Moore, 2001; Orlitzky y Benjamin, 2001); atrayendo o reteniendo empleados (Backhaus et al. 2002; Turban y Greening, 1997) y mejorando la imagen y reputación corporativa. Con relación a esta *Business Case*, surge la pregunta de si realmente este comportamiento responsable socialmente por parte de los dirigentes de la empresa repercute económica y financieramente de manera positiva en ella.

Tras numerosos estudios, y teniendo en cuenta el escogido por De la Cuesta, en concreto al realizado por M. Orlitzky, F.L Schmidt y S.L. Rynes (2003) se

concluye que existe una relación positiva entre la variable performance social y financiera.

Por tanto, se confirma la existencia de un vínculo, de manera que un mejor comportamiento social trae consigo unos mejores resultados financieros y a la inversa. Así, la performance financiera y la reputación de la empresa están fuertemente relacionados en la medida que, si se mejora la comunicación con terceros acerca de la gestión socialmente responsable, se ofrece una mejor imagen a los clientes, inversores, proveedores... y eso atraerá a los mejores empleados.

Asimismo, diversos estudios comparativos entre los índices bursátiles éticos o de sostenibilidad y otros benchmark de mercado parecen demostrar que aquellas empresas preocupadas por medir e informar de su performance social y medioambiental obtienen mejores cotizaciones en los mercados que el resto (De la Cuesta, 2004).

- Cuestión económica → Hablando desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios RSC contribuye sin ninguna duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Lo que es necesario para el planeta tierra es poder generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando al máximo la huella medioambiental. Para ello, es necesario mejorar los procesos, pero surge una pregunta: ¿cómo mejorar los procesos? Algunos Estados no tienen mucha intención de que se controlen las emisiones de gases invernaderos puesto que interpretan que podría ocasionar una reducción de su cuota de mercado o de sus niveles de competitividad, políticamente puede no resultar correcto porque están en juego grandes corporaciones transnacionales con grandes intereses. En ese momento es cuando las organizaciones empresariales eluden su responsabilidad otorgándosela a los consumidores.

Visto el panorama, ¿Dónde queda el inversor? Éste busca la máxima rentabilidad a su dinero a corto plazo y no se cuestiona estos temas en exceso

A partir de ahí, el poder del consumidor e inversor es relativo ya que depende de numerosos aspectos como que exista información suficiente, accesible, y situaciones de comportamientos no oligopolísticos, etc. (De la Cuesta, 2004).

Esto se debe a la relevancia de los contratos implícitos, la confianza y la reputación dentro de las actuales economías, en un entorno en el que el capital social ayuda a mantener su competitividad y es preciso adoptar una visión “multi-agencia”, más simple que la conexión accionistas-directivos (Rodríguez Fernández, 2007).

Esto evitaría que los inversores pudieran caer en el error de apoyar con su inversión a empresas cuyos productos sean nocivos para la salud.

Ante esto, surge la figura del *Propietario Universal*, que consiste en desinvertir en empresas que contribuyen negativamente al bienestar social y económico o permanecer en ellas para cambiar actitudes, valores y decisiones empresariales.

En definitiva, los propietarios universales por excelencia son los grandes fondos de pensiones privados y públicos dado que su objetivo es el de garantizar pensiones futuras lo cual les “obliga” a invertir con una visión a largo plazo tratando de maximizar la riqueza.

Sin embargo, a mediados de los 80 y más concretamente a inicios del siglo XXI, comienzan a surgirles numerosas cuestiones a los inversores debido a los escándalos de grandes compañías que provocaron una pérdida de confianza en el sistema (De la Cuesta, 2004).

A partir de aquí, algunos inversores son conscientes de que los aspectos medioambientales son importantes al igual que la calidad de la educación, formación e I+D puesto que es sumamente importante fomentar la innovación y las redes de conocimientos. También, esto les servirá a los inversores relacionados con los fondos públicos de pensiones puesto que podían caer en la contradicción de apoyar con su inversión empresas cuya fabricación se basa en productos dañinos para la salud como empresas relacionadas con la industria del tabaco, por lo que, en caso de apoyar empresas de esta índole, surgirían efectos macroeconómicos que son necesarios evitar.

Por ello, la actitud que un propietario universal puede tomar ante estas circunstancias es desinvertir en empresas que contribuyan negativamente al bienestar social y económico o permanecer en ellas para, desde dentro, cambiar actitudes, valores y decisiones empresariales, haciendo uso de su poder como propietario.

A partir de lo dicho, podemos afirmar que un buen gobierno corporativo es aquel que pone medios para salvaguardar los intereses de los inversores y propietarios de las compañías puesto que exigen resultados financieros y una buena gestión de su dinero con criterios de responsabilidad social y visión a largo plazo (De la Cuesta, 2004).

Tal y como Rodríguez Fernández (2007) sostiene “la existencia de efectos externos o sobre terceros generados por las corporaciones y que éstas han de acostumbrarse a <<internalizar>> en sus cálculos, según nos enseña la economía del bienestar, dentro de un contexto en el cual ha de valorarse la sostenibilidad en el uso de los recursos disponibles y no parece creíble la existencia de un <<orden espontáneo>> conducente al óptimo bienestar social” (p.38).

La supervivencia de la empresa exige incentivar a los stakeholders para efectuar inversiones específicas y mantenerse dentro ese entramado de activos y personas especializados.

- Cuestión social → Deben ser las empresas las que se autorregulen y voluntariamente vayan implantando estrategias y sistemas de gestión enfocados a la RSC. Asimismo, debe haber un mínimo de regulación que establezca unas pautas sobre lo que debe ser su actuación social y medioambiental y que garantice que la información llega a todas las partes interesadas.

Hasta el momento, el enfoque mayoritario ha sido el de la voluntariedad, aunque últimamente la tendencia está cambiando hacia un enfoque reglamentarista (De la Cuesta, 2004).

Igualmente, desde los movimientos sociales se aboga por un enfoque mixto, es decir, iniciativa privada con las decisiones que afectan a la mejora en la gestión y en el valor de la empresa a largo plazo.

Sin embargo, se exige por parte de las organizaciones que los poderes públicos deben de participar en este y facilitar y promover así, comportamientos responsables.

Ante esto, puedo surgir la pregunta: ¿Voluntariedad para resolver los cambios climáticos o la pobreza? Este debería de considerarse un tema de interés público y no exclusivamente privado porque todo lo que engloba decisiones sobre uso, consumo y deterioro del capital natural, social y humano afecta a la sociedad actual y a las venideras. Por ello, debe ser la sociedad a través de sus representantes públicos quienes tienen que decidir los límites de uso de recursos y cuestiones de RSC que deben garantizarse desde los poderes públicos.

Como hemos comentado previamente, existen dos tipos de enfoque, el de voluntariedad y el reglamentarista; el primero, se pone en práctica en el entorno anglosajón y, el segundo, entra dentro del marco regulador puesto en práctica en el entorno europeo, especialmente, en países como Francia y Países Bajos (De la Cuesta, 2004).

Llegados a este punto, el debate pasa a “qué tipo de regulación resulta más apropiada para incentivar la RSC”. De esa forma y mientras la empresa lleva a cabo su tarea productiva (negocios), la sociedad civil y sus representantes reclaman orden y seriedad en temas como la RSC puesto que hay un mínimo de derechos que hay que respetarse.

De lo anteriormente comentado, y desde una *perspectiva puramente económica*, la consecuencia es que se ha conseguido la proliferación de códigos de conducta y estándares sectoriales o empresariales de carácter voluntario y la aparición de la inversión socialmente responsable con el fin de incorporar a su valoración de gestión y riesgos económicos, criterios ético-sociales y medioambientales.

Por otro lado, desde una *perspectiva más social*, existe una tendencia a que exista regulación que ayude a equilibrar las fuerzas del mercado protegiendo al pequeño

inversor o consumidor. Tal es así que se están empezando a aprobar normas nacionales e internacionales.

En estas normas se empieza a reconocer la responsabilidad de los Estados y a su vez se establecen unos requerimientos mínimos en materia de cumplimiento de recursos humanos. Además, y por primera vez, se empiezan a abrir procesos penales contra empresas o compañías en tribunales nacionales e internacionales (De la Cuesta, 2004).

Asimismo, los grandes inversores institucionales, propietarios en gran parte de la economía mundial, adquieren así un poder sin precedentes ya que sus decisiones influyen en el devenir y bienestar económico y social mundial y, por tanto, en los rendimientos futuros de sus inversiones, de ahí que la responsabilidad de dichas instituciones adquiera una dimensión casi pública.

Para respaldar la iniciativa voluntaria de las empresas, es imprescindible que la Administración elabore documentos guía para las empresas, homogeneizando y armonizando los códigos de conducta existentes, estableciendo así unos principios claros para la redacción de los balances sociales o memorias de sostenibilidad de carácter obligatorio con posibilidad de estar sujetas a la necesidad de una auditoria externa que sirviera para verificarlo.

La Administración debería recompensar a las empresas que muestran una actitud socialmente responsable a través de licitaciones, créditos a la exportación, reconocimiento público, etc.

De hecho, a través del crédito el gobierno es corresponsable de la conducta de las empresas en otros países debiendo asegurar el respeto y fomento del desarrollo social y medioambiental en las comunidades en las que trabajan (De la Cuesta, 2004).

En definitiva, todo esto sugiere la necesidad de establecer unas relaciones empresa-sociedad mutuamente beneficiosas para ambas partes, llegando a la situación de establecer diálogos entre los diferentes grupos de interés para conocer sus opiniones y demandas, establecer algunas colaboraciones específicas, etcétera (Rodríguez Fernández, 2007). Esto no omite el hecho de que, con frecuencia, y tal y como recoge Rodríguez Fernández de otros autores, se detectan resistencias frente a los compromisos que deberían asumirse en relación con los stakeholders internos (Deakin y Hobbs, 2007) puesto que se pone más énfasis en conseguir reputación exterior para obtener mayor legitimación social que en conseguir una reputación interna, para la propia empresa.

2.5 Ejemplos de empresas que adoptaron la RSE

A continuación, comentaremos algunos ejemplos de empresas que han adoptado una filosofía o modelo de negocio socialmente responsable y realizaremos diversos comentarios que servirán para esclarecer más aún este asunto.

John Mackey, el fundador de la cadena estadounidense de supermercados *Whole Food*, avanzó a principios del siglo XXI un punto de vista diferente en el modelo de negocios de su compañía afirmando que el modelo de negocios de su compañía ha adoptado podría representar una nueva forma de capitalismo, que trabaja más enfocado a buscar el bien común para generar resultados positivos para la sociedad (Sprinkle y Maines, 2010).

¿Por qué las firmas se involucran en la RSE? Las empresas pueden tener intenciones altruistas, creen que sus esfuerzos de RSE son parte de ser un buen ciudadano global.

Del mismo modo, después del 11S, y según Alsop, autor escogido para su estudio por Sprinkle y Maines, empresas como Honda, Wal-Mart y Procter & Gamble donaron millones de dólares en efectivo y productos a los esfuerzos de socorro, pero tomaron la decisión de no publicitar sus contribuciones (Alsop, 2002). Por ello, y tal y como Sprinkle y Maines (2010) afirmaron “casi con certeza, muchas organizaciones están haciendo contribuciones filantrópicas no públicas similares en respuesta a los desastrosos terremotos en Haití y Chile” (p.446).

Asimismo, existen posibles beneficios contractuales: las empresas creen que la RSC ayuda a reclutar, motivar y retener a los empleados. Numerosas fuentes enumeran estas razones como uno de los beneficios más importantes de un programa de RSC activo. Por ejemplo, Deloitte ofrece a sus gerentes la oportunidad de participar en programas de un año dedicados a mejorar las habilidades especialmente de los más jóvenes. La compañía cree y según recogen Sprinkle y Maines de otro escritor del *The Wall Street Journal*, que este esfuerzo “ayudaría a reclutar a los mejores candidatos y aumentaría las tasas de retención de los empleados de alto potencial” (Dizik, 2009, p. 88).

El aumento de la motivación de los empleados en el trabajo es un factor clave ya que los observadores han comprobado que “las personas buscan significado en el trabajo” y ha quedado claro que “la motivación del personal es un poderoso beneficio final de la responsabilidad corporativa” (Murray, 2007, p.11) afirma otro escritor de un periódico conocido como el *Financial Times* y al cual han tenido en cuenta Sprinkle y Maines.

De hecho, los estudiantes enfocados al mundo de los negocios están solicitando a sus instituciones cursos sobre responsabilidad social lo que puede indicar que busquen trabajos con empleadores responsables (Middleton, 2009)³.

Gracias a este compromiso de responsabilidad corporativa de la compañía Target, los reclutadores han escuchado de los candidatos de trabajo que dicho compromiso de la compañía con la comunidad es una de las principales razones por las que desean trabajar para la empresa (Needleman, 2008)⁴.

Alguno de los otros ejemplos que podemos comentar sería el de la NBC, una cadena estadounidense muy importante, que decidió ofrecer más programación de televisión dedicada a los problemas sociales y de salud de la sociedad americana. Esta decisión, lejos de ser generosa, fue muy estratégica, ya que NBC pudo atraer una gran cifra de

³ Autor escogido por Sprinkle y Maines. Encontrará su referencia bibliográfica en Bibliografía.

⁴ Autor escogido por Sprinkle y Maines. Encontrará su referencia bibliográfica en Bibliografía.

dólares publicitarios de compañías que querían asociar sus productos con los valores sociales del programa (Vranica, 2009)⁵.

Asimismo, el enfoque de las empresas en las preocupaciones ambientales puede conducir a reducciones en los costes de producción. Wal-Mart, por ejemplo, redujo los costes de transporte en 3.5 millones de dólares a través de una iniciativa para reducir el embalaje de los juguetes. Este hecho, desde una perspectiva RSC, hizo que la compañía también ahorrara 3.425 toneladas de materiales corrugados, 1.358 barriles de petróleo, 5.190 árboles y 727 contenedores de envío (Wal-Mart, 2006).

Casos exitosos en los cuáles o bien compañías o bien entidades públicas se relacionan con múltiples actores con resultados positivos en términos de reducción de costos, rentabilidad y sustentabilidad.

El Programa *Creando las Escuelas del Futuro*, según defiende Jelic (2016) “es un buen ejemplo de creación de valor que incluye atributos tales como la reducción de riesgos, oportunidad, fomento de la comunidad, beneficios ambientales e interrelación social. Todo esto tiene un impacto en la reducción de costos, por tanto, el programa es socialmente responsable y rentable a la vez” (p. 48).

Autores mencionados por Jelic, como Gil y Baldwin, presentan el programa BSF de Manchester como una política que reduce el riesgo de fracaso ya que crean una infraestructura que reduce la

obsolescencia gracias a que se involucra a diferentes actores beneficiando especialmente esto a aquellos que harán a largo plazo un uso efectivo de los bienes.

La construcción de estas escuelas en Manchester es un buen ejemplo del modo en que ambientes de colaboración pueden contribuir a reducir riesgos, aumentar la participación, promover la creatividad... buscando siempre la maximización de la ganancia (Gil y Baldwin, 2014).

Otros ejemplos de prácticas de la RSC buscando la maximización de la ganancia son los enfoques LEAN y Agile.

Ambas son dos propuestas que buscan incrementar la productividad de las compañías a lo largo de toda la cadena de valor, expandir sus mercados, crear ambientes colaborativos y valor hacia todo su ecosistema de negocios, mientras se aumentan la productividad y la innovación (Jelic, 2016).

El *enfoque LEAN* es una forma de producción que busca reducir mucho el desperdicio generado en el proceso productivo. El tiempo de entrega de un agregado de valor se reduce lo más posible creando un círculo virtuoso de feedback en el cual los diferentes actores son involucrados para evaluar el resultado de lo producido.

Algunas empresas que implementan este enfoque LEAN son *Nike* y *Kimberley-Clark*; ambas confían en una transformación organizacional hacia estas prácticas para

⁵ Autor escogido por Sprinkle y Maines. Encontrará su referencia bibliográfica en Bibliografía.

involucrarse mejor con su ecosistema de negocios, y seguir haciendo las cosas bien en términos de rendimiento corporativo (Jelic, 2016).

En el caso de *Nike*, según su Reporte de Responsabilidad Corporativa (Nike Inc, 2013) la compañía reconoce que, por su tipo de producción descentralizada, tiene responsabilidad sobre las condiciones laborales, la satisfacción de sus empleados y sus salarios especialmente después de los problemas que tuvo la compañía debido a que en un principio sobreexplotaba a los empleados de países en los que producían sus productos (Jelic, 2016).

Por otro lado, Kimberley-Clark está intentando convertirse en una compañía orientada a sus consumidores gracias a sus prácticas LEAN (Lidner, 2010). De hecho, sus planes de reducción de costos de 2008 a 2010 le dieron casi 100 millones de dólares más que en las estimaciones previas haciendo que el día que anunciaron este logro las acciones de la compañía subieran un 2,6%, lo cual nos lleva a decir que los accionistas también se ven beneficiados de la RSC.

Agile, por su parte, es un marco nacido entre profesionales del desarrollo del software que vieron que los trabajadores del conocimiento tampoco encajaban en el modelo de producción clásico, taylorista.

La empresa Pixar, por ejemplo, utiliza esta práctica puesto que la compañía se encuentra en una búsqueda continua de fórmulas para mejorar la gestión de los bienes relacionados en su ámbito interno. De esta forma, mejoran el clima laboral, la cohesión interna, la afiliación y la afinidad con sus stakeholders, la optimización de resultados y la viabilidad de proyectos a largo plazo, la captación y gestión del talento, la mejora de la creatividad, etc. (Jelic, 2016). Además, esta empresa tiene el hándicap de que necesitan personas talentosas, creativas que encima trabajen de forma productiva; conseguir esto último es tarea de los mángers que tienen que crear un ambiente que aumente la confianza y permita que se desarrolle la creatividad.

2.6 Conclusiones sobre los beneficios de la RSC

Una vez analizados los beneficios de adoptar una Responsabilidad Social Corporativa y después de haber comentado numerosos casos en los que la RSC ha sido beneficiosa para esas empresas, no estaría de más sintetizar de manera más numérica y esquemática los beneficios de adoptar una RSC.

- i. *Aumento de la competitividad de la empresa* → Las empresas que adopten medidas de RSC lograrán diferenciarse de sus competidores mejorando su posicionamiento en el mercado a través de la captación de nuevos clientes y la retención de la cartera de clientes.
- ii. *Aumento de la eficiencia* → Aspectos relacionados con la innovación como puede ser la eco-eficiencia disminuirá significativamente sus costes.

- iii. Mejora de la reputación→ Se mejorará la imagen de la empresa y, a través de esto, se generará un activo intangible que atraerá nuevas oportunidades para el negocio.
- iv. Incremento de la productividad→ Algo irrefutable es que cuando los empleados están contentos, motivados y satisfechos en su puesto de trabajo rinden más y ello afectará a la productividad, aumentándola obviamente.
- v. Identificar nuevas oportunidades→ La actitud de preocuparse continuamente de sí mismo hace que la empresa se supere o al menos lo intente, lo cual repercute en reconocer los puntos de mejora y actuar para mejorarlos.
- vi. Disminución de los riesgos→ El hecho de ser responsable implica prever las consecuencias de las acciones. Aquella empresa avanzada en la aplicación de la RSC podrá contar con una mayor información y actuar en consecuencia.
- vii. Divisar estrategias previas→ medida para reducir la aparición de sorpresas de estrategias o cambio de objetivos.
- viii. Crear la capacidad de re-planificar a través de un diseño conducido.
- ix. Gestionar el comportamiento de los clientes y las expectativas.
- x. Involucrar al cliente desde una etapa temprana en el diseño del proceso.

3. MODELO STAKEHOLDER Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA (RSE)

3.1 Entorno económico, institucional y social

Como es lógico, el entorno social, económico, jurídico e institucional condiciona la actividad de las organizaciones, puesto que cualquier cambio en el entorno puede provocar modificaciones en los objetivos y expectativas de los grupos de interés que interactúan con las organizaciones.

A continuación, se van a enumerar diversos rasgos del entorno que influyen en el desarrollo de la responsabilidad social corporativa (AECA, 2004):

- Globalización
- Pérdida de peso del Sector Público e incremento de la influencia de la empresa
- Nuevas formas de organización del trabajo
- Demandas surgidas por diversos problemas sociales y/o medioambientales
- La innovación tecnológica, el aspecto clave ha sido la aparición de Internet junto con la red de telecomunicaciones universal

La *globalización* de las actividades económicas ha hecho que las prácticas de responsabilidad social corporativa de las compañías más avanzadas en la materia se hayan extendido. Asimismo, hay que añadir la mayor presión que la sociedad ejerce frente a los problemas que genera la globalización debido, especialmente, a una mayor conciencia social y medioambiental de las corporaciones. Como consecuencia de una *disminución de peso del sector público* y el continuo crecimiento del sector privado, la presión de organizaciones de la sociedad civil sobre el comportamiento de los gobiernos y las compañías es creciente ante la vinculación de algunas corporaciones con escándalos sociales y ambientales. La sociedad y la cobertura de los medios de comunicación social siguen la misma línea creciente (AECA, 2004).

Igualmente, y mediante los accionistas y empleados, la presión realizada por ellos ha supuesto la introducción de mejores prácticas en las áreas social y medioambiental.

En cuanto a la *innovación tecnológica* como elemento de desarrollo sostenible, el uso de la mejor tecnología disponible es un factor de comportamiento responsable de la compañía.

Para terminar con este punto, debe mencionarse que la reputación de las empresas se empieza a posicionar como un valioso intangible, incluyendo parámetros vinculados a su comportamiento social y medioambiental, supone una creación de valor para los propietarios muy importante (AECA, 2004).

3.2 Grupos de interés

Los grupos de interés, partes interesadas o stakeholders son grupos sociales e individuos que de una forma u otra son afectados por la acción de la empresa, en la cual tienen intereses directos o indirectos que influyen en la consecución de los objetivos marcados por ella. A continuación, vamos a distinguir conforme a la siguiente tipología, cuya relevancia estará en función de la importancia para la continuidad de la organización (AECA, 2004).

Generalmente, se diferencia entre “stakeholders” internos y externos:

- Grupos de interés interno→ Aquellos que se encuentran dentro de la estructura de la organización como pueden ser los *empleados* y los *accionistas y/o propietarios*.
- Grupos de interés externo→ Aquellos que no pertenecen a la estructura interna de la organización, se relacionan desde la independencia organizacional. En este grupo entran los *clientes*, los *proveedores*, los *competidores*, *agentes sociales*, *Administraciones públicas*, *Comunidad Local*, *Sociedad y público en general*, el *Medio ambiente* y *generaciones futuras*.

Dicho esto, ¿cuáles pueden ser las necesidades y expectativas de los grupos de interés? El modelo de dirección y gestión de la responsabilidad social corporativa se fundamenta en la deferencia de las necesidades de los diferentes grupos de interés en el proceso de toma de decisiones, para que, de esa forma, la consecución de este objetivo lleve consigo el desarrollo y beneficio de la organización y de los grupos de interés.

Podemos distinguir dos tipos de necesidades de los grupos de interés a cubrir por la empresa: **necesidades genéricas**-entre las que se incluyen Transferencia informativa, Participación, Beneficio mutuo-; y **necesidades específicas**-se incluyen las necesidades de los empleados, de los accionistas/propietarios, de los clientes, de los proveedores, de los competidores, de los agentes sociales, de las administraciones públicas, de la comunidad local, de la sociedad y público en general y del medio ambiente y de las generaciones futuras- (AECA, 2004).

3.3 Objetivos de la responsabilidad social corporativa

Como se ha explicado previamente, la RSC debe enfocarse al cumplimiento de determinados objetivos establecidos en función de las necesidades de los distintos grupos de interés. Así, los objetivos de la RSC vienen determinados por las características del entorno en el que se desenvuelven.

El entorno determina y establece las necesidades de los grupos de interés y, a su vez, constituye un punto de partida básico para el establecimiento de los objetivos de la RSC (AECA, 2004).

La responsabilidad social corporativa debe ser útil para satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés desde un comportamiento eficiente y adecuado en la triple dimensión económica, social y medioambiental de la empresa. Así, el objetivo de la RSC es el de suministrar los elementos de gestión y dirección necesarios para (AECA, 2004, p.42):

- ❖ Proveer a la empresa de una base sólida a partir de la cual desarrollar el modelo de empresa ciudadana.
- ❖ Innovar y mejorar procesos como el de dirección, gestión, medición e información de las empresas, teniendo en cuenta siempre la triple dimensión de su actividad.
- ❖ Lograr que las empresas generen externalidades socialmente responsables.

De acuerdo con este objetivo básico, la responsabilidad social corporativa debe permitir lo siguiente:

- ❖ Introducir mejoras en los procesos internos de la empresa mediante un sistema de gestión integral que tenga en cuenta los aspectos económicos, sociales y medioambientales.
- ❖ Potenciar las ventajas competitivas de la empresa en aspectos como: reforzamiento de la reputación corporativa, fidelidad del cliente, incrementos de la calidad y la productividad, incremento de la capacidad de atraer y retener talento e incremento de la capacidad de atraer recursos financieros.
- ❖ Suministrar información completa y fiable de la actividad de la organización en su triple dimensión.
- ❖ La integración de la empresa en su entorno, adaptando los modelos de empresa ciudadana y de desarrollo sostenible.
- ❖ Desarrollo económico de la empresa y mediante la generación suficiente de beneficios.

3.4 Principios básicos de la responsabilidad social corporativa

Los principios son aquellas reglas que rigen el comportamiento, en este caso, socialmente responsable de la empresa. Su determinación y aplicación está relacionada con los objetivos de la RSC y las necesidades de los grupos de interés.

De acuerdo con el Marco Conceptual, “los principios se podrían numerar en los seis siguientes: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización” (AECA, 2004, p.43).

- Transparencia→ Es el eje de la responsabilidad social corporativa, es una pieza básica para la RSC porque fundamenta al resto. Se basa en el acceso a información

que la organización proporciona a cualquier usuario sobre su comportamiento social. Por ello, cualquier organización que no sea transparente o que lo sea en menor medida, significará que no asume el concepto ni los objetivos de la RSC puesto que la relación de las organizaciones con los grupos de interés exige ser transparente respecto al comportamiento de la organización.

En definitiva, este principio se sustenta en tres elementos: el comportamiento socialmente responsable, los agentes interesados en la organización y la comunicación de las actividades.

¿Cómo comunicar que se cumplen los términos de transparencia? A través de un informe dirigido a los grupos de interés de la organización en el que se refleje el compromiso y participación de estos.

- Materialidad → Esto hace referencia a que la organización ha de tener en cuenta las necesidades y las expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones. Para lograr nivel de conocimiento de lo que es o no material en el comportamiento de una organización, las organizaciones deben mantener una relación fluida con los grupos de interés.

En los casos en que una organización se centra en hacer frente a una sola dimensión, como puede ser la medioambiental, no contrae los objetivos de la RSC. Deben, al menos, diseñar una estrategia a medio-largo plazo sobre las áreas no cubiertas.

Si se diera una inaplicación de la RSC a alguna entidad sobre la que ejerce influencia o sobre una actividad, implica una inadecuada aplicación del principio de materialidad.

- Verificabilidad → Toda actuación responsable de la entidad debe someterse a una verificación externa. Este término junto con el de transparencia son principios mínimos (necesarios) para lograr un adecuado nivel de credibilidad.

La verificabilidad va relacionada con la posibilidad de que cualquier experto independiente pueda comprobar las actuaciones de la empresa. Este informe final realizado por un experto independiente puede proporcionarnos indicios sobre la verificabilidad de las actuaciones.

- Visión amplia → La organización debe centrar sus objetivos de RSC en el contexto más amplio posible, es decir, debe tener en cuenta el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un pensamiento de legado para generaciones venideras.

Como es lógico pensar, la situación en el contexto de sostenibilidad estará en función de múltiples factores como pueden ser: la actividad, la localización y el tamaño de la organización. Este último factor influye en gran medida puesto que una empresa local no provoca el mismo impacto que una empresa multinacional, tendrá un impacto local mientras que la multinacional tendrá un impacto global.

Por su parte, el término de visión amplia supone que las organizaciones determinen su impacto macroeconómico, alterando así su visión tradicional enfocada al nivel microeconómico.

- Mejora continua → La RSC va unida de manera estrecha con la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la pervivencia de la organización. Toda actividad que sea exclusivamente especulativa, con el único propósito de maximizar a corto plazo el beneficio económico sin tener en consideración otros objetivos a medio-largo plazo, se denomina una actividad carente de RSC.

Las estrategias de RSC lo que buscan es asegurar la viabilidad del proyecto empresarial en el largo plazo, incentivando una relación total con el entorno social y el medio ambiente.

- Naturaleza social de la organización → Las estrategias de RSC pretenden asegurar que la organización se estructura sobre la base de la naturaleza social y no sobre otro tipo de valores fundamentados en aspectos puramente económicos.

Esto se debe a que la RSC se fundamenta en la creencia y el reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones como valor que prevalece sobre cualquier consideración de tipo económico o técnico.

El comportamiento socialmente responsable se mide a través de la sostenibilidad de las actividades de la organización. Dicho concepto, surgió alrededor de los años 70 pero existen numerosas acepciones al respecto siendo la más utilizada la expuesta por la Comisión de Brundtland en 1987, que definía la sostenibilidad así: “aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las propias”. Ante esta definición surgen diversas interpretaciones que varían en función de la perspectiva (empresarial, gubernamental, ONG) y el entorno geográfico (países desarrollo o países en vías de desarrollo) (Moneva et al, 2005).

Esto nos lleva a, una vez más, a considerar que el desarrollo económico no es el único objetivo de una compañía, adquiriendo así una relevancia considerable la protección del medio ambiente y el bienestar social. A partir de aquí, surgen dos conceptos: uno de ellos, la eco-eficiencia (mencionado anteriormente) y la eco-justicia.

El primer término, es común en las prácticas de gestión, fundamentalmente cuando hacemos referencia a recursos naturales limitados o costosos como pueden ser la energía, los minerales, el agua, etc. porque las organizaciones propenden a ser más eficientes a la hora de controlar los consumos para reducir costes. Existen también otro tipo de eco-eficiencia que son sistemáticamente olvidadas como puede ser la aplicación del Protocolo de Kyoto que ha mostrado la existencia de factores medioambientales que no han sido, ni están siendo, internalizados por las organizaciones (Moneva, 2005).

La eco-justicia, por su parte, es el concepto más novedoso de la implantación del desarrollo sostenible. Las empresas se convierten en organismos conscientes de su impacto social y de las posibilidades y alternativas que poseen para el desarrollo social,

asumiendo aspectos como la reducción de la pobreza o la defensa de los derechos humanos.

Esta situación de concienciación ha nacido, desgraciadamente, de hechos que han afectado negativamente a algunas empresas como los casos de Nike en el Sudeste Asiático, Shell en Nigeria o algunas industrias textiles internacionales y españolas.

Ante esto, surgió una presión importante por parte de los consumidores e inversores que ha impulsado la introducción de factores de gestión orientados a actividades acordes con la llamada justicia social (Moneva, 2005).

3.5 Información corporativa y verificación

Como hemos comentado en los apartados anteriores, la transparencia no es únicamente un principio de la RSC, sino que es un objetivo, donde la información adquiere un papel esencial en las políticas de responsabilidad social corporativa.

El acceso a información relevante para los grupos de interés y la construcción de información teniendo en cuenta el compromiso con dichos grupos promueven la transparencia de las organizaciones.

La información sobre RSC se sitúa en los objetivos externos, orientándose a proporcionar datos a terceros sobre el impacto y los aspectos económicos, medioambientales y sociales de la actividad de interés (Moneva, 2005).

Como consecuencia de la triple dimensión de la realidad que mide, el modelo de información se suele denominar Triple Cuenta de Resultados conocida en el mundo anglosajón como *Triple Bottom Line* o también el Informe de Sostenibilidad – acepción adoptada por el Global Reporting Initiative (GRI).

Es difícil encontrar otras referencias a nivel internacional que hayan alcanzado la trascendencia que ha alcanzado la GRI ya que, según las empresas analizadas por KPMG en el 2005, seguían los principios GRI en la elaboración de informes sociales.

Otro dato relevante es que aproximadamente 700 organizaciones del mundo se registraron como informantes GRI y de ellas, el 7% aproximadamente eran españolas (Moneva, 2005).

Esta información debe responder, como es natural, además de a los principios básicos de la responsabilidad social corporativa, a que debe ser verificable. La verificación deberá ser realizada, o al menos, es aconsejable, que sea realizada por expertos independientes externos para alcanzar mayores cotas de fiabilidad y compromiso.

Este informe deberá reflejar adecuadamente la capacidad de la empresa para continuar la actividad desde una perspectiva de sostenibilidad.

4. LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

En cuanto al Global Reporting Initiative (GRI), debemos hablar de qué es lo que realmente ha aportado. El GRI ha proporcionado un modelo sistematizado de información sobre la responsabilidad social corporativa, estructurado sobre la triple dimensión (económica, social y medioambiental) del concepto de sostenibilidad.

Álvarez (2009) toma en cuenta el informe de KPMG Internacional (2008)⁶, que analiza la emisión de memorias por parte de doscientas cincuenta mayores empresas pertenecientes al índice Fortune Global 500, además de las cien mayores empresas nacionales en 22 países, destaca la utilización del modelo impulsado por la GRI: el 77% de las G250 y el 69% de las N100 utilizan el modelo.

La GRI es una institución internacional independiente, cuya misión principal es definir, medir y realizar un riguroso informe que incluya asuntos económicos, sociales y medioambientales. Dicho informe será la memoria sobre la actuación social y medioambiental (Álvarez, 2009).

Con el objetivo de proporcionar una guía para que las empresas informasen sobre su impacto y relación con el desarrollo sostenible; fue impulsado por el *Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas* (PNUMA) y la *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES) siendo elaborado el concepto de GRI en 1997.

Sin embargo, el primer resultado visible es la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de junio de 2000. El respaldo institucional fue esencial para la adhesión de grandes corporaciones -por ejemplo, British Airways, Ford Motor, General Motors y Shell- al proyecto de la GRI (Moneva, 2005).

El contenido y formato de presentación de la información sobre RSC puede variar esencialmente de una empresa a otra, de ahí los problemas actuales de comparación informativa. Aunque se basa en el concepto “*Triple Bottom Line*”, concepto desarrollado por Elkington (1997) que representa los tres elementos del desarrollo sostenible, mencionados anteriormente en múltiples ocasiones: el entorno económico, social y medioambiental.

La propuesta por parte del GRI sobre la elaboración de una guía que sea aceptada para la elaboración de memoria de sostenibilidad pretende resolver así los problemas de comparación y normalización de la información social y ambiental.

De esa forma, el GRI propone que una memoria de sostenibilidad se divida en los siguientes apartados:

- Visión y estrategia respecto a la sostenibilidad
- Perfil de la organización informante
- Estructura de gobierno y sistemas de gestión

⁶ En caso de querer leer el informe completo, puede encontrar su cita Bibliográfica en la Bibliografía

- Índice de los indicadores si se encuentran dispersos
- Indicadores de actuación económica, medioambiental y social

La estructura de presentación propuesta por el GRI es orientadora, en ningún caso es un formato cerrado como puede ocurrir con las cuentas anuales de la contabilidad financiera pero siempre se ha pretendido que el informe de sostenibilidad se confeccione y someta a control con el mismo nivel de rigor, comparabilidad, credibilidad y verificabilidad que se pueda asociar a un informe financiero convencional (Álvarez, 2009); esto es así porque la memoria ha de responder a las circunstancias de cada empresa informante.

Siguiendo con el tema de la verificación de los informes, la verificación externa de los informes de responsabilidad social corporativa debe realizarse para aumentar la credibilidad del contenido, al igual que sucede por ejemplo con la auditoría financiera y las cuentas anuales. Dicha verificación debe ser, además, voluntaria; sin embargo, aquellas empresas socialmente responsables tienen que asumir la mencionada verificación como algo necesario que pruebe que realmente se está cumpliendo con lo establecido previamente en materia de responsabilidad.

Asimismo, y tal y como menciona la AECA “*el servicio de verificación más aceptado es el denominado assurance. En este sentido se han pronunciado la Federación Europea de Expertos Contables (EFE), la guía 2002 Global Reporting Initiative y, recientemente, se ha emitido la norma Accountability AA1000 sobre aseguramiento*”.

El objetivo del aseguramiento es proporcionar el máximo nivel de fiabilidad posible sobre los datos proporcionados en el informe. Es entendible que no se puede otorgar una fiabilidad total porque se tratan diversos temas de carácter subjetivo.

Para finalizar con el tema de verificación, hay que añadir que deberá constar en él, además del objetivo del trabajo, los criterios de evaluación utilizados, así como la opinión del experto sobre fiabilidad, seguridad y materialidad del informe.

Posteriormente se certificará el grado de cumplimiento de los requisitos y especificaciones.

4.1 Evolución en la emisión de Memorias de Sostenibilidad GRI

Atendiendo a los datos proporcionados por la web de la GRI, podemos comentar la evolución que ha habido en la emisión de memorias de sostenibilidad a nivel internacional. Desde 1999 se han publicado 3.402 memorias repartidas entre 54 países (Tabla 1). El primer año solo hubo diez memorias que pertenecían a seis países, pero este número ascendió a 942 emisiones repartidas entre 53 países en el año 2008 (Álvarez, 2009).

Tabla 2: Evolución en la emisión de Memorias de Sostenibilidad GRI

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
España	0	1	2	8	17	38	62	94	123	133	24	502
USA	4	9	20	26	23	36	36	41	60	96	4	355
Reino Unido	1	8	19	14	14	18	22	30	28	43	2	199
Japón	1	7	23	17	14	20	20	22	22	45	0	191
Australia	0	1	7	7	6	9	17	33	33	48	4	165
Sudáfrica	1	4	1	10	16	22	22	26	22	36	3	163
Brasil	0	0	6	6	0	9	10	18	32	61	3	145
Alemania	0	1	7	5	6	11	18	15	34	40	2	139
Canadá	1	4	7	7	7	12	16	25	17	32	4	132
Francia	0	3	3	3	11	14	12	15	16	23	1	101
Italia	0	0	5	3	7	9	12	21	20	26	0	93
Suecia	2	4	5	2	2	6	9	12	10	14	7	73
Sub. Total 12	10	42	105	108	123	204	256	352	417	587	54	2.258
TOT. Mundial	10	45	122	140	174	287	375	514	683	942	110	3.402
%	100%	93%	86%	77%	71%	71%	68%	68%	61%	62%	49%	66%
Nº países	6	12	24	27	33	37	42	49	54	53	31	

Fuente: Álvarez, 2009.

De esta forma, podemos observar en la tabla como en cuanto al número de países aumenta considerablemente, pasando de seis a 53 países en un periodo de diez años. Asimismo, podemos observar también que el número de países emisores se está ralentizando mientras que el número de memorias sigue aumentando de manera exponencial, seguramente como consecuencia de una mayor incorporación de compañías de los países ya partícipes de estas memorias (Álvarez, 2009).

Para analizar la evolución de los principales países emisores, elegimos los doce países con mayor número de memorias GRI.

Lo que llama la atención es la gran concentración de emisiones, ya que los doce países que hemos escogido para analizar han emitido el 66% de las memorias mundiales; sin embargo, también es cierto que la concentración ha disminuido con el paso de los años ya que, en 1999, los doce países emitían el 100% de las GRI.

Se ha de destacar que los 12 países que usamos como objeto de análisis son miembros del G7 y que, diez de ellos pertenecen a la OCDE (la mayoría europeos) por lo que podemos destacar una relación entre la situación económica del país y el número de compañías emisoras pertenecientes (Álvarez, 2009).

Para acabar con este comentario sobre la evolución de la emisión de las GRI, y tal y como comenta Álvarez (2009), es obligatorio mencionar el caso español, que hasta el 2008, era el primer emisor mundial de memorias GRI. Se puede apreciar una evolución anual

empezando con una incidencia muy pequeña hasta ser el principal emisor a partir del año 2004.

4.2 Fundamentos GRI

Insistiendo en la idea que hemos comentado en el primer apartado de este tema GRI, la elaboración de informes de sostenibilidad es una práctica que trata de elaborar una serie de informes de carácter público acerca de los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones junto con sus contribuciones, ya sean positivas o negativas al objetivo marcado por la RSC de un desarrollo sostenible. Mediante este proceso, las organizaciones son capaces de determinar los impactos que ellas provocan en la triple vertiente ya mencionada, la economía, el medio ambiente y la sociedad haciéndolo público de acuerdo con un Estándar reconocido y aceptado mundialmente.

De esta forma, estos estándares crean un lenguaje común para las organizaciones y grupos de interés y permite que se puedan comparar y mejorar la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia a la hora de rendir cuentas las organizaciones.

Además, gracias a la elaboración de estos informes de sostenibilidad, los grupos de interés tanto internos como externos pueden formarse opiniones a partir de las cuales tomar decisiones fundamentadas en la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible (Global Reporting Initiative, 2016).

Entrando en un terreno algo más técnico, hablaremos de elementos que los Estándares GRI incluyen, así como los principios para la elaboración de informes.

Empezando por la primera cuestión, los Estándares GRI incluyen (Global Reporting Initiative, 2016):

- **Requerimientos:** Son instrucciones obligatorias. En el texto aparecen en **negrita** y con la palabra “debe”.
- **Recomendaciones:** Situaciones en las que se anima a tomar unas medidas concretas, que no tienen carácter obligatorio. En el texto una palabra “debería” indica una recomendación.
- **Directrices:** Se encargan de hacer tangibles los estándares para que las empresas los puedan llevar a cabo mediante información sobre antecedentes, explicaciones y ejemplos.

Dicho lo cual, para que los informes sean elaborados de conformidad con los Estándares GRI, las organizaciones están obligadas a cumplir todos los requerimientos.

Por su parte, los Principios para la elaboración de informes son elementales para conseguir informes de gran calidad. Las organizaciones no pueden rehuir estos Principios

ya que si pretenden manifestar que su informe se ha realizado de acuerdo con los Estándares GRI están obligados a aplicar los Principios.

Tabla 3. Principios

Principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe	Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe
<ul style="list-style-type: none">- Inclusión de los grupos de interés- Contexto de sostenibilidad- Materialidad- Exhaustividad	<ul style="list-style-type: none">- Precisión- Equilibrio- Claridad- Comparabilidad- Fiabilidad- Puntualidad

Fuente: Global Reporting Initiative, 2016.

Los Principios para concretar el contenido del informe ayudan a las organizaciones a elegir qué contenido incluir. Se toman en cuenta las actividades e impactos económicos, medioambientales y sociales de la organización; del mismo modo que se tienen en cuenta las expectativas e intereses de los grupos de interés (GRI, 2016).

Los Principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe guían la toma de decisiones para asegurarse y garantizar así la calidad de la información en los informes de sostenibilidad. La calidad informativa es importante para que los grupos de interés puedan realizar valoraciones consolidadas (GRI, 2016).

5. DERECHOS HUMANOS

Como hemos visto a lo largo de este trabajo, uno de los pilares esenciales de la Responsabilidad Social Corporativa, y en concreto en su vertiente social, es la de respetar y cumplir con los derechos humanos. Ante esto surgen una serie de preguntas que trataremos de contestar a continuación: ¿cómo surgieron los derechos humanos?, ¿cuáles son los derechos humanos?, ¿de qué manera la ley española legisla que se respete la cumplimentación de estos?, etc.

5.1 Gestión de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)

Como todos conocemos, a lo largo de la historia siempre han existido las guerras, en la mayoría de los casos por la búsqueda de conquistar un territorio mayor; o levantamientos populares, como respuesta a situaciones de injusticia.

La Declaración de derechos inglesa de 1689 surgió de la aspiración del pueblo a la democracia tras las guerras civiles que estallaron en el país. Además, un año después, la Revolución Francesa dio lugar a la Declaración de los Derechos del Hombre y del ciudadano junto a la proclamación de igualdad para todos (un.org visionado en agosto de 2018; Naciones Unidas).

Sin embargo, esto no evitó que hubiese más guerras, así que después de la Segunda Guerra Mundial y la creación de las Naciones Unidas, la comunidad internacional tomó el compromiso de evitar que volvieran a ocurrir más atrocidades como las que ya sabemos que ocurrieron en la Segunda Guerra Mundial (por ejemplo, el genocidio nazi).

De esta forma, los líderes del mundo decidieron complementar la Carta de las Naciones Unidas con una hoja de ruta para garantizar los derechos de todas las personas en cualquier lugar y en todo momento. Este documento que pasaría más tarde a ser la DUDH se examinó en el primer periodo de sesiones de la Asamblea General, en 1946 (un.org visionado en agosto de 2018; Naciones Unidas).

La Asamblea revisó ese proyecto de declaración sobre los derechos humanos y las libertades fundamentales y los transmitió al consejo Económico y Social para que este fuera sometido al análisis de la Comisión de Derechos Humanos y ésta pudiera preparar una carta internacional relativa a ellos. La Comisión, en sus primeras sesiones autorizó a sus miembros a formular el anteproyecto de Carta Internacional de Derechos Humanos.

Más tarde, esta labor fue asumida oficialmente por un Comité de Redacción formado por miembros de la Comisión como Eleanor Roosevelt, la viuda del presidente estadounidense Roosevelt, la cual presidió el Comité de Redacción de la DUDH.

Junto a ella tomaron parte René Cassin, de Francia, Charles Malik, del Líbano, Peng Chung Chang de China etc. Pero fue Eleanor Roosevelt la gran impulsora de la aprobación de la Declaración.

El 10 de diciembre de 1948, la Asamblea General, reunida en París, aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos. Ocho naciones se abstuvieron de votar, pero ninguno votó en contra.

Por tanto, el texto completo de la DUDH fue elaborado en menos de dos años en un momento delicado ya que el mundo estaba dividido en un bloque oriental y otro occidental, así que encontrar un terreno común en cuanto a lo que sería la esencia del documento resultó ser una tarea inmensa y difícil.

5.2 Definición de los Derechos Humanos

La Declaración Universal de Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948 consta de 30 artículos en los que se dictan numerosos derechos de los cuales, a partir de ese momento, todo ser humano debería gozar.

Según el análisis efectuado por uno de los principales inspiradores de la Declaración y que ha sido citado anteriormente René Cassin, la Declaración se divide en cuatro grandes pilares. El primer pilar sería el formado por los derechos y libertades de orden personal (artículos 3 a 11 de la Declaración); el segundo sería el formado por los derechos del individuo en relación con los grupos de los que forma parte (artículos 12 a 17); la tercera columna estaría constituida por los derechos políticos (artículos 18 a 21), mientras que la última se refiere a los derechos económicos, sociales y culturales (artículos 22 a 27). Los últimos artículos hacen mención de los vínculos entre el individuo y la sociedad en la que toma parte (Oraá y Gómez Isa, 1997).

Como este trabajo se centra en el mundo de la empresa, nos centraremos en el cuarto pilar que Cassin clasificó como *Derechos económicos, sociales y culturales*.

En este bloque, Oraá y Gómez Isa (1997) mantienen que “nos encontramos ante el conjunto de derechos que suponen una verdadera innovación en lo que concierne a la protección internacional de los derechos humanos” (p. 61).

De hecho, tal y como puso de manifiesto el representante belga en las discusiones previas a la aprobación de la Declaración Universal, y como Álvarez apunta que González (1991) recoge en su libro “... es sólo a partir del artículo 22 cuando de verdad innovamos en materia de derechos humanos” (p. 378).

La inclusión de estos derechos de múltiples caracteres (económico, social y cultural) estuvo lejos de ser una inclusión pacífica. Tras superar los escollos que fueron surgiendo sobre la marcha, la Declaración Universal consiguió un equilibrio entre los derechos civiles y políticos y los derechos económicos, sociales y culturales, probablemente estemos hablando de uno de los mayores logros con los que cuenta esta Declaración en su haber.

Uno de los factores principales en que se desatascara esa situación fue René Cassin, que poseía unas dotes intelectuales y unas habilidades para negociar consecuencia de su experiencia como jurista, según afirmaba Albert Verdoot (Oraá y Gómez Isa, 1997).

Muchos coinciden en que probablemente el artículo más importante del catálogo de los derechos económicos, sociales y culturales es el artículo 22, pues en él se reconoce el derecho de toda persona a la seguridad social. El artículo 22 dicta tal que así:

“toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”

Además del derecho a la seguridad social, resulta curioso la calificación que otorga a los derechos económicos, sociales y culturales, calificándolos como indispensables para la propia dignidad de la persona y para el desarrollo de su personalidad. De esta forma, y según algunos autores, con este artículo queda más que clara “la necesidad de indivisibilidad e interdependencia de las dos categorías de derechos humanos, tanto los civiles y políticos como los económicos, sociales y culturales” (Oraá y Gómez Isa, 1997, p.63). Ambas categorías de derechos tienen que recibir un trato correcto si de verdad se quiere garantizar la plena dignidad de la persona.

Como ejemplo de lo que fueron estas diferencias de criterios, se podría mencionar las negociaciones con relación a la aprobación de un Pacto Internacional de Derechos

Humanos que completaran las disposiciones de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La negociación comenzó una vez se aprobó la DUDH y no terminaron hasta 1966, es decir, 18 años más tarde. Además, los Pactos no entraron en vigor hasta 1976, lo que viene a ser prácticamente 30 años para aprobarlos.

Asimismo, no se aprobó únicamente un Pacto Internacional, se aprobaron dos, uno centrado en los derechos civiles y políticos y otro dedicado al reconocimiento de los derechos económicos, sociales y culturales.

Oraá y Gómez Isa (1997) insisten en que los derechos culturales “van a depender del <<esfuerzo nacional>> y de la <<cooperación internacional>>” (p.65). Lo que significa que para la satisfacción de estos derechos es esencial el esfuerzo que tienen que realizar los estados, puesto que el estado es el que debe convertirse en avalista principal de los derechos económicos, sociales y culturales de los ciudadanos.

El problema es que estos derechos, según el artículo que estamos comentando, van a depender de “la organización y los recursos de cada Estado”. Es por ello por lo que, en muchos países del Tercer Mundo, ante la escasez de recursos, el optar a estos derechos pasa por las relaciones de cooperación que pueden tener éstos con países industrializados.

Esto hace que, actualmente, estemos asistiendo a un divorcio bastante claro entre los países desarrollados y los países subdesarrollados en cuanto a la forma de concebir los derechos humanos y a la importancia que hay que otorgar a unos u otros derechos (Oraá y Gómez Isa, 1997).

El siguiente artículo del apartado dedicado a los derechos de la segunda generación es el artículo 23, donde se especifica el derecho al trabajo y a un *salario equitativo y el derecho a sindicarse libremente*. Este derecho al trabajo complementa al artículo 24, el cual contempla el *derecho al descanso y a vacaciones periódicas pagadas*.

Otro artículo importante es el artículo 25, el cuál recoge el *derecho a un nivel de vida adecuado para todas las personas*. De hecho, el propio artículo 25.1:

“toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”.

Por último, mientras que el artículo 26 reconoce el *derecho a la educación, el siguiente establece el derecho de toda persona a participar en la vida cultural de la comunidad*, así como a beneficiarse de ella y protege los derechos de autor.

Así, la Declaración Universal de los Derechos Humanos realiza un reconocimiento muy significativo de los derechos económicos, sociales y culturales, contribuyendo así a la indivisibilidad e interdependencia de las dos generaciones de derechos humanos, los civiles y políticos y los económicos, sociales y culturales (Oraá y Gómez Isa, 1997).

5.3 El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

Otra iniciativa internacional relevante es la llevada a cabo por Kofi Annan (por aquel entonces Secretario General de las Naciones Unidas) ante el World Economic Forum en el Foro Económico de Davos en 1999 aunque su fase operativa no comenzó hasta el 26 de julio de 2000, obteniendo más de 13.000 entidades firmantes en más de 150 países y siendo la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Este Pacto significa un compromiso compartido de sincronizar la actividad y las necesidades de las empresas con los principios y objetivos de la acción política e institucional de la ONU, suponiendo así un reconocimiento de las necesidades compartidas por todos en una sociedad cada vez más globalizada, así como el inicio de una colaboración beneficiosa para todas las partes (Álvarez, 2009; Wikipedia, 2018; ONU, 2018).

La ONU, con el objetivo de adaptarse al mercado global de estos últimos años y con el propósito de potenciar un sector privado sostenible y responsable, desarrolló los diez principios (ver tabla 4) relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción que integran el Pacto Global (Álvarez, 2009; Wikipedia, 2018).

En España, existe la Red del Pacto Mundial de España la cual agrupa a las empresas españolas que están adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Dicho Pacto de España cuenta en este año 2018 con más de 2.500 entidades asociadas, de las cuales el

14% son grandes, el 75% son pymes y el 11% restante entidades de otro tipo (tercer sector, asociaciones empresariales e instituciones educativas).

Esta Red fue la segunda que se constituyó y su modelo de gestión y estructura organizativa es de los más avanzados.

También ha sido reconocida por la Global Compact como Red Local con mejor funcionamiento y mayor compromiso, lo que le hace situarse como una de las diez mejores Redes Locales de las 101 constituidas mundialmente siendo actualmente la Red Local con más firmantes (Wikipedia, 2018; LinkedIn, 2018).

Ante esto, puede llegar a surgir la pregunta de si realmente es necesario formar un Pacto de esta índole en materias que, por lo general, ya están recogidas en la legislación de los países desarrollados. El problema está en que en los países en vías de desarrollo no existe tal legislación y esta es una manera de que las empresas que operen en un contexto internacional se aseguren de respetar estos principios y legislaciones propias del lugar. De este modo, las empresas tendrán mayor seguridad a la hora de operar de manera responsable en países extranjeros y con culturas diferentes, además de proporcionar a la empresa una reducción de los costes operativos, una mejora de la eficiencia y de la productividad de los empleados, que derivará en un incremento de la competitividad global de la compañía y la producción de nuevas oportunidades de negocio (Ayuso y Mutis, 2010).

Tabla 4: Los Diez Principios del Pacto Mundial

<p>Derechos humanos</p> <p>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p> <p>Derechos laborales</p> <p>Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> <p>Medio ambiente</p> <p>Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> <p>Lucha contra la corrupción</p> <p>Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la</p>
--

Fuente: Ayuso y Mutis (2010)

A continuación, se expondrán los diferentes bloques en los que están divididos los Diez Principios del Pacto Mundial.

1. Derechos Humanos

El respeto de los derechos humanos no es únicamente una cuestión de hacer lo que está bien o lo que hay que hacer, se trata también de un asunto de negocios. El hecho de no respetar los derechos humanos puede suponer una serie de riesgos en términos de costes para la empresa ya que pueden suponer daño a su reputación, acción gubernamental adversa, reducción de la productividad y de la moral de los empleados, entre otros.

Mientras los gobiernos tienen la obligación de proteger, respetar y cumplir los derechos humanos, las organizaciones e individuos tienen papeles cruciales a la hora de respetarlos y apoyarlos; por ello, todos los negocios existentes, independientemente de su razón social y tamaño y de su participación o no en el Pacto Mundial, tienen que respetar los derechos humanos (Pacto Mundial, 2018).

Asimismo, y tal y como hemos comentado a lo largo del apartado general de Derechos Humanos, el respetar y apoyar los derechos humanos también fortalece las relaciones de un negocio con sus grupos de interés. El ejemplo más común suele ser el de si los

trabajadores son tratados dignamente y se sienten respetados, trabajan de manera más eficiente y son más fieles a la empresa.

Respecto al segundo principio, en un mundo tan globalizado, muchas empresas tienen filiales deslocalizadas en países en vías de desarrollo para que la producción les salga a un coste menor, esto no exime a la empresa de cumplir y respetar los derechos humanos ya que, en la mayoría de estos casos, suelen estar deslocalizadas en países con escaso historial en materia de respeto por los derechos humanos (Pacto Mundial, 2018).

El crecimiento de la sociedad civil ha provocado también que la capacidad de muchos Estados para hacer frente a cuestiones de derechos humanos haya disminuido. Ante esta situación, muchas organizaciones no gubernamentales han ayudado a llenar ese vacío.

Asimismo, una política eficaz con los derechos humanos junto con su cumplimiento, de acuerdo con la ley, ayudará a las compañías a reducir posibles riesgos que están involucrados en el incumplimiento de estos (Pacto Mundial, 2018).

2. Derechos Laborales

El tercer principio hace referencia a que es necesario el respeto al derecho de todos los trabajadores a formar o afiliarse a un sindicato sin tener que sentirse intimidados.

Es una forma de utilizar la negociación colectiva como un fin constructivo para hacer frente a las condiciones de trabajo deplorables, así como instaurar una mejor relación entre los empleadores y los trabajadores dentro de sus organizaciones.

La empresa puede contribuir a esto, entre otras formas, tomando medidas para mejorar el clima de las relaciones laborales, especialmente en aquellos países que carecen de un marco institucional y legal adecuado para el reconocimiento de los sindicatos y de la negociación colectiva (Pacto Mundial, 2018).

En el cuarto principio se expone que el trabajo forzoso además de constituir una violación de los derechos humanos arrebatada a la sociedad la posibilidad de desarrollar habilidades y recursos humanos, perjudicando la educación de los niños del mañana.

Esto, afectará también a la sociedad y la economía en general, puesto que provoca una reducción de la productividad, unas inversiones menos seguras y un crecimiento económico más lento.

El trabajo forzoso puede ser de diferente índole, desde la esclavitud, el trabajo de servidumbre o servidumbre por deudas, hasta el trabajo infantil en condiciones especialmente abusivas en las que el niño no tiene ninguna posibilidad de elegir si trabajar.

Ante esta situación, ¿qué pueden hacer las empresas?

El primer paso que tienen que tomar las empresas es la comprensión de las causas del trabajo forzoso. Una vez se identifica el trabajo forzoso, las personas afectadas deberían de ser retiradas del trabajo y de las instalaciones hasta que se solucione el problema.

Posteriormente, se debería tener una cita política de no uso o beneficio de trabajo forzoso; vigilar las cadenas de suministros y los acuerdos de subcontratación o hacer los contratos de trabajo en la manera que se rige en la ley, es decir, contratos en los que se especifiquen todas las condiciones, que sea un empleo de carácter voluntario, con la libertad de salir y con posibles sanciones vinculadas a una salida o cese del puesto de trabajo (Pacto Mundial, 2018).

En el quinto principio, se especifican medidas para evitar el trabajo infantil, para ello será necesario concienciar a la sociedad para que comprendan las causas y consecuencias de tal ilegalidad. Ante esta situación, las compañías proveedoras en sectores específicos de la industria con las cadenas de suministro en otros países tienen que estar atentos.

Esto no significa que en los países desarrollados no se den estos casos, suelen ser comunes en comunidades de inmigrantes. Por tanto, una vez se identifican estos casos, la misión es retirarlos del lugar del trabajo y ofrecerles educación -asistir a la escuela- y alternativas para generar ingresos de forma legal.

Para poder llevar a cabo esta labor de manera exitosa, sería interesante que se asociaran las empresas, sobre todo entre empresas del mismo sector para desarrollar un enfoque de toda la industria y poder abordar el problema de manera conjunta (Pacto Mundial, 2018).

En cuanto a la discriminación en el trabajo, tema del sexto principio, hay que mencionar que la discriminación no tiene sentido ya que provoca tensiones sociales que son perjudiciales para el entorno empresarial tanto dentro de la empresa como en la sociedad. Otro aspecto que puede salir perjudicado es la reputación de la empresa viéndose afectadas las ganancias y el valor de las acciones.

La empresa, para evitar esto, debería sensibilizar a sus trabajadores ante las discapacidades para crear un clima de tolerancia, así como proporcionar igualdad de acceso a oportunidades de desarrollo profesional; también, sería conveniente ajustar el entorno físico para garantizar la salud y seguridad para posibles empleados, clientes y visitantes con algún tipo de discapacidad física (Pacto Mundial, 2018).

3. Medio Ambiente

En el principio siete, se aplica el popular refrán español de “*más vale prevenir que curar*”. A las empresas, el hecho de prevenir posibles daños medioambientales les supone un gasto adicional, pero no es menos cierto que, el remedio suele costar mucho más y no únicamente en términos monetarios; aspectos como la reputación de la empresa puede verse perjudicada por transmitir una mala imagen y despreocupada por el medioambiente.

Por esa razón, la inversión en métodos de producción que no son sostenibles reporta un rendimiento menor a largo plazo que si se invierte en operaciones sostenibles.

De la misma manera, las empresas tienen la posibilidad de desarrollar códigos de conducta no solo para sus operaciones sino también para sus productos, lo que

confirmaría el compromiso con el cuidado de la salud y medioambiente (Pacto Mundial, 2018).

Al hilo del principio anterior, el octavo principio persiste en la idea comentada, pero buscando el incentivo de las empresas a optar por un modelo que promueva la responsabilidad ambiental. En parte, porque los procesos limpios y eficientes implican un aumento de la productividad de recursos, lo que supone un menor número de materia prima y unos costes más bajos.

Igualmente, muchas empresas se lucran de esta condición de responsable gracias a una serie de beneficios fiscales a modo de incentivos por estar más avanzados que el resto.

Los pasos que la compañía podría adoptar para promover la responsabilidad ambiental, entre otros serían estos (Pacto Mundial, 2018):

- Definir la visión, las políticas y las estrategias de la empresa.
- Desarrollar los objetivos e indicadores de sostenibilidad.
- Trabajar codo con codo con los diseñadores y proveedores para mejorar el desempeño ambiental y extender la responsabilidad a toda la cadena de valor.

Del mismo modo, sería importante incidir en disponer de una serie de herramientas de auditoría, de gestión y de comunicación e información.

El principio noveno, incide en los beneficios de respetar el medio ambiente a través de beneficiarse de las nuevas tecnologías puesto que estas generan nuevas oportunidades de negocio y ayuda a aumentar la competitividad de la empresa (Pacto Mundial, 2018).

4. Lucha contra la corrupción

El último principio, y el más reciente de todos, el décimo, se enfoca en el tema de la lucha contra la corrupción ya que ésta puede ocasionar diversos riesgos a las empresas como pueden ser los riesgos legales, riesgos de reputación y los costes financieros.

Por su parte, el Pacto Mundial propone los siguientes elementos para luchar contra esta lacra de la sociedad. Estas son: medidas internas, externas, de acción colectiva -unir fuerzas con otras empresas del sector con el fin de intensificar los esfuerzos contra la corrupción y crear una competencia justa para todos- y la firma de un acuerdo “Anticorrupción llamada a la acción” (Pacto Mundial, 2018).

6. APLICACIÓN DE LOS INDICADORES SOCIALES GRI EN EMPRESAS DEL IBEX35

A continuación, vamos a analizar la aplicación que los indicadores GRI, siguiendo la línea de este trabajo, es decir, centrándonos en aquellos indicadores relacionados con el ámbito social y, especialmente, con los derechos humanos. Para comprobar dicha aplicación hemos escogido una serie de empresas del IBEX 35 que operan en diferentes sectores, de tal manera que, podamos tener una visión más plural del funcionamiento de la Iniciativa de Reporte Global.

Estas empresas son Acciona, Inditex, Mapfre, Meliá Hoteles y el Santander, todas ellas, como hemos mencionado previamente, forman parte del IBEX 35 y son, de las empresas más potentes de la Bolsa de Valores de España, especialmente Inditex y el Santander.

6.1 Análisis de la información de las Memorias de Sostenibilidad de las empresas

Para comentar y analizar vamos a utilizar los indicadores del grupo 400 (abarcando aspectos sociales) y concretamente del indicador GRI 401 al GRI 412 de cada una de las empresas arriba mencionadas basándonos en sus Memorias de Sostenibilidad del año 2017.

1. ACCIONA

A modo de introducción, y para que hacernos a la idea del tipo de empresa que es, Acciona se define como “una empresa global con un modelo de negocio basado en la sostenibilidad que trata de dar respuesta a las principales necesidades de la sociedad proporcionando energía renovable, infraestructuras, agua y servicios”. Asimismo, ACCIONA tiene un volumen de ventas de 7.254 Millones de euros y número de trabajadores que ascienden los 35.000 (ACCIONA, 2018). Dicho lo cual, una de las razones por las que he escogido ACCIONA, entre otras, es la insistencia que hace Acciona a aspectos como sostenibilidad a la hora de definirse como empresa.

En el primer indicador GRI 401 “Empleo” según recoge la Global Reporting Initiative se deben de tratar tres apartados: las nuevas contrataciones y rotación de personal, beneficios a empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales y el permiso parental.

Por su parte, Acciona ha aumentado su plantilla un 14% más respecto a 2016, pasando de 14.384 contrataciones a 18.729 nuevas contrataciones en 2017, fruto de un aumento de la compañía fuera de España y de la adquisición de una empresa, Geotech, en Australia y de una serie de concesiones de aeropuertos en Alemania y Chile.

Además, observando la evolución de la distribución de la plantilla, observamos que gran parte de las nuevas contrataciones son temporales ya que se aprecia un aumento de prácticamente el doble pasando de 5.301 a 10.930 en tan solo un año y descendiendo la

cifra de fijos de 27.534 a 26.434, por tanto, podemos interpretar que una gran rotación de personal provoque insatisfacción entre los trabajadores (ACCIONA, 2018).

En cuanto a posibles beneficios de empleados a tiempo completo, Acciona afirma que la objetividad, competitividad externa y la equidad interna son criterios básicos en la retribución de la compañía, por lo que no se aprecian grandes ventajas. La empresa tiene un programa llamado Bono ACCIONA para los empleados que tienen retribución variable y que establece objetivos individuales y algún que otro beneficio como seguros médicos, tarjetas de transporte y programas vinculados a la formación del desarrollo profesional del trabajador, buscando una mayor participación del empleado en el capital social de la empresa (ACCIONA, 2018).

Sin embargo, se puede observar una mejora en la tasa de regreso al trabajo, pasando de una tasa del 97% en 2016 a una tasa del 99% el año siguiente. Además, la tasa de retención también mejora (se añade el factor de que una vez volvieron a trabajar, los empleados estuvieron 12 meses al menos), pasando de un 93% a un 95% lo cual puede afectar en los empleados a tener una mayor motivación por trabajar., especialmente los hombres, que cuya tasa ha pasado del 91% al 94% y que puede afectar positivamente en las mujeres puesto que se evitarán posibles perjuicios en su trayectoria por acogerse a este tipo de permisos (ACCIONA, 2018).

Siguiendo con este preámbulo al apartado en el que nos adentraremos en aspectos puramente relacionados con los derechos humanos, hablaremos de la formación y enseñanza dentro ACCIONA.

La compañía destina un total de 596.801 horas repartidas en un total de 22.431 empleados, siendo 15.96 horas de formación las que recibe el empleado al año.

Dichas horas son destinadas teniendo en cuenta la ratio número de horas entre alumnos-, a los gerentes, directivos y técnicos en su mayor parte.

Esto está relacionado con la búsqueda de la compañía de una mejora continua de sus trabajadores a través de la Universidad ACCIONA con el fin de garantizar el desarrollo de las estrategias de negocio de la empresa.

Asimismo, dispone de un centro de desarrollo de competencias, cuyo número de horas impartidas ha aumentado un 19% respecto a 2016, y que se enfoca en desarrollar las competencias asociadas al rol de cada persona. Del mismo modo, existen numerosos programas como pueden ser el Programa en Digital Skills, el M3+, el T-Max+, entre otros.

Por su parte, la Business School en el año 2017 ha desarrollado programas como el MBA ACCIONA y el Programa Emerging Talent además de las escuelas técnicas, de idiomas o la formación en sostenibilidad.

Ante toda esta ayuda que la empresa proporciona a sus trabajadores para que progresen, han elaborado un modelo de gestión del rendimiento llamado “4 Palancas” con el fin de controlar el desempeño y desarrollo profesional de los trabajadores (ACCIONA, 2018).

A partir de ahora nos centraremos en aspectos más relacionados con los derechos humanos: hablaremos de la salud y seguridad, del trabajo infantil, del trabajo forzoso, de la no discriminación, etc.

En materia de salud y seguridad, la empresa cuenta con numerosos instrumentos para promover la salud de sus empleados y colaboradores y prevenir así el riesgo. Es por ello por lo que la empresa tiene una estrategia basada en la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales (PRL) junto con otros planes. Sumado a esto, ACCIONA con el ánimo de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores tiene establecidas medidas preventivas como el Plan de Salud y Bienestar, el Plan de Seguridad Vial, sensibilización de la seguridad a través de la mejora en la conducta, entre otras.

Además, la multinacional entiende que debe cuidar la seguridad y salud de sus proveedores por lo que desarrolla programas para fomentar un entorno seguro y saludable en todos los entornos en los que opera (ACCIONA, 2018).

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos por parte de la compañía, existe una evolución negativa en accidentes fatales los dos últimos años, pasando de cero en el año 2015 a cuatro en el año 2017. Como objetivo para este año 2018, ACCIONA pretende reducir el índice de frecuencia al menos en un 5% respecto al año anterior.

Respecto a la tasa de absentismo, también se aprecia un ligero aumento, concretamente en países como Portugal, México o España (ACCIONA, 2018).

ACCIONA, persistiendo en su objetivo de brindar la máxima seguridad a sus empleados, durante el año 2017 llevó a cabo acciones para promover la seguridad vial (en misión) y reducir accidentes no solamente de tráfico, si no de cualquier tipo que se produzca al ir o volver del trabajo (in itinere), a través de campañas de sensibilización en seguridad vial impartidos por la RACE con la jornada 'Conduce Seguro, Trabaja Seguro' o proporcionando a los trabajadores de la sede de Madrid un servicio de autobuses que además disminuye el transporte privado. En este caso los resultados son positivos ya que en 2017 se han reducido los accidentes in itinere un 9% y los accidentes en misión en un 85% (ACCIONA, 2018).

De manera análoga, la empresa se preocupa por la salud y la prevención de enfermedades de los asalariados a través de reconocimientos médicos y campañas de prevención y detección de enfermedades. Por ello, los últimos años se están llegando acuerdos muy competitivos con compañías privadas de salud para disponer de sus servicios. Sin embargo, una vez más, estos esfuerzos no se ven compensados y se aprecia una evolución negativa de la tasa de enfermedades profesionales aumentando en un 1%.

Igualmente, se ha descubierto que ciertas divisiones pueden ocasionar enfermedades laborales en casos específicos como consecuencia de la exposición al sobreesfuerzo, ruido, silicosis, riesgo biológico y asbestosis; por lo que la responsabilidad de ACCIONA se enfoca en motivar a los trabajadores a tener hábitos de nutrición saludable junto con una actividad física para reducir enfermedades vinculadas al sedentarismo y para ello ha lanzado actuaciones como menús saludables, actos deportivos, análisis y estudio de los datos bioquímicos y antropométricos, entre otras (ACCIONA, 2018).

Para terminar con este apartado, ACCIONA sostiene que “el porcentaje de empleados representados por comités formales de seguridad y salud es superior al 99%. [...] algunas divisiones disponen de cuentas de correo o buzones de sugerencias donde los trabajadores pueden comunicar sus dudas, sugerencias e inquietudes en materia de seguridad y salud” (p. 150).

Ahora si, centrándonos en los Derechos Humanos, la multinacional se compromete a respetar los derechos humanos (DDHH) y libertades públicas presentes en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a través del Código de Conducta, la Política de Derechos Humanos y Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales aprobadas por el Consejo de Administración.

Además, también se fundamenta en unas pautas de comportamiento como pueden ser los Convenios de la OIT o el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En esta línea, para este 2018 ACCIONA se propuso actualizar la Política de Derechos Humanos con el fin de acondicionarla más a lo establecido en los Principios Rectores de Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas (ACCIONA, 2018).

Los aspectos que se intentan garantizar en su totalidad y tal y como recoge ACCIONA en su informe de sostenibilidad son: “la libertad de opinión y expresión, los derechos de las minorías, de los indígenas, de las mujeres y niñas, derechos de acceso a servicios básicos, vulneraciones por fuerza de seguridad contratadas, derechos de trabajadores migrantes, condiciones laborales, trabajo forzoso y trabajo infantil” (p. 114).

Además, según Maplecroft -una firma de consultoría y de riesgos- en más de la mitad de los países en los que lleva la compañía algún tipo de actividad, tienen un riesgo grave o muy grave de vulneración de algún derecho humano.

Ante este panorama, ACCIONA solicita a sus proveedores y subcontratistas la firma de un documento de Auto Declaración Responsable para su homologación aceptando los Principios Éticos para proveedores, contratistas, etc. Asimismo, la realización del cuestionario en materia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad apoya a confeccionar el Mapa de Riesgo, en el que se analiza el compromiso del proveedor en materia de transparencia y ética, derechos humanos y acción social, seguridad y salud y calidad y medioambiente otorgando la posibilidad de identificar aquellas empresas que incumplen el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

De este modo, se han identificado dos proveedores en cuyas prácticas laborales no se respetaban los Estándares Internacionales, uno de los cuales no ha solucionado sus deficiencias y ha dejado de trabajar con ACCIONA al formar parte del colectivo de proveedores No Go -proveedores que no cumplen los mínimos establecidos en las políticas, no podrán volver a ser contratables hasta que solucionen las deficiencias- (ACCIONA, 2018).

En este sentido podemos apreciar que la compañía no cesa en su empeño de intentar controlar que se cumpla la ley en materia de derechos humanos a lo largo de toda su cadena de suministro y cuenta con diversos elementos como Índices Maplecroft,

Cuestionarios RC y Sostenibilidad y un proceso de auditoría en el que se verifique el correcto cumplimiento.

Para ello, ACCIONA difundirá los Principios Éticos de la compañía a toda la cadena de suministro para buscar un alineamiento máximo con sus proveedores, asegurándose así la sostenibilidad del negocio en todos los países extranjeros en los que desempeña su actividad y buscando el desarrollo y crecimiento de las personas, el respeto de los derechos humanos y el entorno.

Por último y a modo de finalización de este análisis, el documento Auto Declaración Responsable del Proveedor mencionado previamente deberá ser aceptado por el proveedor en caso de que quiera trabajar con ACCIONA porque eso implica también que existe un compromiso por parte de ellos con el Pacto Mundial, en caso contrario, no trabajará con la compañía (ACCIONA, 2018).

2. INDITEX

Es una de las mayores compañías de distribución de moda del mundo y, por tanto, mundialmente conocida. Sin duda, una de las empresas más fuertes del panorama español.

Esta empresa opera en 96 mercados -49 de ellos online-, 7.422 tiendas y una plantilla de 171.839 empleados. En cuanto a ingresos, en el año 2017 la compañía obtuvo algo más de 25.000 Millones de euros que supusieron unos beneficios netos de 3.368 Millones de Euros. De hecho, tal es el poder de esta multinacional que su fundador Amancio Ortega está considerado por la prestigiosa revista Forbes como el sexto hombre más rico del mundo con una fortuna de 70.000 millones de euros.

Al margen de los números, esta ha sido una de las empresas escogidas porque transmite, al menos de manera teórica -lo comprobaremos a continuación- un compromiso importante con las personas y con el medio ambiente.

A continuación, siguiendo el esquema que hemos utilizado con ACCIONA procederemos a analizar la aplicación de los indicadores GRI 401, 402 y 404 que nos servirán de prolegómeno para el posterior análisis del ámbito más social, el de los derechos humanos.

A lo largo del año 2017, Inditex contrató 9.142 empleados, de los cuales el 72% son mujeres. De las altas, el 45% son menores de 30 años, el 52% se encuentran entre los 30-50 años y el restante 3% son mayores de 50 años. La mayoría de estas contrataciones corresponden a Europa, concretamente un 76%, a América corresponden el 6% y el restante 18% a Asia y otros.

La rotación del Grupo Inditex ha sido del 51%, 49% en mujeres y del 57% en hombres.

Si desglosamos la rotación por edades, en el caso de los menores de 30 años ha sido del 73%, del 15% para aquellos situados entre los 30-45 años y del 4% para los mayores de 50 años. La rotación por región varía ostensiblemente, alcanzando el 115% en Asia, un 91% en América y un 47% en Europa -sin contar España- y un 18% en España (INDITEX, 2018).

Según lo establecido en el GRI (2016), una “tasa elevada de rotación de personal puede ser premonitoria de niveles de incertidumbre altos o de insatisfacción de los empleados” (p. 7), por tanto, se aprecia una gran diferencia entre los menores de 30 años y el resto y de países como Asia y América con respecto a Europa y más concretamente a España, en la cual la rotación es muy baja lo cual implica una mayor estabilidad laboral.

El grupo, en su comentario global sobre beneficios a trabajadores a tiempo parcial y a jornada completa, defiende que aplica los mismos beneficios sociales a todos los trabajadores y que se confirma con su retribución flexible que permite a los empleados elegir productos o servicios como seguros médicos, cheque guardería, que lleven a ahorros fiscales.

Sin embargo, profundizando más en su Memoria de Sostenibilidad, en su política retributiva, Inditex establece un salario fijo más unos variables, que serán cobrados únicamente por aquellos empleados que lleven trabajando con el grupo, al menos, dos años (INDITEX, 2018).

Además, Inditex está muy comprometida con el desarrollo de medidas que favorezcan la conciliación, la maternidad y la lactancia materna. Para ello, el grupo tiene un Comité de Seguimiento de Igualdad del Grupo que se encarga de valorar y de implantar las medidas. De los empleados que disfrutaron de un permiso parental en 2016 regresaron al trabajo tras ese periodo el 87% de ellos y, 12 meses después de regresar, continuaron en sus puestos de trabajo el 84% en el caso de hombres y el 87% en el de las mujeres.

Así, 2.587 trabajadores de Inditex en España gozaron de la baja de maternidad o paternidad en 2017 y, de todos ellos, el 99,3% se reincorporó a su puesto de trabajo.

Por tanto, esto se podría interpretar como una mayor contratación y una mayor retención de los empleados cualificados, lo que puede afectar positivamente en un aumento de la moral y de la productividad de los empleados (INDITEX, 2018).

En cuanto a la relaciones trabajador-empresa, Inditex ofrece una pequeña aclaración acerca de los plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales en la cual se concluye que no existe ningún acuerdo colectivo vigente en el que se recoja un plazo mínimo para realizar un comunicado formal de los cambios organizativos que se producen en Inditex. Sin embargo, cualquier hecho relevante con la antelación establecida en el artículo 41 del Estatuto de los trabajadores (INDITEX, 2018).

En cuanto a la formación de los trabajadores, Inditex se considera una compañía con una cultura práctica, por ello, la formación de sus empleados es *on the job*. De esta forma se busca y se garantiza en mayor medida una formación más similar al proceso del trabajo, tanto en tienda como en oficinas y en fábricas.

De hecho, Inditex recoge en su Memoria de Sostenibilidad (2018) que “la formación *on the job* cumple tres premisas: garantizar las competencias básicas para el correcto desempeño, acompañar prioridades operativas del Grupo en cada momento y desarrollar a los empleados que ocuparán posiciones clave para la estrategia de negocio en el futuro inmediato” (p. 58). Para asegurarse el funcionamiento de este sistema, Inditex tiene

formadores internos que transmiten la cultura y la operativa de la compañía, hecho que garantizará al menos en mayor medida, el éxito de nuevos trabajadores.

En cuanto a horas de formación empleada en los trabajadores, la ratio es de 8 horas por empleada en el caso de las mujeres y 12,6 horas en el caso de los hombres.

De lo cual podemos deducir que hay una pequeña discriminación por sexo que la compañía se ha propuesto eliminar en los próximos años.

Otro aspecto positivo es que el 96% de los empleados del grupo son menores de 45 años por lo que no se presenta un futuro a corto plazo con la necesidad de desarrollar programas de ayuda a empleados en el ocaso de sus carreras profesionales (INDITEX, 2018).

En relación con los aspectos más sociales, más relacionados con los derechos humanos, Inditex (2018) sostiene que tiene “un compromiso de búsqueda de los estándares más exigentes en materia de Seguridad y Salud Laboral que ha llevado a la compañía a apostar, año a año, por la certificación OHSAS 18001 en todas las sociedades, cadenas y filiales del Grupo. Este exigente estándar reconocido internacionalmente define los requisitos para establecer, implantar y operar en un sistema efectivo de Seguridad y Salud Laboral” (p. 64).

Sumado a esto, hay que mencionar también que en 2017 se aprobó una nueva Política de Seguridad y Salud que se difundió por todos los centros logísticos, fábricas, cadenas y servicios centrales del Grupo. Esta nueva Política, que está basada en el estándar OHSAS 18001, reconoce que la aplicación de esta ha de llevarse a cabo en todos los estamentos de la empresa y que, se ha de descartar todo trabajo que implique una anteposición de cualquier otro elemento por encima de la seguridad y salud de los empleados y proveedores. Para ello, es también de suma importancia el sensibilizar y hacer partícipes a los trabajadores para poder conseguir los objetivos establecidos en la planificación preventiva (INDITEX, 2018).

Por tanto, en este sentido, no se identifican trabajadores implicados en actividades que puedan tener o que tengan alto riesgo de padecer enfermedades concretas lo que habla bien de esta organización puesto que todo está establecido según la ley.

El grupo, del mismo modo, tiene una tolerancia cero hacia conductas que impliquen trabajos forzados, trabajo infantil y abusos de esa índole en el lugar de trabajo. Para cerciorarse de que no existen malas prácticas, la multinacional tiene un Programa de Cumplimiento de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex que deberá de aplicarse en todas las operaciones y proveedores del grupo.

Este Programa consiste en que, en primer lugar, la cadena se evalúe para optimizar las condiciones de trabajo y, después, apoyan y brindan asesoramiento a los proveedores para que optimicen su cadena de suministro de tal forma que los trabajadores salgan beneficiados. A continuación, se les realiza una auditoría social que establecerá si están siguiendo los proveedores están siguiendo o no los consejos del Grupo y en caso de que se detecte algún tipo de irregularidad se pone en marcha un Plan de Acción Correctivo que indica las medidas que la fábrica tendrá que llevar a cabo para corregir su situación.

Para la empresa es muy importante trabajar junto al proveedor para lograr un mayor beneficio para los trabajadores y protegerles en caso de que se terminaran las relaciones entre proveedores y el Grupo.

En caso de que, pasados 6 meses, al realizarse la nueva auditoría social, se compruebe que el proveedor no podrá seguir fabricando para Inditex puesto que para la compañía es muy importante que se aprovechen las oportunidades para mejorar y que se cumpla el Código de Conducta (INDITEX, 2018).

En cuanto a la discriminación, durante el año 2017 el Grupo Inditex no ha tenido constancia alguna de algún caso significativo de discriminación, lo cual ensalza positivamente el trabajo de la compañía en esta materia.

Al hilo de este tema, Inditex tiene un compromiso muy importante para crear entornos seguros y saludables de trabajo donde prime la igualdad de oportunidades.

La empresa quiere fomentar la diversidad de sus empleados con independencia de su etnia, raza, género o identidad de género, orientación sexual, edad, nacionalidad, etc. De esta forma, el Código de Conducta tampoco tolera la discriminación y trabaja por un mundo laboral con igualdad de oportunidades, de hecho, el 75% de la plantilla global del grupo está compuesta por mujeres.

De hecho, para el año 2020 se espera que el número de consejeras represente, como mínimo, el 30% del total de miembros del consejo de administración y, a través de la Política de Diversidad e Inclusión de Inditex aprobada a finales del año 2017, se pretenderá dar cumplimiento global a los requerimientos normativos y a mejores prácticas en materia de diversidad y de esta forma dejar patente el compromiso de la compañía con la diversidad y la multiculturalidad, al igual que una tolerancia cero hacia cualquier tipo de discriminación (INDITEX, 2018).

En definitiva, en materia de promoción y respeto de los Derechos Humanos, podemos decir que la defensa y promoción de estos es uno de los pilares de la estrategia de Inditex. Consecuencia de ello es el sólido sistema de gestión de sostenible de la cadena de suministro, cuyas políticas y procedimientos están basados en el respeto de los Derechos Humanos como hemos comentado a lo largo del análisis de esta multinacional. También los responsables de la gestión sostenible de la cadena de suministro recibieron en el año 2017 formación enfocada a procedimientos relacionados a los DDHH de acuerdo con lo establecido en los Principios de la Empresa y en las Naciones Unidas (INDITEX, 2018).

Para terminar, y para ver el nivel de responsabilidad que tiene Inditex en este tema de respeto a los derechos humanos de las personas trabajadoras de la compañía, antes de formar parte del grupo, es decir, de la cadena de suministro, todos los proveedores y fabricantes son evaluados mediante una auditoría Pre-Assesment que le permite al Grupo verificar el cumplimiento del código de conducta y a partir de esos resultados, entrarán o no a formar parte de la cadena. Los resultados en 2017 fueron que de 2.252 auditorías que se realizaron, obtuvieron la calificación de “apto” el 79%. Posteriormente se les realizan las ya comentadas auditorías sociales que en el año 2017 alcanzaron la cifra de 4.215 (INDITEX, 2018).

3. MAPFRE

Mi tercera elección ha sido la del grupo MAPFRE. Esta elección no se debe a una causa realmente justificada en el sentido de tener la empresa en mente desde el principio, simplemente me pareció interesante -tal y como dije en la introducción de este apartado de análisis- escoger empresas de sectores completamente diferentes, y esta empresa cumple con ese requisito.

A grosso modo, MAPFRE es una multinacional española dedicada al sector del seguro y del reaseguro, que cotiza en la bolsa de Madrid y Barcelona, dispone de una plantilla de más de 35.000 empleados y con unos beneficios netos superiores a los 500 millones de euros y un patrimonio de 10.512 Millones de euros (MAPFRE, 2018).

A partir de ahora, comenzaremos a analizar los indicadores GRI y la aplicación que se lleva a cabo en esta empresa.

MAPFRE se destaca por ser una empresa con cierta diversidad de género y que está buscando la máxima igualdad posible. Este hecho se refleja en que, de las nuevas incorporaciones, el 56,1% son mujeres y el 43,9% son hombres. La edad media de la plantilla en el caso de los hombres es de 41,5 años y de 39,2 años en el caso de las mujeres siendo la antigüedad media de los empleados en la empresa de 9,8 en el caso de los hombres y 9,3 en el de las mujeres. En cuanto a la rotación de personal, la información que MAPFRE tiene disponible para todo el mundo es acerca de la rotación no deseada que se calcula con la siguiente fórmula: bajas voluntarias sobre plantilla media y cuyos resultados son del 9,1% en el caso de las mujeres y del 8,5% en el caso de los hombres. Por su parte, MAPFRE considera estos valores como bajos (MAPFRE, 2018).

La compañía, a la hora de contratar nuevos empleados, es más partidaria de ofrecer contratación de tipo fijo antes que contratación de tipo temporal y se queda más que demostrado numéricamente, el 96,7% de contratación es de tipo fijo mientras que tan solo el 3,3% es de tipo temporal.

Su Política de Remuneraciones busca retribuciones adecuadas que vayan en función del trabajo y desempeño profesional. Así, la retribución se convierte un factor motivador que ayuda a la empresa a alcanzar los objetivos estratégicos determinados.

Con esta política, busca también garantizar la igualdad, la competitividad interna y externa ofreciendo beneficios sociales y demás complementos a los trabajadores. Estos beneficios sociales son muy amplios, todos enfocados a facilitar el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados y se ofrecen a todos los empleados independientemente del tipo de contrato -fijo o temporal-.

Se podrían enumerar en: seguros de salud, seguros de vida, bonificaciones en seguros, premio a permanencia en la empresa, ayuda escolar para hijos, premio de natalidad y préstamos. De todos estos tipos de beneficios, el más “usado” ha sido el seguro de vida

con un 97,3%, seguros de salud con 94,8% seguido de la bonificación en seguros con un 73,3%.

Por tanto, podría sostener que la empresa ofrece toda la información que supuestamente debería ofrecer según lo establecido por la GRI en su indicador GRI 401-2.

En cuanto al permiso parental, la memoria de sostenibilidad no nos ofrece información relevante al respecto (MAPFRE, 2018).

En el caso de MAPFRE, el diálogo empresa-trabajador es constante, se retroalimentan mutuamente con el objetivo de desarrollar continuamente el negocio. Para ello, tienen diversos canales de comunicación (MAPFRE, 2018):

- La Intranet Corporativa
- Las revistas internas El Mundo de MAPFRE
- Buzones, blogs y foros, donde se exponen y recogen sugerencias a las cuales la empresa responde.
- Encuestas internas
- Encuesta de clima organizacional Great Place to Work (GPTW).

En la compañía, MAPFRE (2018) sostiene que “hay 20.772 empleados cubiertos por convenios colectivos en 14 países, lo que significa que el 57,3% de la plantilla está representada” (p. 111).

Además, y cumpliendo con el indicador 404 “Formación y enseñanza”, MAPFRE se define como una empresa muy diferencial y relevante en materia de formación ya que promueve el conocimiento y aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, el autoaprendizaje, la mentorización y los itinerarios formativos.

De hecho, ha sido en 2017 cuando se han establecido las bases para gestionar el conocimiento del aprendizaje que permitirá a través de la Intranet interna y de otros canales digitales.

Además, también se ha lanzado la Escuela de Reaseguro y dos nuevas aulas vinculadas a la estrategia y durante el año se ha impartido formación al 100% de la plantilla, a través de 1.543.024 horas de formación que suponen 43 horas de formación media por empleado (MAPFRE, 2018).

Centrándonos en aspectos más sociales, analizaremos indicadores que abarcan o están relacionados con los derechos humanos.

La multinacional cuenta con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales cuyos objetivos se basan en conseguir un entorno de trabajo agradable, saludable y de bienestar que otorgue al trabajador la posibilidad de desarrollar sus funciones en las mejores condiciones físicas, psíquicas, sociales, etc.

Asimismo, MAPFRE trabaja con un modelo en el que los trabajadores puedan tomar parte de manera activa en todo aquello referido a su seguridad y salud en el trabajo. Tres cuarta

partes, es decir, un 74,8% de la plantilla está representada en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados. Del mismo modo, MAPFRE tiene instaurado un modelo de Empresa Saludable, un modelo holístico, centrado en la persona y que se configuran sobre cinco ámbitos: el entorno laboral, promoción de la salud, actividad física y alimentación, entorno personal y bienestar mental (MAPFRE, 2018).

Analizando los datos que nos ofrece la empresa, podemos observar que el número de accidentes laborales ha aumentado en el año 2017 respecto al año 2016, lo cual derivó en un número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad mayor que el año anterior y que resulta un 2% de horas perdidas sobre el total de horas teóricas. Asimismo, y en la búsqueda de un entorno laboral idóneo, MAPFRE realiza controles de aquellos trabajadores que, por sus puestos de trabajo, estén expuestos a un riesgo mayor, esta evaluación se ha llevado a cabo tanto España como en los demás países en los que opera la empresa -Brasil, Colombia y México- (MAPFRE, 2018).

En cuanto al trabajo infantil, MAPFRE agrupó los derechos establecidos en la Ley por tipología y similitud y los resumió en diez derechos básicos entre los que se encuentra en séptimo lugar la abolición del trabajo infantil. Por tanto, en este sentido se cumple con el indicador GRI 408.

Y lo mismo se podría decir del apartado acerca del trabajo forzoso u obligatorio, la compañía repudia totalmente cualquier trabajo de carácter obligatorio o forzoso. (MAPFRE, 2018).

El Código Ético y de Conducta es muy importante para la compañía, porque no se centran únicamente en la actividad, se preocupan por el cómo se lleva a cabo esa actividad.

Por ello, fue aprobado el año pasado, en 2017 y abarca además de los dos derechos mencionados previamente, normas de conducta como, por ejemplo, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Asimismo, en el año 2015 el Consejo de Administración aprobó una Política de Respeto a las Personas, cuyo núcleo es el respeto hacia los demás por parte de los empleados. De esta manera, la compañía rechaza cualquier tipo de manifestación que suponga acoso en el trabajo, una actitud violenta u ofensiva hacia los derechos y dignidad de las personas. Se anima a que todos contribuyan a asegurar un entorno laboral en el que la dignidad de las personas se respete cada día basándose en los siguientes principios de actuación:

- Colaborar a la hora de crear un ambiente de trabajo libre de acoso y de comportamientos violentos u ofensivos que puedan atacar la dignidad y los derechos de las personas.
- Refutar cualquier tipo de manifestación de acoso moral, sexual, psicológico, etc.

En el caso de MAPFRE, a lo largo del ejercicio se recibieron 22 denuncias de acoso en el Grupo y se han solucionado con el procedimiento interno establecido (MAPFRE, 2018).

Otra de las características que definen a la compañía es la diversidad. Para ello, en 2015 el Consejo de Administración de MAPFRE aprobó la Política de Selección de Consejeros. En ella, se insta a que en el proceso de selección de consejeros se rechazará cualquier tipo de discriminación y especialmente de sexo.

Actualmente, el 27% del total de los consejeros son mujeres y además de diversas nacionalidades además de la española, la brasileña y la alemana. Asimismo, observando otros indicadores de Gobierno Corporativo, se puede observar cómo se está produciendo una evolución positiva en la igualdad de género en el Consejo de la empresa, desde el año 2014 se han ido reduciendo los consejeros mientras que las consejeras han aumentado, concretamente, se ha pasado de 16 a 11 en el caso de los hombres y de 2 a 4 en el de las mujeres.

Esto es únicamente el principio de lo que quiere conseguir MAPFRE.

Ampliando lo comentado en el primer párrafo del análisis de esta multinacional y lo comentado en el párrafo previo, la empresa está muy concienciada del aspecto igualitario y de diversidad y por ello tiene una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

Así, en 2017, 2.161 mujeres ocupaban puestos de jefatura y dirección y con el objetivo de aumentar esa cifra pues el objetivo de la compañía es contar con un mínimo del 40% de mujeres en los puestos de jefatura y dirección para este año 2018 (MAPFRE, 2018).

En cuanto a los derechos humanos, la empresa no ofrece una información muy específica con cifras exactas sobre casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas u operaciones sometidas a evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.

Lo que nos ofrece la empresa es una lista con derechos humanos por orden de importancia en el estudio de materialidad para empleados y para proveedores, los cuales son los siguientes (MAPFRE, 2018):

- Eliminación de discriminación en materia de empleo y ocupación
- Derecho a la seguridad de la persona y su privacidad
- Derecho al medio ambiente sano
- Acceso a los derechos básicos para la vida en dignidad: familia, vivienda, alimentación, salud, educación, entre otros.
- Libertad de pensamiento, cultura y religión/culto
- Derecho a la libertad de asociación y sindicatos y a la negociación colectiva
- Abolición del trabajo infantil
- Eliminación del trabajo obligatorio o forzoso
- Libertad de reunión y movimiento

Para que se cumplan estos derechos la empresa tiene numerosos mecanismos de prevención que difieren según el bloque de derechos que se pretenda proteger.

4. MELIÁ HOTELES

Meliá Hoteles es la compañía española del sector hotelero más grande con 96.355 habitaciones y 376 hoteles con unos ingresos consolidados en el año 2017 de 1.885,2 Millones de euros -un 5% más que el año 2016- y un beneficio sin plusvalías de 128,7 Millones de euros. La compañía cuenta con una plantilla de más de 40.000 empleados y opera por todo el mundo (MELIÁ, 2018).

El motivo de la elección de esta compañía es porque -insisto una vez más en lo comentado en numerosas ocasiones- buscábamos analizar empresas de diferentes sectores y como en este caso la compañía hotelera más fuerte de nuestro país.

Analizando la política de contrataciones de MELIÁ y teniendo en cuenta aspectos como la edad, el sexo y la zona geográfica, podemos sacar las siguientes conclusiones.

El mayor número de contrataciones (dividiendo la zona geográfica en España, EMEA- Europa, Oriente Medio y África-, América y Asia), se lleva a cabo en América con un total de 4.138,24 contrataciones en 2017 de los cuales 2.281,89 son hombres y 1.856,34 mujeres, seguido de España con 1.615,48 contrataciones. Además, podemos observar que el número de nuevos empleados ha descendido en España y en América, en esta última especialmente pues se ha pasado de 5.233,11 contrataciones en 2016 a 4.138,24 en 2017. Sin embargo, en EMEA y en Asia ha aumentado ligeramente en 2017 con respecto a 2016. El resultado de esto es que el total de contrataciones ha descendido de 8.277,19 en 2016 a 7.187,10 en 2017.

En cuanto a la distribución por edades, el grupo de edad más contratado en España, tanto en hombres como en mujeres, es el del margen de 30-50 años, mientras que, en el resto de las zonas geográficas, los menores de 30 años son los más demandados (MELIÁ, 2018).

Esto lo podemos interpretar como que en España se busca contratar una mano de obra más cualificada que en el resto de los países (o continentes, mejor dicho).

Centrándonos ahora en las rotaciones voluntarias por edad, género y zona geográfica, podemos observar que el menor número de rotaciones se dan en España mientras que en América se dan el mayor número de ellas con 12,85 de tasa voluntaria sobre plantilla media mientras que en España se da un 1,30.

Por otro lado, el número de rotaciones en España ha descendido de 182 a 147, siendo el margen de edad de 30-50 años donde más rotaciones se producen tanto en hombres como en mujeres. Esta tendencia se mantiene también en EMEA en el caso de los hombres, pero no en el de las mujeres, donde el mayor número de rotaciones se produce en las menores de 30 años, aunque, en el total, se ha producido un descenso ligero en menores de 30 años y un aumento en el margen 30-50 años y una suma total mayor en 2017 que en 2016.

En líneas generales, en América han descendido el número de rotaciones ligeramente, pero se ha producido un cambio tanto en hombres como en mujeres en los grupos de edad, en 2016 el grupo de edad más habitual el margen 30-50 años mientras que en 2017 la tendencia cambio a menores de 30 años. Por su parte, en Asia se observa un aumento considerable (el doble) de rotaciones y en EMEA un aumento ligero (MELIÁ, 2018).

En el tema de las relaciones trabajador-empresa MELIÁ se atiende básicamente, al menos a nivel nacional, a el cumplimiento de los plazos mínimos estipulados por los convenios colectivos o por el Estatuto de los trabajadores.

A nivel de formación, la multinacional ofrece formación a sus trabajadores y cada año va a más, por ejemplo, el número de participantes ha aumentado de manera exponencial del año 2016 al año 2017, pasando de 11.998 participantes a 15.325 -se ha ofrecido formación no bonificada a 2.384 empleados-. Debido al aumento de participantes, a pesar de impartirse más horas (año 2017, 75.830 horas frente a 68.563 horas en 2016), eso no refleja en media de horas por empleado formado situándose en 9 horas en los dos últimos años. Asimismo, no se ofrecen los datos diferenciados por género ni por categoría laboral. Igualmente, la compañía está incrementando las evaluaciones de desempeño tanto en España como en EMEA, América y Asia pasando de un total de 1.896 evaluaciones en 2016 a 2.473 evaluaciones en 2017 (MELIÁ, 2018). Esta evolución significa que, tal y como la Global Reporting Initiative (2016) sostiene “las evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional también pueden mejorar la satisfacción de los empleados, lo que se relaciona con un mejor rendimiento de la organización” (p. 9).

En cuanto a aspectos más enfocados a temas relacionados con los derechos humanos y concretamente en materia de Salud Laboral y Seguridad correspondiente al indicador 403, la compañía informa de que, de su plantilla en España, el 88,84% están representados en Comités de seguridad y salud.

Los datos del índice de seguridad laboral que nos proporciona MELIÁ en su memoria de sostenibilidad nos indican una reducción de la incidencia, especialmente en el caso de las mujeres, y como consecuencia, la frecuencia también se ve reducida. El descenso de la gravedad de las incidencias es notorio en el caso de las mujeres mientras en los hombres aumenta ligeramente, aunque el total se reduce en el año 2017 respecto al 2016.

Sin embargo, la duración media del absentismo ha aumentado ligeramente, al igual que el porcentaje de absentismo por accidente laboral en el caso de los hombres mientras que en el caso de las mujeres ha disminuido.

En términos generales, el porcentaje de absentismo ha aumentado ligeramente, de 3,6 a 3,69.

Como punto negro en el año 2017, se registró un accidente laboral por el que falleció un trabajador mientras realizaba labores de mantenimiento en el hotel Meliá Sevilla (MELIÁ, 2018). Esto contradice lo declarado por la compañía en su memoria de sostenibilidad, en la cual defiende que no existen en la empresa profesiones de riesgo elevado de enfermedad o con riesgo de incidencia.

En referencia a temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos, Meliá no sostiene ningún tipo de acuerdo específico con sindicatos en esta materia más allá de los incluidos en los convenios colectivos que se aplica al 100% de los empleados. En caso de que no se incluyera en estos convenios temas relacionadas con Seguridad y Salud, se cumple lo estipulado en el Estatuto de los trabajadores y en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (MELIÁ, 2018).

En materia de rechazo al trabajo infantil, forzoso u obligatorio, MELIÁ (2018) sostiene que “no existe riesgo en la compañía. Meliá Hotels International tiene un acuerdo con UIF-UITA que incluye estos aspectos, además de un convenio suscrito al respecto con UNICEF” (p. 183).

El tema de las posibles discriminaciones, la compañía no ofrece mucha información detallada, simplemente asegura que en el ejercicio no han existido casos de discriminación de ningún tipo (MELIÁ, 2018).

En cambio, la compañía sí que nos ofrece suficiente información de su plantilla distribuida por zona geográfica, categoría profesional y género.

De los 44.761,20 trabajadores que tiene en total la compañía en 2017, a España y Cuba corresponde el 25% de la plantilla a cada uno, es decir, 11.325,22 y 11.287,51 empleados respectivamente; a EMEA corresponde el 10,22% (4.575,38 empleados); a América corresponde el 29,33%, es decir, 13.129,12 empleados; y a Asia corresponde otro 10%.

En el caso de todas las zonas geográficas, la mayor parte de los empleados, se encargan de la categoría *Hotel*, concretamente en el estamento de *Personal Base*. Donde sí se aprecia una diferencia es la categoría *Corporativo*, en España, EMEA, América y Asia hay más mujeres que hombres, en cambio, en Cuba, hay el doble de hombres que de mujeres (MELIÁ, 2018).

Si analizamos la pirámide de edad por género y zona geográfica, observamos que en España, América y Asia el 50% o más de la plantilla se encuentra en la franja de 30-50 años mientras que en EMEA (Europa, Oriente Medio y África) en esa franja se encuentra el 47% de los empleados mientras que en el grupo de menores de 30 años se encuentra el 48,17%.

En el caso de España, se ha producido un cambio, el grupo de menores de 30 años ha ganado peso (pasando del 17,49% al 26,86) mientras que el grupo de mayores de 50 años ha perdido un peso considerable, pasando de 27,90% al 17,81%.

En aspectos generales, en los resultados totales, podemos observar cómo del año 2016 al 2017 ha aumentado el porcentaje de menores de 30 años, pasando de un 29,49% a un 34,78%, mientras que en el grupo de 30-50 años y de mayores de 50 se ha reducido el porcentaje de 55,34% a 52,99% en el primer caso y de 15,17% al 12,23% (MELIÁ, 2018).

Aparentemente, en esta compañía no se encuentran grandes diferencias salariales por razón de sexo, en caso de que haya diferencia, la diferencia es mínima y parece que tiene que ver con aspectos más relacionados al país en el que se desarrolla la actividad, por ejemplo, la diferencia salarial puede ser mayor en Brasil que en España o Francia.

Meliá (2018), en cuanto a posibles casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas, mantiene que “en el ejercicio no ha habido casos de violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas” (p. 184). Asimismo, con relación a acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos, la compañía afirma que “los acuerdos de inversión y contratos formales significativos no incluyen cláusulas de derechos humanos. Dicha cláusula se firma en los contratos con proveedores y acreedores de servicios, así como con turoperadores. Consideramos inversión significativa a aquella que es superior a 100.000€” (p. 184).

5. SANTANDER

El grupo Santander es el grupo bancario más grande e importante de España y uno de los grupos bancarios más importantes del panorama europeo y Mundial (se encuentra en el puesto 12 en el ranking mundial). Este grupo en el año 2017 contaba con 13.697 oficinas, más de 200.000 empleados y más de 130 millones de clientes. Asimismo, cuenta con 1.444.305 Millones de euros de activos y un beneficio neto de más de 6.500 Millones de euros (SANTANDER, 2018).

El motivo por el que hemos escogido esta multinacional es por nuestro afán por querer comparar empresas de diferentes sectores y creemos que este es la mejor opción en el caso del sector bancario.

A continuación, analizaremos las nuevas incorporaciones del Grupo. Para ello, nos ofrecen la distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad en la cual podemos apreciar que los grupos de edad en los cuales se realizan más contrataciones son en los menores de 25 años y entre 26-35 años en el total del grupo. Sin embargo, en Latinoamérica y en mayor medida en la Europa continental el grupo con mayor porcentaje de contrataciones es entre 26-35 años. En el Reino Unido, en cambio, el mayor número de contrataciones se dan en el grupo de menores de 25 años.

En cuanto a la tasa de rotación externa por tramos de edad, analizando el total, es de un 13,35% siendo muy inferior en Europa Continental -8,01%- respecto a Reino Unido y Latinoamérica y el resto donde la tasa es el doble, del 16,29% y del 16,14% respectivamente. Si analizamos por edades, dentro de cada distribución geográfica, en Europa Continental la mayor tasa de rotación se produce en el grupo de menores de 25 años con un 39% seguido del grupo de 26-35 años con un 14,77%; el resto de los tramos de edad el porcentaje menor -esta distribución se mantiene también en el Reino Unido-.

Sin embargo, en Latinoamérica y resto la tasa de rotación está más dividida igualmente entre los tramos de edad, teniendo el mayor porcentaje de rotación los menores de 25 (24,41%), seguido de los mayores de 50 años con un 19,60%; el resto de los tramos tienen unos porcentajes similares entre si -entre 12% y 15%-.

En cuanto a la tasa de rotación externa por género, la igualdad en el total de grupo es total, situándose la tasa en 13,35% haciendo la media entre ambos sexos.

La principal diferencia se aprecia en la Europa continental ya que su tasa es la mitad - 8%- que en Reino Unido y Latinoamérica y resto -16% en ambas.

Y como curiosidad, la tasa de rotación es mayor en RU y Latinoamérica y resto, en hombres que en mujeres mientras en Europa continental es mayor en mujeres.

En materia de compensación, Santander tiene un sistema de compensación total en el que integra una retribución fija y otorga un rol y nivel de responsabilidad de la posición que desempeña el empleado, con retribuciones variables a corto y largo plazo, los cuales recompensan el desempeño de acuerdo con la meritocracia, objetivos del Grupo y el cómo se obtienen estos. Asimismo, el Banco dispone y ofrece beneficios como planes de pensiones, productos y servicios financieros y seguros de vida y salud (SANTANDER, 2018).

En las relaciones trabajador-empresa correspondientes al indicador 402, concretamente en el tema de plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales, el Grupo Santander (2018) afirma que “no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país” (p. 69).

El tema de la formación y enseñanza es muy importante para este grupo bancario, en 2017 se ha diseñado una nueva estrategia de conocimiento y desarrollo global con el fin de impulsar y potenciar el aprendizaje continuado de los empleados con el lema *Nunca dejes de Aprender*. Además, se ha lanzado el *Global Knowledge Campus*, que es un nuevo espacio de formación para compartir conocimiento y buenas prácticas. Asimismo, se han puesto en marcha programas como *Leading by example*, un programa de formación que ayuda a los líderes a definir el papel que deben desempeñar para implantar la cultura de Sencillo, Personal Justo y *Santander Business Insights*, consistente en un ciclo de conferencias para sensibilizar a los empleados de aplicar los conocimientos en la empresa día tras día.

Todo ha supuesto un gasto de 98 millones de euros en formación de empleados, formando al 96% de los empleados y una dedicación de 39,6 horas de formación por empleado. Asimismo, observamos un incremento de las horas totales de formación del año 2016 al año 2017, más empleados formados, mayor número de asistentes, más horas de formación por empleado.

Teniendo en cuenta el género, se dedican casi dos horas más por empleado que por empleada -40,66 y 38,80 respectivamente- siendo la categoría laboral a la que más horas se dedica a los directivos con 51,29 horas de promedio (SANTANDER, 2018).

Igualmente, Santander se preocupa por gestionar el talento a través de múltiples prácticas que trata de impulsar año tras año con el objetivo de ayudar a crecer personal y profesionalmente a sus empleados. Algunas de las iniciativas son las siguientes:

- ***Global Job Posting*** → ofrece a los empleados la posibilidad de opositar para posiciones vacantes en otros países. Desde el 2004 se han publicado más de 3.000 posiciones.

- **Mundo Santander** → Programa de desarrollo corporativo en el durante tres meses, los profesionales trabajan en otros países fomentando el intercambio de nuevas prácticas y conocimientos.
- **Programa Talent in Motion (TiM)** → Destinado a acelerar el desarrollo de jóvenes con talento.

Del mismo modo, mencionar **MyContribution**, un modelo lanzado en 2017 con el objetivo de gestionar mejor el desempeño basado en el compromiso, la meritocracia y la transparencia

Por último, para acabar con el indicador 404, el 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional (SANTANDER, 2018).

En materia de salud y seguridad en el trabaja y siguiendo el esquema de los indicadores 403, analizaremos la gestión de este tema en esta multinacional. Así, el Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.

De hecho, el Banco Santander dispone de un plan de prevención de riesgos laborales, que está aprobado por la alta dirección y disponible a los empleados en la intranet corporativa. Además, también tiene en marcha diversos planes para seguir incentivando un entorno saludable y de cero riesgos a través de nuevas formas de trabajar y una oficina del Futuro junto el programa BeHealthy, que conectó los 66.000 kilómetros que separan los países donde está presente el grupo, por el cual donó un euro por kilómetro recorrido a un proyecto solidario de Acción contra el Hambre de Perú.

En cuanto a aspectos más numéricos, la tasa de absentismo es mayor en mujeres y lo curioso es que existe mayor tasa de absentismo en Europa continental y Reino Unido que en Latinoamérica y el resto. La tasa de enfermedades profesionales, en cambio, es mayor en Latinoamérica y el resto que en Europa y Reino Unido.

Asimismo, la compañía nos ofrece el dato de número de empleados fallecidos en accidente laboral y en el año 2017 fueron 4, un dato extraño debido a que la compañía no realiza labores de riesgo físico y la empresa comenta que no se identificaron profesiones con riesgo elevado de enfermedad. A esto se ha de añadir que, dentro de los acuerdos formales con los sindicatos, se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y prevención de riesgos laborales como la vigilancia de la salud y los exámenes de salud (SANTANDER, 2018).

El Banco no ofrece ningún tipo de información acerca de los Indicadores 408 “Trabajo Infantil” y 409 “Trabajo forzoso u obligatorio”, por tanto, intuimos que lo cumple a 100% y por ello no hace mención alguna al respecto (SANTANDER, 2018).

Sin embargo, la empresa muestra tolerancia cero a la discriminación de cualquier tipo y es considerada top 3 en cinco de los principales mercados en los que opera como lugar para trabajar y ocupa el primer puesto en el *Bloomberg Gender-Equality Index* sobre diversidad, pero para seguir mejorando, en 2017, el Banco Santander aprobó una serie de principios generales de diversidad e inclusión que pretender ser de referencia en el grupo. La diversidad de género e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es uno de

los ejes estratégicos de actuación para la empresa, con el objetivo de alcanzar para este 2018 que el 20% de los directivos sean mujeres -actualmente el 55% de los empleados son mujeres-. Además de esto el Banco ha elaborado un plan de acción para suprimir la brecha salarial de género en todos los mercados en los que está presente para el año 2025.

De hecho, a principios de 2018, el Banco se unió al estándar de conducta global impulsada por Naciones Unidas para proteger a las personas LGTBI en las empresas. Igualmente, el Grupo tiene un 1,65% de la plantilla total con discapacidad (SANTANDER, 2018).

Sobre la seguridad y derechos de los pueblos indígenas y sobre derechos humanos en general, el Banco Santander exige a todos sus proveedores de seguridad en el momento de la contratación y el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos.

El Santander (2008) sostiene que “se asegura a través del análisis de riesgos sociales y ambientales dentro del ámbito de los Principios del Ecuador que no ha habido ninguna violación de los derechos de los pueblos indígenas. Además, en los procesos de due diligence [...] El Grupo Santander se compromete, como parte de su proceso de análisis, a evaluar políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes.

Asimismo, como principio fundamental de sostenibilidad en la gestión de compras en los principales países en los que opera el Banco, la mayor parte de los contratos incluyen una declaración por la que el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo está adherido desde 2002” (p.72).

6.2 Análisis comparativo entre empresas

En este apartado, vamos a realizar un análisis comparativo entre las cinco empresas escogidas en este trabajo, que nos servirá junto al comentario individual de cada empresa del apartado anterior a extraer una serie de conclusiones. Cada Estándar y subindicador recibirá una valoración según su fidelidad a los requerimientos establecidos en cada subindicador, en general e individualmente. Para realizar el comentario, la valoración utilizada será la general mientras que la valoración individual de cada subindicador será empleada para un gráfico posterior en el que se podrá observar cómo se reparten las valoraciones entre las empresas.

Las calificaciones significan lo siguiente:

- ⇒ *Valoración 0 → Cuando la empresa no hace mención alguna acerca del Estándar o, en el caso del subindicador, no menciona nada de la aplicación de los requerimientos.*
- ⇒ *Valoración 1 → Cuando la empresa se limita a cumplir con lo establecido en los requerimientos, pero no ofrece ninguna otra alternativa.*
- ⇒ *Valoración 2 → Cuando cumple lo establecido por la GRI en los contenidos y ofrece una serie de alternativas.*

⇒ *Valoración 3 → Cuando además de cumplir con lo establecido por la GRI, ofrece muchas alternativas y supone la excelencia.*

NOTA: La valoración del subindicador será tenida en cuenta a la hora de realizar los porcentajes de valoración recibida en aquellos Estándares en los que haya más de uno.

Por ejemplo, el Estándar 401, tiene 3 subindicadores. Para realizar la tabla de porcentajes de acuerdo con la valoración se tomarán en cuenta la nota de cada empresa en cada uno de estos tres indicadores.

TABLA 5. INDICADOR 401: EMPLEO

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración por subindicador	Valoración general
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	(1) Total contrataciones y tasa de nuevas contrataciones; Total rotaciones y tasa de rotación - por grupos de edad, sexo y región-	ACCIONA	Sí	(1) Contrataciones: Tabla del total sí, tasas no y no se realiza distribución ni por edad ni por región. Rotación: no se ofrece información (2) Beneficios: Plan Acciona, algunos beneficios (3) Proporciona ambas	(1) 1 (2) 3 (3) 3	2
		INDITEX	Sí	(1) Información exhaustiva (2) Mismos beneficios para todos (3) Proporciona ambas	(1) 3 (2) 3 (3) 3	
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporal	(2) Comentario de los beneficios de los empleados por trabajar en la organización	MAPFRE	Sí	(1) Información genérica -no región y grupos de edad- (2) Mismos beneficios (3) N° total sí, no ofrece tasas	(1) 1 (2) 3 (3) 1	2
401-3 Permiso parental	(3) Usar tasas de regreso al trabajo y tasa de retención	MELIÁ	Sí	(1) Información completa (2) No información (3) Ofrece únicamente tasa de regreso al trabajo	(1) 2 (2) 0 (3) 1	2
		SANTANDER	Sí	(1) Falta tasacontratación -sexo- (2) Información no detallada (3) No información	(1) 2 (2) 1 (3) 0	1

Fuente: Elaboración propia

Este Estándar es tenido en cuenta por las cinco compañías, pero no todas lo tratan de la misma manera, es decir, no todas tienen en cuenta los requerimientos del Estándar a la hora de realizar el informe de Memoria de Sostenibilidad.

En este caso, observamos tres vertientes claras, el caso de Inditex -máxima valoración- donde este indicador se lleva de manera muy precisa y exhaustiva tal y como indica el Estándar que se debe hacer; el caso de Acciona, Mapfre y Meliá donde no se ofrece toda la información requerida en este indicador, ofreciendo la información al 50% y, por último, la compañía menos exhaustiva con este Estándar, el Grupo Santander.

Resulta sorprendente el caso de Santander, ya que, siendo una empresa con una idea muy clara de la igualdad de género, habiendo obtenido la puntuación más alta en materia de igualdad de género, teniendo más empleadas que empleados, no ofrezca la tasa de regreso

al trabajo y de retención que hoy en día, por lo general, suele ser similar entre hombres y mujeres.

Del mismo modo, Acciona, Mapfre y Meliá deberían de completar la información ya que tienen la base, pero les faltan unos detalles por completar para ofrecer una información de la misma calidad que Inditex, que en este caso es el ejemplo que seguir por las demás compañías.

TABLA 6. INDICADOR 2: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración por subindicador	Valoración general
402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	<p>a. Número mínimo de semanas de aviso a empleados ante cambios operacionales</p> <p>b. Organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, ¿se especifican plazos?</p>	ACCIONA	No		X	0
		INDITEX	Sí	No ofrece información más allá de que cumple con lo estipulado en el Estatuto de los Trabajadores	X	2
		MAPFRE	Sí	Involucración total: Intranet Corporativa, revistas internas, buzones, blogs, foros, encuestas internas, encuesta organizacion al GPTW.	X	3
		MELIÁ	Sí	Cumple lo estipulado en convenios colectivos o Estatuto de los Trabajadores	X	2
		SANTANDER	Sí	Cumple lo establecido en la Ley	X	2

Fuente: Elaboración Propia

En este caso, este Estándar no es tenido en cuenta o al menos así lo refleja en su Memoria de Sostenibilidad por la empresa Acciona, que no realiza ninguna mención sobre el mismo y razón por la cual mi valoración es de 0 sobre 3.

Por su parte, Inditex, Meliá y el Santander se limitan a cumplir con lo estipulado en el Estatuto de los Trabajadores y en los Convenios Colectivos mientras que Mapfre destaca por promover diversos canales de comunicación además de cumplir con lo estipulado en la Ley.

Por este motivo, mi valoración para Meliá y el Santander ha sido de 2 y la valoración de Mapfre de 3, la máxima posible porque ofrece ese plus de mayor involucración que las demás no ofrecen al menos en la Memoria.

Por ello, y teniendo en cuenta la información proporcionada por las empresas en su Memoria de Sostenibilidad, podemos intuir que este tema es uno a los cuales las empresas no quieren destinar muchos esfuerzos.

TABLA 7. INDICADOR 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
<p>403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad</p> <p>403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo, muertes por accidente laboral...</p> <p>403-3 Trabajadores con alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad</p> <p>403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos</p>	<p>(1) Nivel de los comités trabajador-empresa funcionan en la organización y % de trabajadores que estén representados por comités formales</p> <p>(2) Tipos accidentes, TFAs, TIEPs, TDPs, TALs y muertes por accidente laboral, lugar de trabajo objeto de control</p> <p>(3) Mención trabajadores con alto riesgo de enfermedades por la actividad</p> <p>(4) Acuerdos, ¿abarcan salud y seguridad? Qué % se aborda en salud y seguridad</p>	ACCIONA	Sí	<p>(1) Se ofrece el %</p> <p>(2) Se ofrece información exhaustiva.</p> <p>(3) Cumple con ello y ofrece soluciones</p> <p>(4) Cumplimiento riguroso</p>	<p>(1) 3</p> <p>(2) 3</p> <p>(3) 3</p> <p>(4) 3</p>	3
		INDITEX	Sí	<p>(1) Todos los trabajadores están representados</p> <p>(2) Dos tasas, de incidencia y de frecuencia</p> <p>(3) No se identifican actividades peligrosas</p> <p>(4) Acuerdos con sindicatos donde se abarcan salud y seguridad</p>	<p>(1) 2</p> <p>(2) 3</p> <p>(3) 3</p> <p>(4) 2</p>	3
		MAPFRE	Sí	<p>(1) No ofrece la información que pide este subindicador</p> <p>(2) Se ofrecen algunos datos, no todos</p> <p>(3) Exhaustivas evaluaciones del entorno laboral y de salud de los trabajadores</p> <p>(4) Es uno de sus objetivos principales, preocuparse por la salud y seguridad</p>	<p>(1) 0</p> <p>(2) 1</p> <p>(3) 3</p> <p>(4) 3</p>	2
		MELIÁ	Sí	<p>(1) Se ofrece el %.</p> <p>(2) Se ofrecen índices y registro de muerte laboral</p> <p>(3) No existe puesto de trabajo con riesgo</p> <p>(4) Sí, se atiende a convenios, Estatuto de los Trabajadores...</p>	<p>(1) 3</p> <p>(2) 3</p> <p>(3) 3</p> <p>(4) 3</p>	3
		SANTANDER	Sí	<p>(1) Se ofrece el %.</p> <p>(2) Proporciona tasas y registro de muertes laborales</p> <p>(3) No se identifican profesiones de riesgo</p> <p>(4) Se abarcan salud y seguridad</p>	<p>(1) 3</p> <p>(2) 3</p> <p>(3) 3</p> <p>(4) 2</p>	3

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta este Estándar y el cumplimiento de este, se podría decir que es uno de los estándares con mejor aceptación por parte de las empresas.

Esto nos indica que a las empresas les preocupa en gran medida todo aquello relacionado con la salud y la seguridad de los empleados en el trabajo ya que es vital para una empresa mantener a sus activos, en este caso empleados, contentos, valorados y motivados por trabajar en la empresa. Todo esto repercute en una mejora de la productividad de los trabajadores y a su vez, en una mejora de la producción de la empresa.

Entrando en más detalle, la empresa que no cumple la información del primer subindicador (403-1) es Mapfre mientras que las demás si cumplen con la totalidad del requerimiento.

El segundo contenido 403-2 es más complicado de cumplir porque contiene variables que quizás no se dan en algunas de las empresas como, por ejemplo, el número de muertes por accidente laboral, pero cumplen con aquellas tasas en las que realmente tienen algo que mostrar.

En cuanto a los dos últimos subestándares, las cinco empresas presentan información exhaustiva de aquello que se les requiere.

Por ello, mi valoración es la máxima para todas excepto para Mapfre, que es de 2, porque no cumple con el primer contenido.

TABLA 8. INDICADOR 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	(1) Media de hora de formación de los empleados por sexo y categoría laboral	ACCIONA	Sí	(1) Información plena proporcionada (2) Numerosos programas para formar. (3) No ofrece la información que pide el subindicador	(1) 3 (2) 3 (3) 0	2
		INDITEX	Sí	(1) No horas por categoría laboral (2) Formación continuada por todo el mundo (3) Sin información	(1) 2 (2) 3 (3) 0	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	(2) Tipo y alcance de los programas. Programas que faciliten la empleabilidad y gestión del final de las carreras	MAPFRE	Sí	(1) No realizadiferenciación por sexos (2) Promueve numerosos programas (3) No se especifica	(1) 2 (2) 3 (3) 0	2
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	(3) % de empleados que han recibido evaluación por desempeño	MELIÁ	Sí	(1) Datos no diferenciados por género ni categoría laboral (2) No se hace mención de ningún programa (3) No da %, da el total de evaluaciones	(1) 1 (2) 0 (3) 2	1
		SANTANDER	Sí	(1) Se cumple con lo estipulado por la GRI (2) Existen programas tanto de formación como en finales de carrera (3) El 100% recibe evaluación	(1) 3 (2) 3 (3) 3	

Fuente: Elaboración Propia

En este caso la empresa con una peor competencia es Meliá ya que no cumple en su totalidad ninguno de los tres subindicadores del Estándar. Además, según lo constatable en su Memoria de Sostenibilidad, es la única de las cinco compañías que no dispone de programas para mejorar las aptitudes de los empleados, lo cual resulta extraño ya que hoy en día las empresas buscan mejorar continuamente y, por ende, también buscan mejorar las competencias de sus empleados.

En cuanto a las demás compañías, Acciona, Inditex y Mapfre no ofrecen la información completa requerida en el Estándar y, simplemente, cumplen con algunos de los requerimientos.

Santander, por su parte, se diferencia claramente del resto en este apartado y muestra todo lo requerido por el Indicador, lo cual, manifiesta una vez más su espíritu por mejorar cada día, adaptarse a nuevos tiempos y de ofrecer a los trabajadores el mayor número de herramientas posible para mejorar sus prestaciones.

Por estas razones, he valorado con un 1 sobre 3 a Meliá, porque cumple aspectos de cada contenido, pero no concreta ninguno, con un 2 he valorado a Inditex, Acciona y Mapfre porque cumplen con lo requerido, pero les faltan algunos detalles y, con la máxima puntuación he valorado al Santander porque este estándar lo ha cumplido con creces.

TABLA 9. INDICADOR 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	(1) % de personas en órganos de gobierno y % de empleados por categoría laboral - sexo, grupos de edad, otros indicadores...-	ACCIONA	Sí	(1) Insistencia en materia de género y categoría laboral (2) Gap salarial	(1) 3 (2) 3	3
		INDITEX	Sí	(1) Ofrece numerosa información (2) Diferenciación nivel ejecutivo, gerencial y no gerencial	(1) 3 (2) 3	3
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	(2) Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para categoría laboral	MAPFRE	Sí	(1) Ofrece muchos datos (2) No se menciona dicha ratio	(1) 3 (2) 1	2
		MELIÁ	Sí	(1) Mucha información al respecto (2) Tabla diferencia de salarios + por países	(1) 3 (2) 3	3
		SANTANDER	Sí	(1) Numerosa información + iniciativas reconocidas (2) Información confidencial	(1) 3 (2) 0	2

Fuente: Elaboración Propia

Se repite la tendencia del Estándar 403, es decir, es uno de los estándares con mayor aceptación en las empresas, todas lo aplican y, además, salvo dos casos concretos (Mapfre y Santander) que no cumplen el segundo subindicador relacionado con la ratio salario de mujeres frente a hombres, se cumple con lo requerido en el Estándar aportando numerosa información sobre la diversidad en órganos de gobierno y empleados. Este hecho lo podemos interpretar como que es un tema que realmente preocupa a las empresas y al cual le han destinado tiempo y esfuerzo para actualizarse. De hecho, si analizamos los datos, observaremos cómo el porcentaje de mujeres presentes en los órganos de gobierno ha aumentado considerablemente en los últimos años gracias a las políticas de igualdad y no discriminación por razón de género.

Consecuentemente, he valorado a todas con 3 excepto a Mapfre y Santander -con un 2- por no cumplir con el segundo requerimiento.

TABLA 10. INDICADOR 406: NO DISCRIMINACIÓN

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
406-1 Casos de discriminación y acciones emprendidas	a. número total de los casos de discriminación	ACCIONA	Sí	No especifica el número de casos, pero se aplica el Código de Conducta	X	2
		INDITEX	Sí	No se ha registrado caso de discriminación, en caso de que lo hubiera, se aplicaría el Plan de Acción Correctivo	X	2
	b. estatus del caso y acciones emprendidas	MAPFRE	Sí	No se proporciona información al respecto, la empresa lucha contra la discriminación	X	1
		MELIÁ	Sí	No ha habido casos	X	2
		SANTANDER	Sí	No se facilita esta información	X	1

Fuente: Elaboración Propia

Las empresas, en esta ocasión, no son claras respecto a la información que tienen que tratar, no ofrecen información completa, especialmente el caso del Santander y Mapfre que no ofrecen información al respecto. Esto, no casa en absoluto con lo comentado en el

indicador anterior, donde estas empresas ofrecían una transparencia absoluta y mucha información.

Además, resulta contradictorio porque si por algo se caracterizan las empresas hoy en día es por luchar contra la discriminación, por tanto, sería más lógico que ofrecieran la máxima información de cómo, gracias a sus medidas, no se dan casos de discriminación. Igualmente, Acciona, Inditex y Meliá no desvelan mucha más información, defienden que no ha habido casos de discriminación, pero sin entrar en mucho detalle. Como consecuencia de lo comentado, ninguna de las empresas ha sido valorada con la máxima nota.

TABLA 11. INDICADOR 408: TRABAJO INFANTIL

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	a. Operaciones y proveedores con riesgo de trabajo infantil y jóvenes expuestos a trabajo peligroso	ACCIONA	Sí	El riesgo de proveedores es pequeño. Sin embargo, en el 52% de países donde Acciona opera, riesgo grave de vulnerar algún derecho. Muchas medidas para contrarrestar cualquier incumplimiento	X	2
		INDITEX	Sí	Prohibición total del trabajo infantil para cualquier empresa relacionada	X	2
	b. Tipo de operación y lugar geográfico en peligro	MAPFRE	Sí	Abolición del trabajo infantil. Numerosas políticas, principios, códigos...	X	2
		MELIÁ	Sí	No existe riesgo, acuerdos con UIF-UITA y UNICEF	X	2
		SANTANDER	No		X	0
	c. Medidas adoptadas					

Fuente: Elaboración Propia

En el caso de Acciona se produce una incongruencia en la información. Por un lado, afirma que el riesgo de trabajo infantil o jóvenes expuestos a trabajos peligrosos es pequeño, pero, por otro lado, informa de que en el 52% de los países en los que opera existe riesgo de vulneración de algún derecho.

Por su parte, Inditex prohíbe cualquier tipo de trabajo infantil para la compañía y cualquiera que esté relacionada con ella y se podría decir que esto mismo se puede aplicar a Mapfre, que abole totalmente el trabajo infantil.

Meliá defiende que, en su caso, no existe riesgo de explotación infantil y además tiene acuerdos importantes con UIF-UITA y UNICEF para asegurarse de que así sea.

Lo que resulta sorprendente en este caso es la situación del Santander, que no ofrece información alguna al respecto, y que puede dar a entender que se producen situaciones de explotación infantil, pero conociendo el modelo de negocio del Grupo y sus políticas de no discriminación, no creo que dicha compañía cometa ninguna irregularidad de ese tipo.

Desde mi punto de vista se trata de una omisión de información como consecuencia de la inexistencia de casos de riesgo de trabajo infantil y fruto también de los no muchos años que lleva el GRI vigente. A pesar de esto, la valoración a Santander es de 0, la mínima posible porque no cumple con lo que exige el requerimiento del Estándar. Por ello, la valoración máxima ha sido 2.

TABLA 12. INDICADOR 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	a. Operaciones y proveedores con riesgo de trabajo forzoso -tipo de operación y países con riesgo-	ACCIONA	Sí	No se menciona caso de trabajo forzoso, pero sí medidas que se tomarían para solucionarlo o se toman para prevenir	X	2
		INDITEX	Sí	Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, + del 90% cumplimiento	X	2
		MAPFRE	Sí	Compromiso a través de Pactos, Principios. Numerosas políticas, códigos...	X	2
	b. Medidas adoptadas	MELIÁ	Sí	No existen riesgos. Acuerdo con UIF-UITA para prevenir	X	2
		SANTANDER	No			X

Fuente: Elaboración Propia

Santander, en este caso, vuelve a persistir en el error de no informar acerca de posibles operaciones y proveedores con riesgo de trabajo forzoso a pesar de que, e insistiendo en la idea comentada en el Estándar anterior, no creo que la compañía alguna irregularidad de esta índole.

Del mismo modo y como he comentado previamente, seguramente se trate de una omisión de información como consecuencia de la inexistencia de casos de riesgo de trabajo forzoso y de los 'pocos' años que lleva el GRI vigente. Por consiguiente, la valoración

también es de 0 sobre 3. Asimismo, Meliá mantiene su posición asegurando que no existe riesgo de que se produzca ningún tipo de discriminación.

En cuanto a Acciona, Inditex y Mapfre, no se conoce caso de trabajo forzoso, pero sí tienen las medidas que se tomarían en caso de que se produjera esa situación, lo cual es positivo, pero no responde realmente a lo que requiere el indicador como tal, pues no es información precisa para este indicador.

Por consiguiente, ninguna de las empresas obtiene más de una valoración de 2 (que no está mal, pero no roza la excelencia).

TABLA 13. INDICADOR 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	a. % del personal de seguridad que haya recibido formación	ACCIONA	Sí	Código de Conducta, no se especifica el % pero si el total (6.213 personas)	X	2
		INDITEX	No		X	0
	b. ¿Aplicables los requerimientos a empresas que proporcionan personal de seguridad?	MAPFRE	Sí	Política de Respeto a las Personas, no se especifica ningún %	X	2
		MELIÁ	No		X	0
		SANTANDER	Sí	Exigencia de cumplimiento a proveedores de seguridad	X	2

Fuente: Elaboración Propia

Probablemente este sea uno de los indicadores considerado como menos importante por las empresas y así lo demuestra el hecho de que dos empresas, Inditex y Meliá no realicen ni siquiera una mención. De esta forma, se sitúa junto con el siguiente indicador (411) como los indicadores con mayor porcentaje de empresas que no los tienen en cuenta con un 40%.

Acciona, Mapfre y el Santander se dedican a cumplir con lo correcto, pero no proponen ningún tipo de medida particular propio de la empresa más allá de los Códigos de Conducta en el caso de Acciona, la política de Respeto de las Personas en el caso de Mapfre y la exigencia de cumplimiento a los proveedores en el de Santander.

La valoración, por tanto, es de 0 para Inditex y Meliá por no ofrecer la más mera información al respecto, lo cual no quiere decir que su personal de seguridad no esté capacitado para respetar los derechos humanos, pero se debe exigir un mínimo de información.

Y la del resto es de 2 porque cumplen con lo básico y, al menos, aportan pequeñas medidas que adicionar lo cual siempre es positivo. En caso de que propusiesen más conductas, la nota podría ascender hasta el 3, veremos si en el futuro lo consiguen.

TABLA 14. INDICADOR 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	a. Número total de casos identificados de violaciones de derechos en pueblos indígenas	ACCIONA	No		X	0
		INDITEX	No		X	0
	b. Estado de los casos y acciones tomadas para solucionarlo	MAPFRE	Si	No ofrece información específica, se incluye como cualquier otro derecho más	X	1
		MELIÁ	Si	No existen casos de violación de derechos de pueblos indígenas	X	2
		SANTANDER	Si	A través de un análisis de riesgos sociales y ambientales, se afirma que no ha habido violación alguna de derechos de pueblos indígenas	X	2

Fuente: Elaboración Propia

Tal y como hemos comentado en el apartado anterior, este Estándar es uno de los dos indicadores con mayor porcentaje de empresas que no lo tienen en cuenta con un 40%.

En este caso, y a diferencia del anterior, es Acciona en vez de Meliá -Inditex se mantiene la segunda empresa que no tiene en cuenta los requerimientos del indicador. Esa es la razón por la que he valorado su actuación como muy insuficiente, la menor valoración posible.

Esto no quiere decir, que no cumpla con el respeto a los derechos de los pueblos indígenas, pero, como mínimo, debería de ofrecer algún tipo de información asegurando que cumple con estos derechos.

En un nivel un poco superior, se encuentra Mapfre, que simplemente trata a este derecho como cualquier otro más y por eso recibe una valoración de 1; y por último se sitúan Meliá y Santander ya que muestran más información afirmando, al menos que no existe ningún caso de violación y es por ello por lo que reciben una valoración de 2.

TABLA 15. INDICADOR 412: EVOLUCIÓN DERECHOS HUMANOS

INDICADORES	¿Cómo se debe medir?	EMPRESAS	Información	Comentarios	Valoración del subindicador	Valoración general
412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	(1) Total y % de operaciones evaluadas (2) Número total de horas dedicadas a la formación y % de empleados que reciben formación en esta materia (3) Total y % de acuerdos y contratos con cláusulas sobre derechos humanos	ACCIONA	Sí	(1) Evalúa todo tipo de riesgos, no especifica cifras (2) No se especifican las horas, pero se llevan a cabo actividades de formación (3) No se especifica, pero se tiene un control exhaustivo en esta materia	(1) 2 (2) 2 (3) 2	2
		INDITEX	Sí	(1) Se realizan auditorias, cifra total pero no % (2) Se forma a los empleados, pero no especifica horas ni % (3) No se especifica, pero se tiene un control alto en lo relacionado con DDHH	(1) 2 (2) 2 (3) 2	2
		MAPFRE	Sí	(1) Se somete todo a evaluación, pero no da cifras concretas ni % (2) No se especifican las horas totales, pero si el numero de formados en DDHH (3) No se especifica, pero se lleva un control exhaustivo a través del Comité de Ética	(1) 2 (2) 2 (3) 2	2
		MELIÁ	Sí	(1) No se tiene en cuenta este subindicador (2) No se especifica (3) Las cláusulas en contratos con proveedores y acreedores, inversión superior a 100.000€	(1) 0 (2) 0 (3) 2	1
		SANTANDER	Sí	(1) Santander se compromete a evaluar políticas y prácticas en DDHH (2) Sin información (3) Compromiso de proveedor con cumplir los 10 Principios del Pacto	(1) 2 (2) 0 (3) 2	2

Fuente: Elaboración Propia

Por último, compararemos el estándar 412 referente a la evolución de los derechos humanos.

En primer lugar, podemos observar que todas las empresas objeto de estudio tienen en cuenta este indicador en general, pero debemos comprobar si hace caso omiso o no a los requerimientos que establecen los subindicadores.

En el caso de Acciona, no responde exactamente a los requerimientos del contenido 412-1, simplemente realiza un apunte general en el que defiende que se realizan evaluaciones de todo tipo de riesgos, sin especificar cifras.

El caso de Mapfre es exactamente igual, evalúan todo tipo de riesgos, cumplimientos, pero no dan cifras totales de revisiones ni porcentaje de operaciones evaluadas.

Por su parte, el Santander adquiere el compromiso de evaluar políticas y prácticas en DDHH, así que podríamos considerarla del mismo grupo que las dos anteriores; cumplen, pero sin dar cifras.

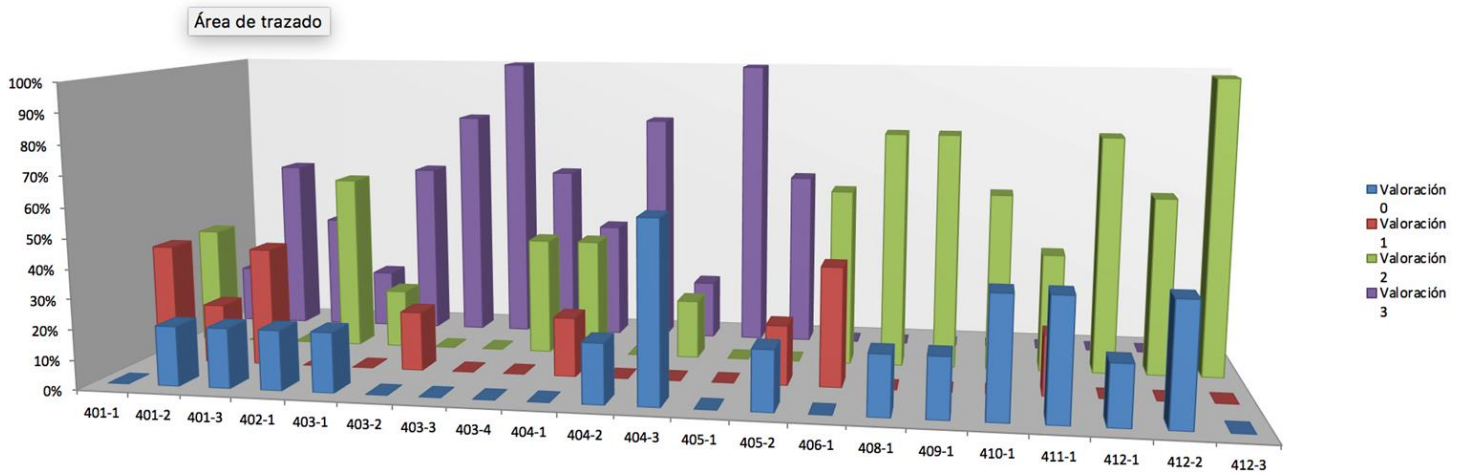
Sin embargo, Inditex va un poco más allá y realiza auditorías y da una cifra total de las auditorías realizadas.

El caso discordante es el de Meliá, que no tiene en cuenta el indicador y tampoco defiende su actitud de cumplimiento de los derechos humanos.

Los requerimientos del contenido 412-2 no son cumplidos en su totalidad por parte de ninguna de las empresas seleccionadas, todas forman a los trabajadores en materia de derechos humanos, pero ninguna ofrece la información al completo. La empresa que especifica el número de formados en DDHH es Mapfre, lo cual le da un punto extra en la comparación con el resto, en este caso.

Por último, tampoco se cumple exactamente lo que requiere el subindicador 412-3, no se da ninguna cifra, pero sí que todas las empresas informan de que llevan un control exhaustivo en este tema.

6.3 Gráfica representativa de las valoraciones por contenido



Fuente: Elaboración Propia
Gráfica 1

7. CONCLUSIÓN

Tras realizar este trabajo y habiendo comentado y analizado todos los conceptos como la Responsabilidad Social Corporativa, los derechos humanos y las Memorias de Sostenibilidad, tanto de manera puramente teórica, conceptual como práctica, se pueden extraer una serie de conclusiones tanto positivas como negativas que podrían ayudar a mejorar más todo lo relacionado a estos conceptos.

La primera conclusión y hecho constatable es que en la sociedad ha surgido un cambio en lo relativo a los derechos humanos y materia medioambiental. Actualmente, se tiene muy en cuenta el respeto de los derechos humanos y la consideración por el medioambiente como elemento tanto de una empresa como de la sociedad en general. Por ello y a pesar de que existen infinidad de casos de empresas multinacionales que se deslocalizan por optar a una mano de obra más barata y aumentar así su margen de beneficio por producto, estas empresas están en pleno proceso de intentar aumentar la calidad de las condiciones de trabajo porque, de lo contrario, serían juzgadas por la sociedad como compañías que no respetan los derechos humanos y eso repercutiría en que los consumidores se replantearan el comprar o no productos de una empresa que no respeta unos derechos laborales dignos. Esta afirmación sería exactamente igual para el caso medioambiental, en el caso de que una empresa, por ejemplo, industrial, estuviese vertiendo al mar o a la tierra productos tóxicos, sería mal vista por la sociedad y es probable que los consumidores o proveedores se decantaran por una empresa de su actividad pero que respete el entorno.

Por esta razón, no encuentro ningún argumento en contra de que una empresa opte por un modelo de negocio socialmente responsable, a priori puede suponer un gasto extra, pero a largo plazo, son solo ventajas tanto para la empresa que conseguirá una mayor cartera de clientes como para la sociedad y el medioambiente, especialmente hoy en día que los temas como el “calentamiento global” o “cambio climático” están tan presentes.

Además, la RSC y los Diez Principios del Pacto Mundial, como hemos comentado a lo largo de este trabajo, engloban también aspectos como el fraude o la corrupción, precisamente se recoge en el principio más nuevo, el Principio 10 del Pacto Mundial, un plan anticorrupción.

Concretamente en España, se han dado casos de corrupción en altos cargos o, lo que es peor, en las altas esferas dentro del organigrama de algún que otro partido político. Por ello, el Estado, empezando por las Administraciones Públicas y todo lo relacionado con ellas (aquí meto a partidos y representantes políticos) debe tener una actitud de responsabilidad social y tener tolerancia cero contra este tipo de corrupciones y fraudes porque el primero en dar ejemplo y el primero que debe cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial debe ser el Estado.

En definitiva, creo que los gobiernos deberían incentivar de alguna manera a que las empresas sean socialmente responsables ¿cómo? Posiblemente a través de una reducción de impuestos para las empresas que lo sean y, para aquellas que no opten por un modelo de negocio responsable, un aumento de alguna tasa impositiva o bien la creación de una

tasa exclusivamente para esto. De esta forma, e inevitablemente, la mayoría de las empresas terminarían siendo RSC.

En cuanto a los derechos humanos, lo que se puede extraer es que muchos derechos recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos para su cumplimiento dependen en exceso de la organización y los recursos de cada Estado, por tanto, en países del Tercer Mundo, por su propia cuenta no pueden satisfacerlos, para poder hacerlo, debe de ser a través de cooperar con países industrializados. Esto puede llevar a aprovechamiento de la situación por parte de los países más poderosos, lo conocido como abuso de poder, provocando una fractura entre países desarrollados y países subdesarrollados.

Ante este problema, y teniendo en cuenta que es algo básico para la sociedad mundial, creo que la ONU debe de tomar cartas en el asunto y buscar alguna fórmula con la cual los países más desfavorecidos puedan cumplir con la Declaración por sí mismos, sin depender de ningún otro y aboliendo esa sensación de deber algo a los demás.

En el caso de España, concretamente con la Red del Pacto Mundial, la situación es excelente, ya que es una de las mejor funcionan de todo el mundo y es actualmente la que más firmantes tiene, así que, en este caso la conclusión es positiva, somos un país modelo a seguir en este tema.

En referencia a la Global Reporting Initiative y las Memorias de Sostenibilidad, podemos extrapolar algunas conclusiones interesantes.

La primera de ellas es que España es el principal país emisor de Memorias de Sostenibilidad, aspecto que es positivo puesto que eso implica que las empresas españolas están cumpliendo con la responsabilidad social, medioambiental y económica. Además, este hecho es verificable puesto que las Memorias se someten a verificación por lo que cualquier empresa que falsee información, será destapada.

La segunda, y ya más concreta, es que, a la hora de analizar las Memorias de las empresas escogidas, se puede observar un gran esfuerzo, un gran empeño en el cumplimiento de ser responsables en todos los aspectos. Es cierto que, en alguna que otra ocasión no te ofrecen la información exacta que el Estándar realmente requiere, por ello es por lo que no han obtenido la máxima nota posible en cada uno de los indicadores y subindicadores, pero, si se analizara la Memoria de manera con una visión general, se podría afirmar que, los casos escogidos, cumplen con creces con la exigencia, es decir, obtendrían una valoración favorable o muy favorable por parte de las empresas verificadoras externas.

Desde mi punto de vista, las empresas que más me han satisfecho a la hora de leer sus informes son Inditex y Mapfre, las dos empresas ofrecen mucha información, disponen de numerosos planes para la formación, cumplimiento de derechos humanos, igualdad en materia de género, etc., por ello si se realiza un cálculo de valoraciones acumuladas por indicador entre número de indicadores, son las que mayor valoración tienen. Es curioso, el caso de Mapfre, sus valoraciones generales son muy constantes, no tienen ninguna valoración 0, lo cual nos da a una idea de que su informe es equilibrado. Inditex, por su

parte, sí que es algo menos estable y ofrece notas muy altas en algunos indicadores y dos ceros, por ejemplo, pero en líneas generales son los informes más completos.

El caso que más me ha decepcionado ha sido el del Santander, transmite la sensación de que plasma en el informe la información que, por decirlo de alguna manera, le beneficia. En cambio, omite información calificándola como “confidencial”, realmente es un caso que me ha descolocado.

El informe de Meliá y de Acciona es bueno, en el caso del primero, el punto negativo es que la mayoría de la información es numérica, por lo que se echa en falta un informe más narrativo.

Por último, creo que sería conveniente todas las empresas se adhirieran a la emisión de estos informes porque significará que está aumentando la calidad de las condiciones de trabajo -mayor formación, beneficios por trabajar en la empresa, entre otros-, la calidad medioambiental.

De hecho, penalizaría a las empresas que rehúyan de realizar estos informes de sostenibilidad.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Adam, J. B.; Peterson, S. R.; P.R. y Stavins. R. (1995). Environmental regulation and the competitiveness of U.S. manufacturing. What does the evidence tell us? *Journal of Economic Literature* 32: 132-63.
- AECA. (2004). Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa. *Responsabilidad Social Corporativa*, documento 1.
- AECA. (2007). Gobierno y Responsabilidad Social de la Empresa. *Responsabilidad Social Corporativa*, documento 4.
- Aid, C. (2004). Behind the mask: the real face of corporate social responsibility”, Londres. Disponible en www.christianaid.org.uk.
- Alsop, R. (2002, January 16). Perils of corporate philanthropy: Touting good works offends the public, but reticence is perceived as inaction. *The Wall Street Journal*, p. B1.
- Álvarez Echeverría, I. (2009). Las memorias de sostenibilidad: un instrumento para la gestión de la sostenibilidad. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, Vol. XXXVIII, nº144, 677-697.
- Atkinson, A.; Waterhouse, J., y Belts, R. B. (1997). A stakeholder approach to strategic performance measurement. *Sloan Management Review*, Spring 38: 25-37.
- Ayuso, S.; Mutis, J. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, Vol.4, número 2, 29-37. Recuperado de:
- Backhouse, K.B., Stone, B. A. y Heiner, K. (2002): Exploring the relationship between corporate social performance and employer attractiveness, *Business and Society*, 41:3, 292-318.
- CERES. (2004). Memo from Coalition for Environmental Responsible Economies to Allan Beller, Director, Division of Corporate Finance, SEC. Disponible en www.ceres.org.au (consultado el 11 de mayo de 2004).
- CICA. (2005). MD&A Disclosure about the financial impact of climate change and other environmental issue, CPRB Discussion Brief, Ontario, Disponible en www.cica.ca. (consultado el 14 de octubre de 2005).
- Deakin, S. y Hobbs, R. (2007). False dawn por CSR? Shifts in regulatory policy and the response of the corporate and financial sectors in Britain. *Corporate Governance: An International Review*, vol. 15, 68-76.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (visionado en agosto 2018). *Historia de la redacción de la Declaración Universal de Derechos Humanos. La DUDH: La primera declaración mundial sobre la dignidad y la igualdad inherentes a todos los seres humanos.*

Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/history.shtml>

- De la Cuesta, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. Boletín ICE Económico vol. nº 2813, 45-57.
- De la Cuesta, M. (2005). La responsabilidad social corporativa o responsabilidad social de la empresa en *Jornadas de economía alternativa y solidaria del BBK* el 18, 19 y 20 de octubre de 2005.
- Dizik, A. (2009, November 19). Education for executives: Teaching the golden rules. *The Wall Street Journal*, p. B8.
- Dowell, G.; Hart, S., y Young, B. (2000). Do corporate global environmental standards create or destroys market value? *Management Science* 46: 1059-1074.
- Esteban Velasco, G. (2005). *Interés social, buen gobierno y responsabilidad social corporativa: algunas consideraciones desde una perspectiva jurídico-societaria*. Publicaciones de la Universitat Jaume I, Castelló de la Plana, 13-62.
- Foley, D.K. (2006). *Adam's fallacy: a guide to economic theology*, Belknap Press/Harvard University Press, Cambridge (MA).
- Freeman, E. (1984). *Teoría de los Stakeholders*.
- GAO. (2004). Environmental disclosure: SEC should explore ways to improve tracking and transparency of information, Washington, DC. Disponible en [<http://www.gao.gov>]
- Gardberg, N.A, y Fombrun, C.J. (2006). Corporate citizenship creating intangible assets across institutional environments, en *Academy of Management Review*, vol. 31, 329-346.
- Gil, N. and Baldwin, C.Y. (2014). "Sharing Design Rights: A Commons Approach for Developing Infrastructure", Artículo de Trabajo 14-025, *Harvard Business School*. http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/14-025_59aa690e-2f16-4f9a-8dbe-857b00cdf80.pdf
- Global Reporting Initiative. (2016). Conjunto consolidado de estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad. *GRI Standards*
- González, N. (1991). ¿Hacia una nueva Declaración de Derechos Humanos?, *El derecho al desarrollo o el desarrollo de los derechos*, Editorial Complutense, Madrid, p. 378.
- Jelic, M. C. (2016). Responsabilidad Social Corporativa y rendimiento corporativo: los costos económicos y los beneficios de la RSC. *Revista Cultura Económica*. Año XXXIV, Nº 92, 41-55.
- KPMG. (2008). International Survey of corporate Responsibility Reporting, *KPMG Australia*.

- Lindner, M (2010). Super Savings for Kimberly-Clark, *Revista Forbes*.
<http://www.forbes.com/2010/03/22/kimberly-clarkkleenex-markets-equities-proctor-and-gamble-thomas-falk-closer.html>.
- LinkedIn (2018). *Pacto Mundial España*. Recuperado de:
<https://www.linkedin.com/company/red-española-del-pacto-mundial/?originalSubdomain=es>
- Lozano, J.M.; Albareda, L.; Ysa, T.; Roscher, H., y Marcuccio, M. (2005). *Los gobiernos y la responsabilidad social de las empresas*, Granica, Barcelona.
- Middleton, D. (2009, October 15). MBAs seek social change: Enterprises with a cause gain ground on campus. *The Wall Street Journal Online*. Retrieved from
<http://online.wsj.com/article/SB10001424052748704107204574469602649140462.html>
- Moneva, J.M. (2005). Información sobre responsabilidad social corporativa: situación y tendencias. *Revista Asturiana de Economía*. 43-62. Recuperado de:
<http://www.revistaasturianadeeconomia.org/raepdf/34/MONEVA.pdf>
- Moneva, J. M. (2007). El marco de la información sobre responsabilidad social de las organizaciones. *Ekonomiaz*, N°65, 2º cuatrimestre, 285-310.
- Moore, G. (2001): Corporate social and financial performance: an investigation in the UK supermarket industry, *Journal of Business Ethics*, 34:3/4, 299-315.
- Murray, S. (2007, May 2). Bottom-line benefits special award corporate responsibility: Ethical concerns are a growing factor in staff motivation. *Financial Times*, p. 11.
- Naciones Unidas (web visionada en agosto 2018). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/index.html>
- Needleman, S. E. (2008, April 29). The latest office perk: Getting paid to volunteer — more companies subsidize donations of time and talent; bait for millennial generation. *The Wall Street Journal Online*. Retrieved from
<http://online.wsj.com/article/SB120940853880850351.html>
- Nike, Inc. (2013). CR Report FY12/13. Recuperado de:
www.nikeresponsability.com/report/
- Oraá, J.; Gómez Isa, F. (1997). *La Declaración Universal de los Derechos Humanos*. *Forum Deusto*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Orlitzky, M., Schmidt, F. L. y Rynes, S. L. (2003): Corporate social and financial performance: A meta-analysis, *Organization Studies*, May-June.
- Robert, K. D., y McLaughlin, C. P. (1996). The impact of environmental management on firm performance. *Management Science* 42(8): 1199-1213.
- Rodríguez Fernández, J. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, N°65, 2º cuatrimestre, 13-46.

- Shameek, K., y Cohen, M. (1997). Information as regulation: The effect of community right-to-know laws on toxic emissions. *Journal of Environmental Economics and Management* 32: 109-124.
- Sprinkle, G. B.; Maines, L. (2010). The benefits and costs of corporate social responsibility. *Business Horizons*. 53, 445-453.
- Stiglitz, J. (2004). *Keynote address on business for social responsibility and development* en Business for Social Responsibility 2004 Annual Conference, Columbia University, Nueva York, 9-12 de noviembre.
- Stuart, H., y Ahuja, G. (1996). Does it pay to be green? An Empirical Examination of the Relationship between Emission Reduction and Firm Performance. *Business Strategy and the Environment* 5: 30-37.
- Stuart, H.; Dowell, G., y Young, B. (2000). Do corporate global environmental standards create or destroy market value? *Management Science* 46 (8): 59-74.
- United Nation. (2018). Global Compact: Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU.
- Recuperado de: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
- Vaca, R.; Moreno, M.; Riquel, F. (2007). Análisis de la Responsabilidad Social Corporativa desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría institucional. Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA. *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*. (3130-3139).
- Vranica, S. (2009, October 19). NBC Universal tees up cause-related shows: Offering deals on packages of programming unified by theme fetches extra ad dollars for media company. *The Wall Street Journal*, p. B4.
- Wal-Mart to reduce packaging. (2006, September 22). *TheStreet.com*. Retrieved March 6, 2010, from <http://www.thestreet.com/newanalysis/10310727.html>
- Wikipedia. (visionado en 2018). *Pacto Global*. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Pacto_global
- Wikipedia (visionado en 2018). *Red Española del Pacto Mundial*. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Red_Española_del_Pacto_Mundial

WEBS CORPORATIVAS

Acciona. (2018). Memoria de Sostenibilidad 2017. *ACCIONA*.

Recuperado de: <https://informeannual2017.acciona.com/descargas/>

Inditex. (2018). Memoria Anual 2017. *INDITEX*.

Recuperado de: https://static.inditex.com/annual_report_2017/

Mapfre. (2018). Informe Integrado 2017. *MAPFRE*.

Recuperado de: https://www.mapfre.com/corporativo-es/images/2-integrado-mapfre-2017_tcm884-445340.pdf

Meliá. (2018). Informe Integrado Anual 2017. *MELIÁ Hotels International*.

Recuperado de:

<https://www.meliahotelsinternational.com/sites/default/files/informes-financieros/Informe%20Integrado%20Anual%202017.pdf>

Santander. (2018). Informe de Sostenibilidad 2017. *SANTANDER*.

Recuperado de:

https://www.santander.com/csags/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/pdf/Informe_de_sostenibilidad_2017_v2.pdf

9. ANEXOS

- Tabla 1. Funciones del Sector Público
- Tabla 2. Evolución en la emisión de Memorias de Sostenibilidad GRI
- Tabla 3. Principios
- Tabla 4. Los Diez Principios del Pacto Mundial
- Tabla 5. Empleo
- Tabla 6. Relaciones trabajador-empresa
- Tabla 7. Salud y seguridad en el trabajo
- Tabla 8. Formación y enseñanza
- Tabla 9. Diversidad e igualdad de oportunidades
- Tabla 10. No discriminación
- Tabla 11. Trabajo infantil
- Tabla 12. Trabajo forzoso y obligatorio
- Tabla 13. Prácticas en materia de seguridad
- Tabla 14. Derechos de los pueblos indígenas
- Tabla 15. Evolución derechos humanos
- Gráfica 1. Gráfica representativa de las valoraciones por contenido