



La Responsabilidad Social Corporativa de empresas de ingeniería con presencia en España

Palabras clave: Responsabilidad Social Corporativa, Ingeniería, Grupos de interés, Comunicación y Medición.

Key words: Corporate Social Responsibility, Engineering, Interest Groups, Communication and Evaluation.

Resumen

La Responsabilidad Social Corporativa es un compromiso voluntario por parte de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones, además de rendir cuentas del impacto de estas decisiones y actividades que desarrolla la empresa. Este estudio ha buscado analizar la situación de la RSC en el sector de la ingeniería en España, ya que si ya de por sí es importante, aún lo es más para empresas que impulsan la innovación tecnológica, pudiendo lograr un desarrollo cada vez más responsable y sostenible de nuestra sociedad. Una sociedad que está atravesando una fuerte crisis, debe asegurarse de que sus empresas salgan reforzadas de este bache para volver a ganar así la confianza de su público. Creemos firmemente que la implantación de una correcta política de RSC en una organización puede ser una de las respuestas a esta necesidad.

Abstract:

CSR is a voluntary commitment of the organizations to incorporate social and environmental considerations into their decision-making. In addition, it seeks to account the impact of these decisions and activities undertaken by the company. The purpose of this project has been analyze the status of CSR in the engineering sector in Spain, if CSR is already important, then it is even more for companies driving technological innovation that can make society's development more and more responsible and sustainable. A society that is going through a crisis, must ensure that their companies reinforce this bump out to win back the trust of its audience. It is strongly believed that the proper implementation of CSR policy in an organization can be an answer to this need.



Lucía Rodríguez de Otaola

Ingeniero del ICAI (Promoción 2013). Actualmente es Associate Consultant at Bain & Company.

Introducción

La Fundación Ingenieros de ICAI para el Desarrollo tiene, entre sus líneas de acción, el promover la **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** como herramienta para que las empresas contribuyan a un desarrollo más humano. El presente informe se engloba dentro de esta línea de actividad.

El **objetivo** de este estudio consiste en **analizar la situación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de empresas relacionadas con el desempeño de la ingeniería con presencia en España.** La RSC es un compromiso voluntario por parte de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones. Además, se busca rendir cuentas del impacto de estas decisiones y actividades que desarrolla la empresa, mediante un comportamiento ético y transparente.

Nos centramos en las empresas de ingeniería, ya que los estudios existentes hasta ahora han sido de carácter más general o se han centrado en sectores con mayor exposición al gran público (banca, *utilities*, empresas textiles, comercio y distribución...). Consideramos que si ya de por sí la RSC es importante, aún lo es más para empresas que impulsan la innovación tecnológica, pudiendo lograr un desarrollo cada vez más responsable y sostenible de nuestra sociedad. Una sociedad que está atravesando una fuerte crisis, debe asegurarse de que sus empresas salgan reforzadas de este bache para volver a ganar así la confianza de su público. Creemos firmemente que la implantación de una correcta política de RSC en una organización puede ser una de las respuestas a esta necesidad.

El concepto de la RSC es muy amplio y no tiene límites perfectamente establecidos. Además, al tratarse en su mayoría de prácticas voluntarias, no se rige por normas estrictas. Por esta razón, el eje principal del proyecto ha sido la elaboración de un procedimiento riguroso que nos ha permitido parametrizar estos conceptos para posteriormente evaluarlos.

Para lograr estos objetivos, hemos realizado un procedimiento que cuenta



con las siguientes fases y que a continuación explicaremos en detalle:

1. Estudio del arte.
2. Identificación de los temas de interés.
3. Análisis de materialidad.
4. Metodología de evaluación – Indicadores.
5. Evaluación de empresas.
6. Resultados.

Este estudio es el resultado de un proyecto fin de carrera realizado dentro de un programa plurianual de proyectos fin de carrera de Cooperación y Desarrollo en el que, junto a la Fundación Ingenieros de ICAI para el Desarrollo, participan otras tres organizaciones sin ánimo de lucro (ONGAWA, Fundación ACCIONA Microenergía y Fundación Energía sin Fronteras) con el apoyo de la Cátedra BP de Energía y Sostenibilidad y del IIT.

Estudio del arte

El proyecto comienza con el **estudio del arte**, en el que hemos analizado las principales guías, normativas y estándares publicados en materia de RSC. También hemos utilizado otras herramientas, como índices de sostenibilidad, que permiten evaluar a las empresas en su desarrollo sostenible, o instituciones dedicadas a su fomento y desarrollo.

Todas estas publicaciones y organismos definen el campo de actuación de la RSC, pero cada uno tiene un enfoque distinto y se centra en diferentes áreas.

Identificación de los temas de interés: Comparativa

Tras analizar la documentación anterior, para la **estructuración de nuestros propios temas de interés**, nos hemos basado principalmente en dos documentos, la norma ISO 26000 y la guía GRI 3.1, complementados con el resto de documentos analizados. Cabe destacar que la guía GRI, al presentarse como un marco de referencia para la elaboración de memorias de sostenibilidad, es la que proporciona información más detallada en cada categoría que cubre, aunque en ocasiones se centra en determinados aspectos que pueden no abarcar la totalidad de los temas que por ejemplo la norma ISO 26000 puede tratar. La norma ISO 26000 proporciona información de carácter más general, como principios u orientaciones, pero menciona todos los temas importantes.

Los temas finalmente identificados, que a su vez cada uno se desglosa en varios subtemas, han sido:

- Buen Gobierno.
- Distribución de riqueza.
- Medio ambiente.
- Prácticas laborales.
- Derechos Humanos
- Prácticas justas de operación.
- Relación con proveedores.
- Relación con clientes.

Aunque la información aportada por todos los documentos es mucho más amplia y específica, hemos seleccionado y agrupado los aspectos más

Tabla 1. Resumen de los documentos estudiados

	Tipo	Certificable	Estructura
SGE 21 (2008) - Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	Norma	SI	Grupos de interés
GRI (2011) – Global Reporting Initiative (versión 3.1)	Guía	NO	Desempeño económico, medio-ambiental y social (Prácticas laborales y ética del trabajo, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos)
ISO 26000 (2010) – Norma de RSC	Norma/Guía	NO	Gobierno de la organización, Derechos humanos, Relaciones y condiciones de trabajo, Medio ambiente, Prácticas conforme a la legislación, Consumidores y comunidades y Desarrollo local
SA 8000 (2008): Norma de aseguramiento de sostenibilidad sobre condiciones laborales	Estándar/ Norma	SI	Requisitos trabajadores (Trabajo infantil, Trabajo forzoso, Salud y Seguridad, Prácticas disciplinarias, Discriminación, Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, Horas de trabajo, Remuneración y Sistemas de gestión)
AA 1000 AS (2008): Estándar de gestión responsable	Estándar/ Norma	SI	Metodología para alcanzar un compromiso de calidad con los grupos de interés: ¿Por qué? ¿Quién? ¿Qué?
Pacto Mundial	Iniciativa	-	10 Principios (Derechos humanos, Normas laborales, Medio ambiente y Lucha contra la corrupción)
TI – Transparencia internacional	Organización	-	Organización dedicada a combatir la corrupción
CDP – Carbon Disclosure Project	Organización	-	Organización dedicada a mejorar la gestión del riesgo medioambiental
Índices de Sostenibilidad -DOW JONES	Índice de Sostenibilidad	-	Comparación del desarrollo sostenible de las empresas
Observatorio RSC	Organización	-	Red de cooperación e investigación que promueve la implantación de la RSC en la sociedad

importantes. Recordamos que el objetivo final es realizar una evaluación de empresas mediante una herramienta completa pero que esté al alcance de todas las empresas. Si entramos en demasiado nivel de detalle, tanto la elaboración de los indicadores como la posterior evaluación se complica en exceso, además de alejarnos de uno de nuestros principales objetivos. Las tablas que ofrecemos reflejan la importancia que cada guía le da a los diferentes subtemas en los que hemos agrupado la información de cada área.

Análisis de materialidad

Posteriormente, hemos tratado de identificar aquellos temas que son de mayor interés para el sector de la ingeniería mediante un análisis de materialidad que establece el umbral a partir del cual una serie de asuntos o temas son suficientemente importantes. En nuestro caso, hemos relacionado la importancia que le dan tres empresas de ingeniería con la importancia que le dan los grupos de interés. Las tres empresas son Abengoa, Indra y Técnicas Reunidas. Los principales motivos de haber escogido estas tres empresas son que se tratan de empresas que cotizan en bolsa, y por tanto, probablemente tienen más información accesible, además de tener carácter de liderazgo dentro del sector por volumen de negocio y visibilidad. Los grupos de interés están representados por la guía GRI 3.1, la norma ISO 26000, los Índices de sostenibilidad de Dow Jones y el Observatorio de RSC. Otros representantes de los grupos de interés han quedado excluidos al centrarse únicamente en ciertas áreas, lo cual desequilibraba la puntuación.

Para simplificar la valoración hemos establecido un sistema de puntuación del 1 al 4, cuyas correspondencias se muestran en la Tabla 10.

Con este sistema de puntuación, hemos descartado aquellos temas que no se consideran tan importantes y nos hemos centrado en aquellos de mayor interés. El criterio de selección utilizado es incluir aquellos temas que están por encima de nuestro umbral de materialidad. En la Fi-

Figura 2. Áreas de estudio

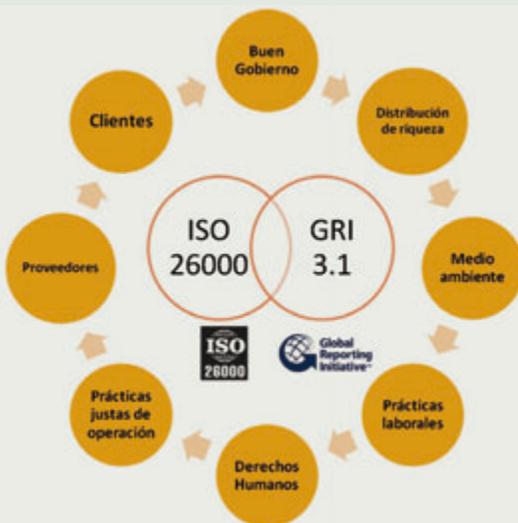


Tabla 2. Buen Gobierno

Buen Gobierno	GRI 3.1	ISO 26000
Códigos de conducta	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Estructura de Gobierno de la organización	■ ■ ■ ■ □	■ ■ □ □ □
Participación de los grupos de interés	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■

Tabla 3. Distribución de riqueza

Dimensión Económica	GRI 3.1	ISO 26000
Valor económico directo generado y distribuido	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ □ □ □
Consecuencias financieras debido a los impactos en el medio ambiente	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ □ □ □
Impactos indirectos: Inversiones en infraestructuras/ servicios para el beneficio público	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ □
Gestión responsable de prácticas financieras (paraísos fiscales)	■ □ □ □ □	■ □ □ □ □

Tabla 4. Medio ambiente

Medio ambiente	GRI 3.1	ISO 26000
Uso sostenible de los recursos	Energía	■ ■ ■ ■ ■
	Materiales	■ ■ ■ ■ ■
	Agua	■ ■ ■ ■ ■
Emisiones	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Residuos	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Vertidos	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Protección del medio ambiente e impacto en el entorno cercano	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Biodiversidad y restauración de los hábitats naturales	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Final del ciclo de vida del producto: Reutilización y reciclaje	■ □ □ □ □	■ ■ ■ ■ □

Tabla 5. Prácticas laborales

Prácticas laborales	GRI 3.1	ISO 26000
Trabajo y relaciones laborales	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Condiciones laborales	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Formación y desarrollo humano	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ ■
Salud y seguridad laboral	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Diversidad e igualdad de oportunidades	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■

gura 3 se muestra la zona de aceptación y rechazo. La zona de aceptación es aquella que se encuentra a la derecha de la línea roja discontinua roja, y la de rechazo la que se encuentra a la izquierda.

Además, hemos realizado un análisis de los resultados por temas, en los que hemos profundizado en las razones por las que unos u otros subtemas han sido aceptados o rechazados.

Metodología de evaluación: indicadores

Seguidamente, hemos elaborado una herramienta de indicadores que nos permite evaluar el desarrollo de la RSC en una empresa, de una manera sencilla y global. Hasta ahora, las herramientas disponibles, aunque muy completas, son muy complejas y están lejos del alcance de muchas empresas. Con estos indicadores, queremos cuantificar la información obtenida de las empresas para poder compararla y evaluarla.

Para ello hemos creado 57 indicadores, divididos en los 8 temas previamente identificados. La información, ya sea cualitativa o cuantitativa, se clasifica en niveles. Los indicadores cualitativos recogen información sobre medidas y buenas prácticas llevadas a cabo por la empresa, evaluándolas según su nivel de desarrollo, por ejemplo en función de su alcance. Los indicadores cuantitativos son ratios entre dos valores y tratan de ser un reflejo de estas medidas. Es decir, una empresa que de mucha importancia a la formación de sus empleados tiene sentido que lleve un control de las horas invertidas o de la inversión que hace en formación. Además, estos ratios nos permiten tener una idea de la media de estos ratios identificando diferencias entre empresas. La cantidad de indicadores por tema no ha sido fija, pero si hemos intentado que refleje la importancia de cada tema (más indicadores en los temas de mayor interés).

Cada indicador clasifica la información de las empresas en distintos niveles, con un mínimo de 3 y máximo de 5. Para homogeneizar la puntuación, hemos evaluado cada nivel con una

Tabla 6. Derechos Humanos

Derechos Humanos		GRI 3.1	ISO 26000
Debida Diligencia	Derechos en el trabajo	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
	Derechos civiles y políticos	■ □ □ □ □	■ ■ ■ ■ ■
	Derechos económicos, sociales y culturales	■ □ □ □ □	■ ■ ■ ■ ■
Evaluación, medidas y situaciones de riesgo		■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Discriminación y grupos vulnerables		■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■

Tabla 7. Prácticas justas de operación

Prácticas justas de operación	GRI 3.1	ISO 26000
Participación activa con las comunidades locales	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Corrupción	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Participación política responsable	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ □
Competencia leal	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Compromiso con la comunidad: Iniciativas y proyectos de colaboración	■ □ □ □ □	■ ■ ■ □ □

Tabla 8. Relación con proveedores

Proveedores	GRI 3.1	ISO 26000
Control de proveedores	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ □
Políticas de selección de proveedores	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ □
Establecimiento de acuerdos justos	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ □

Tabla 9. Relación con clientes

Clientes	GRI 3.1	ISO 26000
Salud y Seguridad del Cliente	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Información de productos y servicios, Marketing y Publicidad	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
Privacidad del cliente	■ ■ ■ ■ □	■ ■ ■ ■ □
Servicio de atención al cliente: Satisfacción y Reclamaciones	■ ■ ■ □ □	■ ■ ■ ■ □

puntuación entre 1 y 3. Hemos explicado qué se valora con cada indicador; además de detallar la manera de evaluar cada uno.

Evaluación de empresas

Esta herramienta de indicadores la hemos puesto en práctica con un total de nueve empresas que se de-

Tabla 10. Sistema de puntuación y correspondencias

Importancia de los temas	
1	No se menciona
2	Menciona de forma superficial, aportando escasa información
3	Bastante información pero sin cubrir todos los aspectos importantes
4	Información completa con descripción detallada

dican al desempeño de la ingeniería y que tienen presencia en España. Las empresas escogidas vienen de una selección mayor; pero varias las hemos tenido que descartar principalmente por dos motivos:

El primero ha sido la falta de información. Aunque alguna de las empresas incluidas proporciona muy poca información, no hemos querido que haya un exceso de estas empresas. Sin perder objetividad en el estudio, un número excesivo de estas empresas podría hacer que los resultados no fueran evaluables. Aun así, la existencia de un número considerablemente grande de empresas con información tan escasa nos va dando una ligera idea del nivel de desarrollo de la RSC.

El segundo motivo ha sido por tratarse de empresas con actividades en varios sectores por lo que la información proporcionada no diferenciaba el área de la ingeniería, por lo que también perderíamos objetividad. Además, el estudio está enfocado a pequeñas y medianas empresas, y no tanto a empresas tan grandes como éstas. Incluir demasiadas empresas de este tipo podría desequilibrar los resultados impidiendo identificar correctamente las debilidades o fortalezas de empresas que tienen menos desarrollada la RSC.

Búsqueda de información

Para buscar la información para poner en práctica los indicadores nos hemos basado en tres fuentes principales:

- Informe anual 2011 y memorias de sostenibilidad 2011 (en caso de existir) de las empresas.
- Páginas web de las empresas.

Figura 3. Zona de aceptación y rechazo



Tabla 11. Temas definitivos en los que se basaron los indicadores

Buen Gobierno	Códigos de conducta
	Estructura de gobierno de la organización
	Participación de los grupos de interés
Distribución de riqueza	Valor económico directo generado y distribuido
	Consecuencias financieras debido a los impactos en el medio ambiente
Medio ambiente	Uso sostenible de los recursos
	Energía
	Agua
	Medidas contra el cambio climático
	Emisiones
	Residuos
Prácticas laborales	Protección del medio ambiente e impacto en el entorno cercano
	Trabajo y relaciones laborales
	Condiciones laborales
	Formación, desarrollo humano, atracción y retención del talento
	Salud y seguridad laboral
Derechos Humanos	Derechos en el trabajo
	Evaluación, medidas y situaciones de riesgo
	Discriminación y grupos vulnerables
Prácticas justas de operación	Corrupción
	Participación política responsable
	Compromiso con la comunidad: Iniciativas y proyectos de colaboración
Proveedores	Control de proveedores
	Políticas de selección de proveedores
Cientes	Salud y Seguridad del Cliente
	Información de productos y servicios, marketing y Publicidad
	Privacidad del cliente
	Servicio de atención al cliente: Satisfacción y Reclamaciones

- Entrevistas con alguna de las empresas.

Los documentos principales en los que hemos basado la búsqueda de información han sido los informes anuales

y memorias de sostenibilidad de las empresas. En el caso de las empresas cotizadas, la memoria de sostenibilidad es una publicación exigida por ley. Sin embargo, para el resto de empresas,

no es exigible tener una memoria de sostenibilidad. En la mayoría de los casos, estas empresas incluyen un apartado (más o menos extenso) sobre las RSC que están llevando a cabo. Los informes y memorias analizados son del año 2011, al ser los últimos publicados por todas las empresas. Algunas empresas ya empiezan a publicar los de 2012, pero hemos preferido recoger los de un mismo año para mayor objetividad de los resultados.

Además de estos informes, las empresas comunican sus acciones a través de su página web. En el caso de las empresas cotizadas o de mayor tamaño, casi toda la información mostrada en las páginas web se incluye en los informes. Sin embargo, las empresas más pequeñas muchas veces explican con mayor detalle esta información en su página web.

Es importante resaltar que la mayor parte de las empresas estudiadas (6 de 9) son empresas que no cotizan en bolsa por lo que las exigencias de la información que tienen que publicar es limitada. Además, todo lo que abarca la RSC no está perfectamente acotado y puede haber distintas interpretaciones sobre cuál debe ser su contenido. Con esto queremos decir que es posible que parte de la información que queremos recopilar puede no encontrarse en el material publicado por estas empresas pero si existir. Aspectos que hemos considerado relevantes en el estudio de la RSC, quizás estas empresas no lo han incluido en sus informes al no considerarlos suficientemente importantes.

Por esta razón, hemos intentado entrevistarnos con las empresas que tenían una cantidad de información muy limitada. Las empresas que hemos contactado han sido aquellas que tenían un % de indicadores con información inferior al 30%, de las cuales únicamente conseguimos entrevistarlos con dos. Dado que el tiempo de las entrevistas era limitado, nos hemos tenido que contentar con hacer un análisis rápido de todos los temas incluidos e intentar profundizar algo más en los temas con información más escasa, sin poder hacer un análisis

Tabla 12. Herramienta completa de indicadores por temas

Buen Gobierno		
Códigos de conducta, Políticas, cumplimiento de la legislación y normativa	1	Estrategia de RSC integrada en la estrategia global
	2	Códigos de conductas: alcance
	3	Mecanismos para asegurar la correcta implementación de los códigos de conducta
	4	Evaluación del consejo administrativo
Participación con los grupos de interés	5	¿Tiene identificados los grupos de interés?
	6	¿Tiene canales de comunicación adecuados para cada grupo de interés?
Desempeño económico		
Valor económico directo generado y distribuido	7	% Inversión en I+D/Cifra de negocio
	8	% Gasto en personal/Cifra de negocio
	9	% Inversión en formación/Cifra de negocio
	10	% Inversión en proyectos sociales/Cifra de negocio
Consecuencias financieras debido a los impactos en el medio ambiente	11	Multas por incumplimiento de normativa (€)
Medio Ambiente		
Energía	12	Total energía consumida (GJ)/Cifra de negocio (k€)
	13	Alcance de su control de consumo
	14	Medidas para mejorar la eficiencia del uso de la energía
Agua	15	Total captación de agua (m ³)/ Cifra de negocio (k€)
	16	% Total agua reutilizada/Total captación de agua
Emisiones	17	Total emisiones GEI (t CO ₂ eq)/ Cifra de negocio (k€)
	18	Alcance de su control de emisiones
Medidas contra el cambio climático	19	Medidas para reducir el nivel de emisiones
Residuos	20	Total residuos(t)/Cifra de negocio (k€)
	21	Alcance de su control de residuos
Protección del medio ambiente e impacto en el entorno cercano	22	Medidas para la reducción del impacto de las actividades en el entorno cercano
	23	Sostenibilidad de los proyectos: ¿Los proyectos llevados a cabo por la empresa tienen consideraciones de sostenibilidad?
Prácticas laborales		
Trabajo y relaciones laborales	24	Rotación de empleados: % N° total empleados que dejan la empresa/N° total empleados
	25	Rotación voluntaria: % N° total empleados que dejan la empresa voluntariamente/ N° total empleados
	26	Distribución de la plantilla por tipo de trabajo/formación
Condiciones laborales	27	Programas de beneficio social para los empleados
	28	Salario medio (€)/Salario medio del país (€)
	29	% Total jornadas reducidas/Total jornadas
	30	Distribución empleados por tipo de contratación
Formación, desarrollo humano y atracción y retención del talento	31	Acceso a programas de formación
	32	Inversión en formación (€)/N° total empleados
	33	Total horas de formación (h)/ N° total empleados
	34	Medidas para la evaluación y control del rendimiento y desempeño de los trabajadores
	35	Medidas para la evaluación de la satisfacción de los empleados
Salud y Seguridad laboral	36	Protección de los trabajadores contra riesgos laborales: Registro e investigación de causas de accidentes laborales
	37	Ratio siniestralidad
	38	Tasa de absentismo: Total absentismo laboral(h)/ N° total empleados
Diversidad e igualdad de Oportunidades	39	% Mujeres
	40	Salario medio hombres (€)/Salario medio mujeres (€)
	41	% Mujeres en puestos de dirección
	42	Salario máximo (€)/Salario mínimo (€)
Derechos Humanos		
Derechos en el Trabajo	43	Alcance de las políticas de Derechos Humanos
Evaluación, medidas y situaciones de riesgo	44	Número de incidentes relacionados con la violación de los DDHH
	45	Mecanismos para evaluar, prevenir y mitigar el riesgo de violación de los DDHH
No discriminación y grupos vulnerables	46	% Empleados con alguna discapacidad

Tabla 12. Herramienta completa de indicadores por temas (continuación)

Prácticas justas de operación		
Corrupción	47	Códigos específicos para la identificación y mitigaciones de riesgos de corrupción
	48	Número de incidentes de corrupción
Compromiso con la comunidad: Iniciativas y proyectos de colaboración	49	Programas y proyectos sociales: Breve explicación de cada uno
	50	Programas de voluntariado
Proveedores		
Control de proveedores	51	Alcance de las políticas de selección de proveedores: ¿Incluyen conceptos de comportamiento responsable?
	52	Seguimiento que se hace de las políticas de proveedores
Políticas de selección de proveedores	53	% proveedores locales/proveedores totales
Clientes		
Salud y Seguridad del Cliente	54	Integración de la salud y seguridad del cliente a todo el ciclo de vida del producto
Información de productos y servicios	55	Alcance del etiquetado de productos y servicios: Indicar la información en relación a la sostenibilidad del producto/servicio que se proporciona al cliente (Ej. Origen de materias primas, emisiones de GEI y CO2...)
	56	Grado de satisfacción del cliente: Indicar si existen herramientas para la evaluación de la satisfacción del cliente y explicar brevemente
Servicio de atención al cliente: Satisfacción y Reclamaciones	57	Reclamaciones y quejas de clientes: Indicar si existen herramientas de tratamiento de reclamaciones y quejas del cliente y explicar brevemente (También indicar información relacionada con el nº de reclamaciones en caso de haber)

■ Indicador cualitativo ■ Indicador cuantitativo

exhaustivo de cada indicador. Aun así, el % de indicadores con información, aumentó considerablemente.

Finalmente, hemos utilizado otras fuentes complementarias como otros documentos publicados, material facilitado en las entrevistas o similares. En ocasiones, nos hemos fijado en informes y memorias de otros años para contrastar información.

Análisis de resultados

Finalmente, el **análisis de los resultados** se ha realizado con diferentes enfoques para obtener una visión tanto general como detallada de cada área.

Cabe destacar, que hemos realizado un estudio aplicado a un total de 81.420 personas y 14.508 millones de € de cifra de negocio. Con esto queremos señalar que, a pesar de ser medianas empresas en la mayoría de los casos, las magnitudes totales que hemos trabajado son considerablemente grandes. Por tanto, el impacto que puede tener el desarrollo de la RSC en este tipo de empresas tiene un gran alcance.

En primer lugar, hemos hecho un análisis global de los resultados, para luego profundizar en cada tema. En la Tabla 13 se recoge la valoración de todos los indicadores de cada una de las

empresas, en una escala del 1 al 3 (de menor a mayor importancia). Utilizando una escala de colores para las puntuaciones, podemos tener rápidamente una idea de las áreas más desarrolladas.

Este análisis nos ha permitido identificar las áreas más desarrolladas y por qué, además de relacionarlo con otras variables como podría ser el nº de empleados o la cifra de negocio. También hemos profundizado en el análisis individual de cada tema, para poder ver la homogeneidad o no de su desarrollo, entre otros aspectos.

Otro enfoque del análisis de resultados es la comparación de los resultados obtenidos en el estudio, con una **encuesta de valoración de la RSC**. Esta encuesta se ha realizado a profesionales relacionados con la RSC, como por ejemplo profesores, miembros de comités de RSC y responsables de comunicación entre otros.

Una comparación interesante ha sido la relación de la puntuación media del desarrollo de la RSC en las diferentes áreas, con el impacto que los encuestados han considerado que cada una de estas áreas tiene en el desarrollo sostenible de la empresa.

Por último, con el análisis de los resultados, hemos podido identificar **recomen-**

daciones y buenas prácticas que pueden servir de referencia a empresas que quieren mejorar su desarrollo de la RSC.

Conclusiones

Gracias a este estudio, hemos llegado a una serie de **conclusiones** sobre el estado de la RSC en el sector de la ingeniería.

Del análisis global de la RSC se deduce que existe un **desarrollo medio** de la RSC en las empresas del sector de la ingeniería, lo que significa que la mayoría de las empresas sí llevan a cabo acciones en relación a la RSC, pero de manera puntual y no siguiendo una estrategia de integración en toda la empresa.

Algunas empresas se encuentran en proceso de integrarla, pero entre las acciones llevadas a cabo existe una evidente **falta de comunicación interna** y por tanto de coordinación. Por otro lado, se observa que **el entendimiento del concepto de RSC muchas veces es limitado**. Las empresas tienden a simplificarlo, centrándolo en las medidas de sostenibilidad para disminuir el impacto en el medio ambiente o en su colaboración en proyectos sociales. Incluso, algunas no tienen claro qué es o qué tipo de información

Tabla 13. Valoración de los indicadores de las empresas

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6	Empresa 7	Empresa 8	Empresa 9
Buen Gobierno	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Distribución de riqueza	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Medio ambiente	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Prácticas laborales	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Derechos humanos	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Prácticas justas de operación	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Proveedores	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
Clientes	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5
	1	1,5	2	2,5	3	1	1,5	2	2,5

1
 1,5
 2
 2,5
 3

NOTA: Hemos omitido el nombre de las empresas ya que el objetivo de este estudio es conocer el estado de la RSC en el sector de la ingeniería en su conjunto y no individualmente.

necesitan. Esto nos lleva a concluir que se necesita una mayor comprensión en las empresas sobre qué engloba la RSC. El lado positivo es que parece que se están llevando a cabo más acciones relacionadas con la RSC de las que realmente informan estas empresas. Es decir, si para una empresa RSC significa únicamente invertir en proyectos sociales, sólo informará de estas actividades. Pero quizás está llevando a cabo programas de formación adaptados a las necesidades de cada empleado, pero no da a conocerlos porque no los considera importantes. En consecuencia, si las empresas adquieren un mayor conocimiento de la RSC y comunican las acciones llevadas a cabo, se podría conseguir un fuerte impulso de la misma.

Otro aspecto relevante es la **desigualdad en este desarrollo entre unas empresas y otras**. Un mayor desarrollo de la RSC no va ligado siempre a una mayor cifra de negocio o mayor número de empleados. Esto es muy importante ya que demuestra que no necesariamente las empresas más grandes se pueden permitir desarrollar más su RSC. Este desarrollo no tiene por qué suponer un gasto adicional excesivo, sino una correcta ordenación y gestión de los recursos y de las iniciativas llevadas a cabo. Al margen del beneficio económico de la empresa, la RSC aporta un mayor beneficio social que bien gestionado supone muchas ventajas competitivas.

Ninguna de las áreas de la RSC tiene un desarrollo destacable. La distribución de riqueza y prácticas justas de operación son las áreas con un mayor desarrollo. La idea de aportar valor no sólo a los accionistas sino también a la sociedad, mediante el control de estas magnitudes, parece estar muy extendida. El mayor desarrollo de las prácticas justas de operación se debe principalmente a la colaboración en proyectos sociales. Prácticamente todas las empresas aportan ayudas económicas y en ocasiones de logística, a través de fundaciones o de manera independiente. También existen estrechas colaboraciones entre empresas y universidades, para becas, premios o programas de investigación. Sin em-

Tabla 14. Puntuaciones medias obtenidas entre todas las empresas en cada una de las áreas



Tabla 15. Resultados encuesta de valoración

Puntuación media por áreas: Estudio RSC		Valoración del impacto: Encuesta			
1	Distribución de riqueza	2,29	1	Buen Gobierno	4,39
2	Prácticas justas de operación	2,03	2	Clientes	4,39
3	Buen Gobierno	1,99	3	Prácticas laborales	4,39
4	Medio ambiente	1,92	4	Derechos Humanos	4,17
5	Prácticas laborales	1,90	5	Prácticas justas de operación	4,11
6	Proveedores	1,89	6	Proveedores	4,06
7	Clientes	1,81	7	Desempeño económico	3,94
8	Derechos Humanos	1,56	8	Medio ambiente	3,89
	Media	1,92		Media	4,17

bargo el tema de la corrupción y el voluntariado corporativo presenta mucho menor desarrollo. Otro tema muy desarrollado en ciertos aspectos pero no de manera global son las prácticas laborales. Cuando se desglosan los resultados, se observa que hay un fuerte desempeño en la formación de empleados, que se corrobora con su relación con las universidades. El área menos desarrollada son los Derechos Humanos. Este resultado sorprende mucho dada su plena aceptación en la sociedad actual. Sin embargo, en las

empresas de ingeniería, tomar medidas en esta área no debería suponer grandes cambios. Sería suficiente con una labor de control y concienciación entre los empleados, estableciendo las normas y mecanismos de resolución de conflictos. En cuanto a proveedores y clientes se ve que estos grupos de interés están perfectamente identificados y las empresas establecen un compromiso con ellos, pero el alcance de la RSC propia de la empresa con estos grupos de interés está muy limitado. En medio ambiente, aunque

si se observan muchas iniciativas, su desarrollo debería ser mucho mayor dada la naturaleza de la actividad desarrollada por estas empresas.

Finalmente, si juntamos las variables mayor impacto junto con mayor desarrollo, existe un ligero cambio. Las áreas que destacan en estos dos aspectos son Buen Gobierno y Prácticas L laborales. Una empresa gobernada con la debida diligencia y con buenas prácticas laborales, tendrá más opciones de crecer y prosperar: Asentarse como una empresa fuerte y consolidada, le permitirá desarrollar mejor el resto de áreas pero sin ser lo segundo consecuencia del primero. El proceso de integración de la RSC debe ser progresivo e incluyendo todas sus áreas sin olvidarse ninguna de ellas. Si este proceso queda integrado en toda la estructura de la empresa, una acción llevada a cabo en un área, podrá tener un efecto positivo en otra, es decir, lograremos simultaneidad entre acciones.

Analizando todas las iniciativas y acciones en cada área, observamos que la mayoría de ellas eran muy recientes, muchas de ellas introducidas en el propio año 2011. Esto nos anima a pensar que la concienciación de las empresas está aumentando y que este desarrollo poco a poco puede ir mejorando.

La RSC no tiene que importar únicamente como empresa sino como persona. Cualquier iniciativa de mejora en una empresa puede perder su impacto si no llega a sus verdaderos ejecutores, las personas. Todas las personas que componen la empresa son las encargadas de hacer realidad las políticas y estrategias, la comunicación y el convencimiento de la bondad de estas estrategias. Esta participación y convencimiento personal de su valor, es fundamental para el avance de las mismas.

Como recomendación final, **el proceso de integración de la RSC debe ser progresivo incluyendo todas sus áreas.** Si este proceso queda integrado en toda la estructura de la empresa, una acción llevada a cabo en un área, podrá tener un efecto positivo en otra, es decir, lograremos sinergias entre las distintas acciones implantadas en una empresa. ■