

**ISO 26000: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.
SINERGIAS CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD,
MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Carla Vintro Sánchez¹ , Josep Comajuncosa Casabella²

¹ Dpto. de Organización de Empresas. Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa. Universidad Politécnica de Catalunya. Av. Bases de Manresa, 61-73, 08242. Manresa (Barcelona). carla.vintro@upc.edu

² Dpto. de Organización de Empresas. Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa. Universidad Politécnica de Catalunya. Av. Bases de Manresa, 61-73, 08242. Manresa (Barcelona). josep.comajuncosa@upc.edu

RESUMEN

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) debe entenderse como un modelo de gestión empresarial que integra aspectos económicos, sociales y medioambientales, bajo un punto de vista ético y sostenible, a la par que se orienta hacia la satisfacción de todos los grupos de interés de la empresa.

En este trabajo se plantean las sinergias existentes con los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001), de medioambiente (ISO 14001), y de seguridad y salud laboral (OHSAS 18001), a través de un análisis de las correspondencias más importantes entre los puntos principales de los estándares y los elementos básicos de RSC.

Para ello, previamente se han definido un conjunto de criterios de medioambiente, prácticas operativas y capital humano (a los que hemos denominado criterios de RSC) y las cláusulas asociadas a cada uno de ellos, en base a los contenidos de las principales normativas, y más específicamente en base a los principios y elementos contextuales de la norma ISO 26000 de RSC.

PALABRAS CLAVE:

RSC (responsabilidad social corporativa), calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral, sistemas de gestión, ISO 26000

1. INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas se han experimentado profundos cambios en el entorno competitivo, que han obligado a las empresas a apostar por estrategias que les permitan diferenciarse de sus competidores y ganar la confianza de los consumidores. Ante este contexto, la gestión de las actuaciones a través de los sistemas de gestión ha ganado importancia, y aunque no obligatorios en términos legales, se han convertido en “obligatorios” desde un punto de vista competitivo.

Las empresas han implantado sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001), sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001 o Reglamento EMAS), y sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral (OHSAS 18001). La existencia de similitudes en contenidos y estructuras ha llevado a la integración de estos sistemas.

Ahora es el turno de la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC), la cual se ha convertido en un imperativo estratégico a adoptar por las empresas, principalmente desde un punto de vista ético y sostenible. Si las prácticas de RSC son las adecuadas, mejorarán la posición competitiva y aumentarán la fidelidad de clientes y trabajadores que valoran positivamente las buenas prácticas (Bigné et al, 2005).

Del mismo modo que se han desarrollado estándares y guías de implantación para la gestión de los sistemas de calidad, medioambiente, y seguridad y salud laboral, en el caso de la RSC también se han fijado distintas guías y principios para la implantación en las corporaciones, entre las cuales se incluyen la norma AA 1000:2003, la norma SGE-21:2008, la norma SA8000, y la norma ISO 26000.

En la presente comunicación nos centramos en la ISO 26000 (actualmente en fase de elaboración y de la cual se prevé su publicación para 2010). Esta norma abarca desde el respeto de los derechos humanos hasta el respeto al medioambiente, y se alinea con las normas ISO 14001 (medioambiente), OHSAS 18001 (seguridad y salud laboral) e ISO 9001 (calidad). Además, es el proyecto de norma de RSC que mayores expectativas ha creado, por lo que previsiblemente ganará popularidad frente a las otras guías.

A lo largo del texto, se analizan los aspectos principales de la RSC desde el punto de vista de la norma ISO 26000, y se presentan las sinergias existentes con los sistemas de gestión del medioambiente, de seguridad y salud laboral, y de la calidad, que permiten plantear la RSC como el cuarto vértice de los sistemas integrados.

2. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

Cada vez es más usual encontrar las siglas RSC en textos diversos, principalmente de estrategia de negocios y de gestión de operaciones. Estas siglas hacen referencia a la “Responsabilidad Social Corporativa”, un concepto que se ha puesto de moda y que previsiblemente se convertirá en un vector clave de negocio en un futuro inminente.

Podría pensarse que este concepto es relativamente nuevo y atribuirse a las prácticas de empresarios modélicos del siglo XIX como Owen o Cadbury (Bestratén y Pujol, 2004), pero la realidad es que las bases fundamentales de la RSC se remontan a 1950 (Bowen, 1953). No obstante, ha sido durante los últimos años cuando ha tomado especial relevancia, fruto de un aumento en la conciencia moral de empresarios (Lopez et al., 2008) y de la sociedad en general, entorno a prácticas de trabajo justas y respetuosas con las personas y con el entorno (Fernández y Merino, 2005).

Así es que, empresas de distintos sectores han empezado a adoptar prácticas de RSC, las han incluido en la estrategia de negocio (Longinos y Rubio, 2008) y ahora aparecen en los resultados anuales (FES, 2003). Además, la RSC se ha convertido incluso en un indicador de las cotizaciones en bolsa (referimos al lector a los índices *Dow Jones Sustainability*, el *Domini 400 Social Index*, o el indicador *FTSE4Good*, que permiten a los inversores identificar, de entre las compañías con acciones en el mercado bursátil, a aquellas con las mejores prácticas en RSC), por lo que no cabe duda de la importancia de ésta (CECU, 2004).

De todas formas, por el momento no se dispone de una definición precisa del término, lo cual se comprueba realizando un escaneo de la literatura existente. Pueden encontrarse distintas definiciones asociadas, por ejemplo, Galán (2008) define RSC como un modelo integral de gestión empresarial orientado hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés de la empresa, y al cuidado y preservación del entorno. Otros autores se refieren a ella como una potente herramienta de gestión (Carrol, 1999), o como una forma de gestionar la empresa, integrada en la estrategia, misión y valores, que compatibiliza la visión tradicional, orientada a la rentabilidad del negocio, con la realización de actuaciones sociales y medioambientales, propias de la visión de desarrollo sostenible (Erkoreka, 2006). Sin embargo, la idea podría resumirse en una combinación de ética, sostenibilidad y rentabilidad en la gestión del negocio.

En este trabajo adoptamos la definición de ISO 26000 y entendemos la RSC como el conjunto de acciones que toma una organización a fin de asumir las responsabilidades derivadas del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente (ISO, 2008a). Estas acciones deben estar basadas en un comportamiento ético y en el cumplimiento de la legislación aplicable, y ser consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, a la par que deben integrarse en las actividades actuales de la organización. Nieto y Fernández (2004) resumen los principios y normas de RSC que han tenido mayor difusión.

El objetivo final de la RSC es la excelencia a largo plazo y la formalización de una opinión positiva de los clientes sobre la corporación, de modo que toma especial relevancia el concepto de partes interesadas o *stakeholders*, que incluye además de los directivos y accionistas, a trabajadores, proveedores y sociedad en general (Dalton y Daily, 1991).

3. LA NORMA ISO 26000

La norma ISO 26000 “Guidance on Social Responsibility” pretende proporcionar una guía para todo tipo de organizaciones sobre temas relacionados con la responsabilidad social. El objetivo de la misma es que las organizaciones tomen responsabilidad acerca del impacto de sus actividades en la sociedad y en el medioambiente.

La norma plantea 7 principios básicos: responsabilidad; transparencia; ética; enfoque *multistakeholder*; respeto a leyes y normas; respeto a normas internacionales de comportamiento; y respeto a los derechos humanos. Y define 7 elementos contextuales: gobierno organizacional; derechos humanos; prácticas laborales; medioambiente; prácticas operativas justas; temas relacionados con el consumidor; y fomento del desarrollo económico de las comunidades locales (ISO, 2008a).

Para nuestro análisis, proponemos traducir el conjunto de principios y elementos contextuales en los criterios de RSC definidos en la *Tabla 1*, englobados bajo 3 grupos principales: medioambiente, prácticas operativas y capital humano.

Grupo de Criterios	Beneficios derivados
A. Medioambiente	
A.1. Gestión del ciclo de vida de productos	<i>Situación de equilibrio entre explotación de recursos naturales y necesidades de consumo. Aseguramiento de la calidad de la producción.</i>

	<i>Reducción de desechos y residuos</i>
A.2. Tecnologías productivas limpias	<i>Reducción de los impactos ambientales sobre aire, agua y suelos</i>
A.3. Gestión de emergencias	<i>Reducción de la severidad en los accidentes ambientales. Detección anticipada de fallos en los sistemas productivos</i>
A.4. Visión de desarrollo sostenible	<i>Utilización responsable de recursos y conciliación de los aspectos económicos, sociales y ambientales de las actividades.</i>
B. Prácticas operativas	
B.1. Transparencia informativa	<i>Mejora en la reputación, contribución al desarrollo ético y sostenible</i>
B.2. Fomento económico de las comunidades locales	<i>Promoción del desarrollo de las comunidades locales donde actúa la empresa.</i>
B.3. Métodos de trabajo seguros	<i>Reducción de la siniestralidad laboral, de los impactos en el entorno y del producto no conforme</i>
B.4. Cumplimiento de normativa	<i>Mejora en la reputación, reducción de sanciones, contribución al desarrollo ético y sostenible</i>
C. Capital humano	
C.1. Respeto a las personas	<i>No discriminación. Eliminación de situaciones de violencia, maltrato, etc. Atención a los grupos vulnerables.</i>
C.2. Seguridad y salud laboral	<i>Aumento del nivel de seguridad de los lugares de trabajo y reducción de la siniestralidad</i>
C.3. Vigilancia de la salud	<i>Anticipación a problemas de salud. Contribución en el estudio y conocimiento de las enfermedades profesionales.</i>
C.4. Formación y capacitación	<i>Aumento del nivel de conocimiento de los trabajadores y en consecuencia de la comunidad. Reducción de fallos y accidentes</i>

Tabla 1. Criterios de RSC. Fuente: elaboración propia.

Cada uno de estos criterios de RSC, se compone a su vez de distintas cláusulas, que permiten un seguimiento del cumplimiento y de los resultados alcanzados. A continuación, planteamos las cláusulas propuestas:

- Cláusulas de Gestión del ciclo de vida de productos:
 - Controles de calidad
 - Materias primas
 - Residuos y desechos
- Cláusulas de tecnologías productivas limpias:

- Emisiones contaminantes
- Cantidad de vertidos en el entorno
- Cláusulas de gestión de emergencias:
 - Accidentes medioambientales
 - Consecuencias para la población
- Cláusulas de visión de desarrollo sostenible:
 - Explotación racional de recursos
 - Objetivos económicos, sociales y medioambientales
- Cláusulas de transparencia informativa:
 - Declaración de política de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral
 - Códigos de conducta
 - Declaración de residuos
 - Estadísticas de siniestralidad
 - Cuentas económicas
- Cláusulas de fomento económico de las comunidades locales:
 - Trabajos subcontratados a empresas locales
 - Compras de materias primeras a empresas locales
 - Trabajadores procedentes de las comunidades locales
 - Beneficios destinados a proyectos sociales
- Cláusulas de métodos de trabajo seguros:
 - Producto no conforme
 - Averías en equipos e instalaciones productivas
 - Accidentes laborales
- Cláusulas de cumplimiento de normativa:
 - Indemnizaciones, multas y sanciones por incumplimientos
- Cláusulas de respeto a las personas:
 - Principios universales de derechos humanos
 - Principios básicos de seguridad y salud
 - Grupos vulnerables
 - No discriminación por razones de sexo, raza, edad, situación económica o deficiencias de salud

- Cláusulas de seguridad y salud laboral:
 - Principios básicos de seguridad y salud laboral
 - Equipos de protección individual y medidas de protección colectiva
 - Prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales
- Cláusulas de vigilancia de la salud:
 - Controles médicos periódicos y específicos
 - Respeto a la intimidad y dignidad
 - Confidencialidad de resultados
- Cláusulas de formación y capacitación:
 - Formación para las tareas a desempeñar
 - Formación básica en seguridad
 - Plan de carrera profesional

4. RSC Y MEDIOAMBIENTE

La preocupación por el medioambiente es un reto a afrontar por las empresas desde hace tiempo, pero ha sido en los últimos años cuando las exigencias de las administraciones y de la sociedad en general han ido en aumento. Así es que, se ha tomado más concienciación acerca del concepto de desarrollo sostenible, entendido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones (Bruntland, 1987), y se ha adoptado la premisa que el crecimiento económico y las actividades respetuosas con el entorno son dos términos compatibles (Bruntland, 1987).

Las prácticas respetuosas con el medioambiente están directamente relacionadas con la gestión de los recursos naturales en la producción, y constituyen uno de los pilares fundamentales de la RSC (European Comission, 2001). Los recursos naturales aportan las materias primas y fuentes de energía necesarias para los procesos industriales, sin embargo estos son limitados. Por este motivo, es necesaria una adecuación entre consumo y necesidades reales, así como una reducción de desechos y emisiones contaminantes, y una disminución de gastos energéticos. Estas acciones resultan ventajosas para todas las partes (empresa y sociedad en general), y a la par contribuyen a reducir el impacto ocasionado sobre el entorno.

La adopción de principios y prácticas de trabajo ambientalmente respetuosas se canaliza a través de los sistemas de gestión medioambiental (*Tabla 2*), cuyo objetivo principal se orienta hacia un control operacional de aspectos medioambientales, que asegure una reducción de los impactos negativos sobre el entorno.

Sistema de Gestión Medioambiental
<p><i>¿Qué es?</i></p> <p>Conjunto de procedimientos sistemáticos relacionados con los procesos, productos, servicios y operaciones de la empresa, a través de los cuales se administra el impacto de las actividades en el medioambiente.</p>
<p><i>¿En qué norma / texto se basa?</i></p> <p>La familia de normas ISO 14000. Reglamento EMAS</p>
<p><i>¿Cuáles son las finalidades?</i></p> <p>Se basa en el compromiso con una política medioambiental, el cumplimiento de la legislación y la mejora continua.</p>

Tabla 2. Sistema de Gestión Medioambiental. Fuente: elaboración propia.

Dos de los sistemas de gestión medioambiental más conocidos son la norma ISO 14001 (elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización ISO en el 1996), y el Reglamento Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría 1836/93 – EMAS (formulado por la Comisión Europea en el año 1993 y entrada en vigor en el año 1995). Ambas normas son de carácter voluntario, y pretenden establecer una guía para la implantación de un sistema de gestión medioambiental que esté basado en el compromiso con una política medioambiental, el cumplimiento de la legislación y la mejora continua. Aunque existe una similitud entre ISO 14001 y el Reglamento EMAS, existen unas diferencias sustanciales entre las que cabe destacar que ISO 14001 tiene un reconocimiento mundial y está enfocada a cualquier tipo de organización, mientras que el Reglamento EMAS queda restringido a la Unión Europea y se orienta solamente a las empresas industriales.

La popularización de los sistemas de gestión medioambiental se vincula a la edición de 1996 de ISO 14001, y desde entonces la implantación y certificación en las organizaciones ha ido *in-crescendo*. En el año 2007 el número de certificaciones registradas a nivel mundial ascendió a 154.572. Por su parte, España registró 13.852 certificados, ocupando la tercera posición en el ranking de países (ISO, 2007).

La norma ISO 14001 especifica los requisitos necesarios para que un sistema de gestión medioambiental capacite a la organización para formular una política y unos objetivos medioambientales, en base a los requisitos legales, y teniendo en cuenta los posibles impactos medioambientales más significativos. Consta de 6 apartados principales más 3

apartados introductorios, y establece 8 principios básicos (ISO, 2004): cumplimiento de la normativa medioambiental; unidad de gestión medioambiental; control operacional de aspectos medioambientales; evaluación del impacto medioambiental; ahorro de recursos; priorización de la prevención por encima de la corrección; minimización de residuos en su origen; y vigilancia, control y registro de los impactos ambientales.

En este trabajo proponemos sintetizar estos principios en 4 grandes puntos, que cumplen con las fases de un ciclo de mejora continua: planificación, ejecución, control y actuación:

- Declaración de una política medioambiental
- Identificación y evaluación de impactos ambientales
- Establecimiento de un plan de actuación
- Declaración anual de residuos y emisiones contaminantes

Y estos puntos, a su vez, quedan vinculados con los criterios de RSC definidos anteriormente. En la *Tabla 3* mostramos los vínculos principales que hemos encontrado tras un análisis de los contenidos de las normativas.

Puntos principales de un Sistema de Gestión Medioambiental (basado en ISO 14001)	Correspondencias principales con los criterios de RSC
Declaración de una política medioambiental	A.2; A.4; B.1
Identificación y evaluación de impactos ambientales	A.1; B.3; B.4
Establecimiento de un plan de actuación	A.3; C.4
Declaración anual de residuos y emisiones contaminantes	A.2; B.3; C.2

Tabla 3. Relación de los criterios de RSC con los contenidos de un sistema de gestión medioambiental. Fuente: elaboración propia.

Así es que, las relaciones existentes entre RSC y gestión medioambiental, permiten constatar la existencia de sinergias entre ambas disciplinas.

5. RSC Y SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La seguridad y salud laboral es, actualmente, una prioridad para empresas de todos los sectores, principalmente desde el punto de vista de las implicaciones sociales y económicas que se derivan de los accidentes de trabajo (Jones et al., 1999; Fernández-Muñiz et al., 2007).

A nivel de España, los aspectos de seguridad y salud laboral quedan regulados desde 1995 por la ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley de 31 de noviembre de 1995),

que constituye la ley básica en la materia. Ésta exige que las empresas gestionen las actividades de seguridad y salud en el trabajo, y que establezcan un plan de gestión de la acción preventiva (BOE, 1995).

La seguridad y salud en el trabajo constituye uno de los puntos principales en los que la empresa puede manifestar su conducta socialmente responsable (European Commission, 2001), atendiendo a los principios de ética y respeto de los derechos humanos. Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA, 2004) considera a la RSC como una prioridad estratégica para la reducción de siniestros laborales y afirma que, debe ser integrada con las medidas de prevención de riesgos.

De la aplicación de la RSC se derivan un conjunto de responsabilidades secundarias hacia los trabajadores (Lizcano y Nieto, 2006), entre las que se incluye: balance entre tiempo de trabajo y tiempo personal; facilitar asistencia para la salud más allá de lo exigible; proporcionar empleos estables y seguros; y formación continua.

De hecho, la prevención de riesgos laborales es un primer paso dentro de la gestión de recursos humanos, la cual constituye uno de los ejes principales de la RSC (European Commission, 2001).

Para gestionar las actuaciones de seguridad y salud laboral asociadas a las actividades, en el pasado las empresas utilizaron modelos como el Control Total de Pérdidas o el Modelo Du Pont, pero con la popularización de las normas de calidad ISO 9001 en el año 1994, las empresas se plantearon aplicar la gestión de la seguridad y la salud basada en criterios de calidad (Ruiz y Benavides, 2002). Así es que, empezaron a ganar importancia los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral, la aplicación de los cuales se ha popularizado durante las dos últimas décadas (Frick et al., 2000).

Un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral (*Tabla 4*) se define como una parte integrante del sistema de gestión global de la empresa, que facilita la gestión de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo asociados a las actividades (Aenor, 2007). El objetivo principal reside en asegurar la integridad y bienestar físico, mental y social de los trabajadores, mediante la adecuación de los puestos de trabajo, y la adopción de una actitud preventiva que prevalezca por encima de la correctiva.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral	
<i>¿Qué es?</i>	Conjunto de procedimientos sistemáticos que facilitan la gestión de riesgos asociados a los negocios de la empresa.
<i>¿En qué norma / texto se basa?</i>	La familia de normas OHSAS 18000. Ley de prevención de riesgos laborales
<i>¿Cuáles son las finalidades?</i>	Sirve para controlar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, y mejorar las actividades de Prevención de Riesgos Laborales.

Tabla 4. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral. Fuente: elaboración propia.

Los estándares principales utilizados para la implantación de sistemas de seguridad y salud laboral son cuatro: HS(G)65, BS 8800, OHSAS 18001 y ILO/OHS-MS (Law et al., 2006). Sin embargo, ante la facilidad de integración con los sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001) y de gestión medioambiental (ISO 14001) que plantea OHSAS 18001 (Roughton, 1993), ésta es la que ha ganado mayor aceptación. A nivel mundial se registraron un total de 15.185 certificados en el año 2005, de los cuales 350 corresponden a empresas de España (OHSAS Project Group, 2005).

La norma OHSAS 18001 establece los requisitos que debe cumplir el sistema para que permita a la empresa controlar sus riesgos de seguridad y salud en el trabajo y mejorar su desempeño. Igual que la norma ISO 14001, consta de 6 apartados principales más 3 apartados introductorios (Aenor, 2007). Sigue los 5 principios básicos de prevención: ética; seguridad integrada; participación; reconocimiento; y comunicación. Además cumple con los 9 principios de acción preventiva (BOE, 1995): evitar los riesgos; evaluar los riesgos que no hayan podido evitarse; combatir los riesgos en su origen; adaptar el trabajo a la persona; tener en cuenta la evolución de la técnica; sustituir lo que es peligroso por lo que no conlleve peligro; planificar la prevención de manera integral; anteponer la protección colectiva; y dar las instrucciones oportunas a los trabajadores.

Para nuestro fin, proponemos resumir estos principios en 4 grandes puntos, que quedan vinculados a los criterios de RSC definidos anteriormente. En la *Tabla 5* mostramos los vínculos principales encontrados, tras un estudio de los contenidos de las normativas:

- Declaración de una política de seguridad y salud en el trabajo
- Evaluación de riesgos
- Plan de acción preventiva
- Análisis de accidentes y vigilancia de la salud

Puntos principales de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (basado en OHSAS 18001)	Correspondencias principales con los criterios de RSC
Declaración de una política de seguridad y salud en el trabajo	B.1; C.1; C.2
Evaluación de riesgos	B.3; B.4; C.2
Plan de acción preventiva	B.3; C.4
Análisis de accidentes y vigilancia de la salud	C.2; C.3

Tabla 5. Relación de los criterios de RSC con los contenidos de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Fuente: elaboración propia.

Una vez más, las relaciones encontradas entre los contenidos de RSC y el sistema de gestión en análisis (en este caso el sistema de gestión de la seguridad y salud laboral), señalan la existencia de sinergias entre ambas disciplinas.

6. RSC Y CALIDAD

Quizá en los principales textos dedicados a RSC es más fácil encontrar referencias al medioambiente o a la seguridad y salud laboral que a la calidad. Sin embargo, organismos internacionales citan, en textos oficiales, la existencia de sinergias entre ambas disciplinas. Un ejemplo es la referencia que hace el Libro Verde de la Unión Europea, en la que establece como parte de la responsabilidad social de las empresas que intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean, a la par que establecen relaciones duraderas con sus clientes, centradas en la comprensión de las necesidades y expectativas, y basadas en una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, que permitan obtener mayores beneficios (European Comission, 2001).

Así es que, la satisfacción del cliente debe ser un eje principal de las actividades de la empresa. De todas formas, ya no solamente influye en sus decisiones de compra el cumplimiento de las expectativas de calidad del producto y servicio, sino también las condiciones en las que éste se realiza, incluyendo las prácticas de RSC que la empresa fabricante adopte (Fernández y Merino, 2005). Esta ampliación en los requerimientos, ha sido fruto de los cambios que se han vivido en el entorno competitivo durante las últimas décadas, principalmente la globalización de la economía y una mayor transparencia informativa, que han desencadenado en un aumento de la responsabilidad social de los consumidores.

Además, se ha pasado de una orientación centrada en la satisfacción del cliente, a un compromiso con todos los grupos de interés, que constituye el objetivo principal de la RSC (Mitchel et al., 1997). Por tanto, atendiendo al principio básico de “enfoque *multistakeholder*” definido por la norma ISO 26000, puede plantearse una correspondencia entre RSC y calidad total. La calidad total debe entenderse como una forma de gestión orientada a la satisfacción de todas las partes interesadas de la empresa mediante la participación de todo el personal implicado y de todas las funciones de la organización (Pfau, 1989), que integra la seguridad y salud laboral (Membrado, 1999) y la gestión medioambiental (Ferrando y Granero, 2005) entre sus puntos principales.

Analizando con más detalle los elementos contextuales de ISO 26000, puede relacionarse la RSC con la calidad total desde distintas perspectivas:

- Perspectiva de los consumidores: desean productos con niveles elevados de calidad y coste bajo. Elemento contextual relacionado: “temas relacionados con el consumidor” (productos seguros; atención al consumidor; protección del consumidor; campañas de marketing justas desde un punto de vista ético; y consumo responsable).
- Perspectiva de los trabajadores: esperan un trabajo digno y seguro, y salud. Elementos contextuales relacionados: “prácticas laborales” (condiciones de trabajo; seguridad y salud en el lugar de trabajo; diálogo social y relaciones trabajador-empresa; formación y carrera profesional; y prácticas no discriminatorias) y “derechos humanos” (atención a los grupos vulnerables; derechos civiles, políticos y sociales; trabajo digno y seguro; y vigilancia y promoción de la salud).
- Perspectiva de los accionistas: buscan la rentabilidad del negocio y centran su atención en los resultados económicos. Elemento contextual relacionado: “gobierno organizacional” (responsabilidad; transparencia; ética; enfoque *multistakeholder*; y respeto a leyes y normas).
- Perspectiva de la sociedad en general: espera una administración responsable por parte de la empresa. Elementos contextuales relacionados: “medioambiente” (prevención de la contaminación y de impactos en el entorno; utilización sostenible de recursos; atención al cambio climático; y protección y restauración del entorno natural en el que se opera), “fomento económico de las comunidades locales” (creación de puestos de trabajo; inversiones sociales; y promoción de la economía

local), y “prácticas operativas justas” (respeto a los derechos de propiedad; responsabilidad social en toda la cadena logística; y competición justa).

La gestión de la calidad en las empresas empezó a ganar importancia en el año 1994, con la publicación de las normas ISO 9001, que especificaban cómo debe ser un sistema para gestionar la calidad y qué documentación debe desarrollarse. Ante los resultados positivos de su implantación, con el transcurso de los años se ha popularizado su aplicación, y actualmente se considera casi “obligatoria” desde un punto de vista competitivo. En el año 2007, el número de certificaciones ISO 9001 ascendió a 951.486 a nivel mundial, de las cuales 65.112 corresponden a España, cuarto país en el ranking según datos del informe publicado por la *International Standards Organization* (ISO, 2007).

Un sistema de gestión de la calidad (*Tabla 6*) se define como un conjunto de procedimientos a través de los cuales se administra de forma ordenada la calidad en una organización (ISO, 2008b). Tiene como objetivo principal asegurar la calidad global de la organización, de modo que se garantice la calidad de los procesos, de los productos, de los servicios, y de todas las actividades.

Sistema de Gestión de la Calidad	
¿Qué es?	Conjunto de procedimientos sistemáticos a través de los cuales se administra de forma ordenada la calidad en una organización
¿En qué norma / texto se basa?	La familia de normas ISO 9000.
¿Cuáles son las finalidades?	Sirve como mecanismo de regulación, y adopta un enfoque de mejora continua orientado hacia la satisfacción de los clientes y de todas las partes interesadas.

Tabla 6. Sistema de Gestión de la Calidad. Fuente: elaboración propia.

La norma ISO 9001 consta de 5 apartados principales más 3 apartados introductorios, y sigue 8 principios básicos: enfoque al cliente; liderazgo; participación de todo el personal; enfoque basado en procesos; enfoque de sistema para la gestión; mejora continua; enfoque basado en hechos para la toma de decisiones; y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (ISO, 2008b).

En este caso, proponemos resumir estos principios en 4 grandes puntos, que quedan vinculados a los criterios de RSC definidos anteriormente. En la *Tabla 7* mostramos los vínculos principales encontrados, tras un estudio de los contenidos de las normativas:

- Declaración de una política de calidad
- Control estadístico de procesos
- Sistema de aseguramiento de la calidad
- Satisfacción del cliente

Puntos principales de un Sistema de Gestión de la Calidad (basado en ISO 9001)	Correspondencias principales con los criterios de RSC
Declaración de una política de calidad	A.1; B.1
Control estadístico de procesos	A.2; B.3; B.4
Sistema de aseguramiento de la calidad	A.1; A.4; C.4
Satisfacción del cliente	A.1; B.3

Tabla 7. Relación de los criterios de RSC con los contenidos de un sistema de gestión de calidad. Fuente: elaboración propia.

Las relaciones muestran la existencia de sinergias entre RSC y calidad.

7. INTEGRACIÓN DE LA RSC EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

A lo largo de los apartados anteriores hemos comprobado que si bien la aplicación de la RSC es voluntaria, cada vez está ganando más importancia en el terreno empresarial. Las iniciativas de RSC van más allá de la obligación de cumplir con la ley en materia de medioambiente, capital humano y relaciones con la comunidad (European Commission, 2001).

Bajo esta perspectiva, pueden plantearse distintas estrategias que permitan hacer frente a las nuevas demandas de responsabilidad social y gestión ética y sostenible. Una primera estrategia consiste en la adopción de instrumentos de auto-regulación, tales como códigos de conducta (o códigos de buenas prácticas), que fijen unos principios de comportamiento medioambiental y social. Otra alternativa reside en la incorporación de objetivos sociales en la planificación estratégica de la empresa, que mejoren las relaciones con la comunidad y que se orienten a la disminución progresiva de los impactos en el entorno y en la sociedad. Finalmente, puede adoptarse la implantación de un sistema de gestión de RSC, que se integre en la misión y valores, y que incluya la ética y la sostenibilidad en todas las acciones y decisiones que se tomen.

En cualquier caso, aunque las iniciativas voluntarias de RSC son diversas, existe un enfoque común en las áreas de calidad ambiental, normas laborales y derechos humanos, y prácticas competitivas (Araya, 2003), que podrían relacionarse con la

gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, y de calidad de productos y servicios, respectivamente. Así lo han demostrado los análisis realizados en párrafos anteriores, que han planteado las sinergias existentes.

Sin embargo, las relaciones encontradas no son las únicas que podemos plantear. Las cuatro disciplinas (RSC, calidad, medioambiente, y seguridad y salud laboral) interaccionan entre sí, pues una mejora en las prácticas de RSC de la empresa puede tener importantes efectos positivos en el ambiente de trabajo y en las condiciones de seguridad y salud laboral, que benefician la productividad y la calidad de la producción (Waddock y Bodwell, 2004). Además, hemos visto como la calidad total, que integra aspectos de seguridad y salud y de gestión medioambiental, tiene vínculos con la RSC desde distintas perspectivas, por lo que las cuatro disciplinas están directamente relacionadas.

Por este motivo, creemos importante contemplar la integración de la RSC, junto con la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud laboral, dentro de la gestión de actividades de la empresa, como fuente de ventaja competitiva y como herramienta de mejora continua.

En la *Tabla 8* presentamos un resumen de los puntos principales de los sistemas de gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, y de calidad, en base a las fases de un ciclo de mejora continua, y considerando los vínculos existentes con los elementos contextuales de RSC planteados por ISO 26000 y con los criterios de RSC propuestos. Finalmente, cabe destacar que las responsabilidades derivadas convergen en objetivos medioambientales, sociales y económicos, que constituyen la triple cuenta de resultados, base fundamental de la RSC.

Disciplina	Planificación	Ejecución	Evaluación	Actuación: mejora continua	Responsabilidades	Elementos contextuales de RSC (ISO 26000)	Criterios de RSC	Stakeholders vinculados	Objetivos
Medioambiente	Plan de actuación medioambiental	Gestión medioambiental	Identificación y evaluación de impactos ambientales	Declaración anual de residuos y emisiones contaminantes Declaración de política medioambiental	Respeto al entorno Utilización racional de recursos Tecnologías y Prácticas de trabajo limpias y seguras Cumplimiento normativa	Medioambiente	Medioambiente Prácticas Operativas Capital Humano	Proveedores Administración Sociedad en general Accionistas	Medioambientales
Seguridad y Salud Laboral	Plan de actuación preventiva	Gestión de la seguridad y salud laboral	Evaluación de riesgos laborales	Estadísticas de siniestralidad laboral Declaración de política de seguridad y salud laboral	Bienestar físico, mental y social de los trabajadores Vigilancia de los niveles de salud Formación e información Cumplimiento normativa	Derechos Humanos Prácticas Laborales		Trabajadores Administración Sociedad en general Accionistas	Sociales
Calidad	Sistema de aseguramiento de la calidad	Gestión de la calidad del producto y servicio	Control estadístico de procesos	Satisfacción del cliente Declaración política de calidad	Reducción producto no conforme I+D Cumplimiento normativa	Temas relacionados con el consumidor		Clientes Proveedores Sociedad en general Accionistas	Económicos

Tabla 8. Tabla resumen: gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, de calidad, y de RSC. Fuente: elaboración propia.

8. CONCLUSIONES

En el entorno competitivo actual, las empresas deben hacer frente a requisitos económicos, sociales y medioambientales, y orientar sus actuaciones hacia la satisfacción de todas las partes interesadas de la corporación.

Bajo este contexto, la RSC ha empezado a ganar popularidad y se ha convertido en una estrategia esencial, principalmente desde un punto de vista ético y sostenible. Esta potente herramienta de gestión se basa en un conjunto de criterios que hemos englobado bajo los grupos “medioambiente”, “prácticas operativas” y “capital humano”, y comparte un enfoque común con las áreas de calidad ambiental, normas laborales y derechos humanos, y prácticas competitivas, que se canalizan a través de la aplicación de sistemas de gestión medioambiental, de seguridad y salud laboral, y de calidad de productos y servicios.

En este trabajo hemos analizado las sinergias existentes entre RSC y cada uno de los sistemas de gestión, considerando los vínculos más importantes detectados con los elementos contextuales de RSC de ISO 26000 y con los criterios de RSC propuestos. Los resultados de los análisis han mostrado la convergencia de las responsabilidades en objetivos medioambientales, sociales y económicos, que constituyen la triple cuenta de resultados, base fundamental de la RSC.

Finalmente creemos importante mencionar la importancia de medir el rendimiento de la empresa en términos de RSC, a través de un conjunto de indicadores, que permitan actualizar el *tableau de bord* o cuadro de mando. Por este motivo, los autores están trabajando en la definición de una propuesta de cuadro de indicadores que permita obtener un índice global de RSC.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR (2007) *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. OHSAS 18001* “Aenor” Madrid.

ARAYA, M. (2003) “Negociaciones de inversión y responsabilidad social corporativa: explorando un vínculo en las Américas” *Ambiente y Desarrollo*, 19.74-81.

BESTRATÉN, M. y PUJOL, L. (2004) *NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales* “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” Madrid.

BIGNE, E.; CHUPITAZ R.; ANDRE, L. y SWAN, V. (2005) “Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural” *Universia Business Review* 5.14-27.

BOE (1995) *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales* “Boletín Oficial del Estado”, nº.269 de 10/11/1995.

BOWEN, H.R. (1953) “Social Responsibilities of the businessman Harper” New York

BRUNTLAND, G. ed. (1987) *Our common future: The World Commission On Environment and Development* Oxford.

CARROLL, A.B. (1979) “A three dimensional conceptual model of corporate performance” *Academy of Management Review*, 4.497-505.

CECU. (2004) *Ética y mercado: cómo invertir* “Proyecto ETHMA”.

DALTON, D.R. y DAILY, C.M. (1991) “The Constituents of Corporate Responsibility: Separate, but not separable interests?” *Business Horizons*, July-August, 74-88.

ERKOREKA, J.I. (2006) *Comisiones mixtas, subcomisiones y ponencias 154/000003 Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas. Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados 423.3-120.*

EUROPEAN COMMISSION (2001) *Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility. Green Paper* “Directorate-General for Employment and Social Affairs” Brussels.

FERNÁNDEZ, D. y MERINO, A. (2005) “¿Existe disponibilidad a pagar por responsabilidad social corporativa? Percepción de los consumidores” *Universia Business Review*, 7.38-53.

FERNÁNDEZ-MUÑIZ, B.; MONTES-PEÓN, J.M. y VÁZQUEZ-ORDÁS, C.J. (2007) “Safety management system: development and validation of a multidimensional scale” *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 20.52-68.

FERRANDO, M. y GRANERO, J. (2005) *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia* “FC Editorial (Fundación Confemetal)” Madrid.

FES. (2003) “Las empresas mejor percibidas por su acción social. Ranking 2003”. Fundación Empresa y Sociedad, Madrid. [www.empresaysociedad.org]

FRICK K., JENSEN P., y QUINLAN M. (2000) “Systematic occupational health and safety management—an introduction to a new strategy for occupational safety, health and well-being” In: FRICK K., JENSEN P., QUINLAN M., y WILTHAGEN T., eds. “Systematic occupational health and safety management—perspectives on an international development” Pergamon, Amsterdam, pp. 1–14.

GALÁN, J.I. (2008) “Responsabilidad social corporativa, cambio institucional y gobierno: introducción y panorámica” *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17.7.

ISO (2004) *Environmental management systems - Requirements with guidance for use. ISO 14001* “International Standards Organization” Geneva.

ISO (2007) *The ISO survey of certifications: 2007* “International Standards Organization” Geneva.

ISO (2008a) *Guidance on social responsibility. Committee Draft ISO/CD26000* “International Standards Organization” Geneva.

ISO (2008b) *Quality management systems – Requirements. ISO 9001* “International Standards Organization” Geneva.

JONES, S.; KIRCHSTEIGER, C. y BJERKE, W. (1999) “The importance of near miss reporting to further improve safety performance” *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 12.59-67.

LAW, W.K.; CHAN, A.H.S y PUN, K.F. (2006) “Prioritizing the safety management elements: a hierarchical analysis for manufacturing enterprises” *Industrial Management & Data Systems*, 106.778-792.

LIZCANO, J.L. y NIETO, P. (2006) “La responsabilidad en el capitalismo futuro. Competencia, gasto público y comportamiento social de las empresas” *Universia Business Review*, 10.10-23.

LONGINOS, J. y RUBIO, A. (2008) “La responsabilidad social corporativa como determinante del éxito competitivo: un análisis empírico” *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17.27-42.

LÓPEZ, M.D; MOLINA, J.F. y CLAVER, E. (2008) “Análisis de los factores que condicionan la percepción del directivo sobre el medio ambiente. Un estudio Cual/Cuan” *Cuadernos de Economía y Dirección de Empresa*, 37.123-172.

MEMBRADO, J. (1999) *La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia de la E.F.Q.M* “Díaz de Santos” Madrid, pp.133-166.

MITCHELL, R.K.; AGLE, B.R. y WOOD, D.J. (1997) “Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts” *Academy of Management Review*, 22.853-886.

NIETO, M. y FERNÁNDEZ, R. (2004) “Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management” *Universia Business Review*, 1.28-39.

OHSAS Project Group (2005) “Results of the survey into the availability of OH&S Standards and Certificates, up until 2005”.

PFAU, L. D. (1989) “Total Quality Management gives companies a way to enhance position in global marketplace” *Industrial Engineering*, 21.17-21.

Roughton, J.E. (1993) "Integrating quality into safety and healthy management" *Industrial Engineering*, 25.35-40.

RUIZ, J.C. y BENAVIDES, C.A. (2002) "El modelo internacional de gestión propuesto por la Organización Internacional para el Trabajo para la prevención de los riesgos laborales" *Revista de economía y empresa*, 45.73-87.

WADDOCK, S. y BODWELL, C. (2004) "Managing responsibility: what can be learnt from the quality movement?" *California Management Review*, 47.25-37.