

Envío: 15-02-2012

Aceptación: 05-03-2012

Publicación: 02-04-2012

EXCELENCIA EMPRESARIAL VS SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

**BUSINESS EXCELLENCE VS. SUSTAINABILITY AND
SOCIAL RESPONSIBILITY**

Mónica García Cantó ¹

1. Ingeniero Técnico Químico e Ingeniero en Organización Industrial.

RESUMEN

No cabe ninguna duda que los conceptos de Sostenibilidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Ética en los Negocios y Excelencia Empresarial son prioritarios y están de actualidad en las agendas de las organizaciones, en los foros y conferencias de gestión, en los medios de comunicación e incluso en las actuaciones políticas y de la Administración.

Es objetivo del presente trabajo de investigación el tratar de determinar el comportamiento, las relaciones y las pautas de gestión relativas a la sostenibilidad, medio ambiente y responsabilidad social de aquellas empresas españolas que tienen implementados y certificados de forma simultanea sistemas de gestión ambiental y responsabilidad social.

ABSTRACT

There is no doubt that the concepts of Sustainability, Environment, Social Responsibility, Business Ethics and Business Excellence are priorities and they are present in the organizations agendas, forums and conference management, media and even in political and Administration actions.

The investigation objective is to try to determine the behavior, relationships and patterns of sustainability management, environment and social responsibility of Spanish companies which have implemented and certified, simultaneously, environmental management systems and social responsibility.

PALABRAS CLAVE

Excelencia Empresarial, Sostenibilidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Social, Ética Empresarial.

KEY WORDS

Business Excellence, Sustainability, Environment, Social Responsibility, Business Ethics.

INTRODUCCIÓN

NORMATIVAS APLICABLES

La Norma ISO 14001⁽¹⁾, establece cómo implementar un sistema de gestión medioambiental eficaz. Se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

De la misma forma, las diversas normativas referentes a responsabilidad social y/o ética en los negocios, véase SA8000⁽²⁾, PNE 165010⁽³⁾, Libro Verde de la Comisión Europea sobre Responsabilidad Social Corporativa, la elaboración de una Memoria de Sostenibilidad siguiendo las directrices de las Naciones Unidas que propone la Global Reporting Initiative son mecanismos que permiten a las organizaciones reforzar su compromiso con la sociedad que les rodea y así avanzar hacia la excelencia.

Por último, los Modelos de Excelencia son un marco de referencia global para la gestión de las organizaciones al establecer las grandes ideas directrices para que una organización pueda recibir el calificativo de “excelente”. La materialización de los conceptos e ideas que proponen requiere de varios años de una labor perseverante y de la utilización de otras metodologías y herramientas.

ÁREAS DE ESTUDIO Y/O ANÁLISIS

Para la gestión del conocimiento empresarial relativa a los sistemas y/o normativas que nos ocupan, sus relaciones y las pautas de gestión se ha realizado un cuestionario dividido en las siguientes grandes áreas: valores y transparencia corporativa, relaciones con el entorno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad y sociedad y excelencia empresarial, de acuerdo a lo establecido por el Instituto Ethos y por el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial. Dentro de cada gran grupo definido en el apartado anterior, y siempre de acuerdo al modelo Ethos, se definen dos tipos de indicadores:

- El primer tipo de indicadores contiene elementos de validación y profundización del estadio de responsabilidad social y ambiental y contribuye para la comprensión de las prácticas que deben ser incorporadas a la gestión de los negocios.
- El segundo tipo son indicadores genéricos, cuantitativos en su mayoría, que pueden ser incorporados en el análisis de la excelencia en la gestión empresarial.

EXPERIMENTAL

Población: Aquellas empresas productivas españolas certificadas, por Global España, de forma simultánea, integrados o no, sistemas de gestión ambiental y responsabilidad social y que manifiestan tener implantado el modelo de excelencia empresarial EFQM.

Muestra estadística: Dado que el no elevado tamaño de la población objetivo, 64 empresas, se ha decidido no analizar el 100% de la población.

Técnica empleada: Cuestionario vía e-mail y/o fax (operadores de Global España).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Del análisis de las respuestas de las 26 respuestas obtenidas y correspondiendo “1” a la menor y “10” a la mayor valoración, las conclusiones más significativas son:

Valoración y transparencia corporativa

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valoración del compromiso ético de la empresa				X						
Arraigo en la cultura organizacional			X							
Relaciones con la competencia						X				
Balance Social			X							

Tabla 1. Valoración y transparencia corporativa. Fuente: Elaboración propia.

Llama poderosamente la atención que solamente “aprueba” con un “6” el ítem “relaciones con la competencia”.

Relaciones con el entorno

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relaciones con sindicatos			X							
Gestión participativa		X								
Compromiso con el porvenir de los niños				X						
Remuneración extra sujeta a beneficios		X								
Cuidados de la salud, riesgos laborales					X					
Compromiso con desarrollo profesional empleados			X							
Ayudas a jubilación de empleados		X								

Tabla 2. Relaciones con el entorno. Fuente: Elaboración propia.

La principal conclusión es el suspenso en 6 de los 7 ítems. tratados, siendo la “media” obtenida de 2,7.

Medio Ambiente

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Compromiso en la mejora ambiental							X			
Gestión participativa						X				
Gestión del ciclo de vida de productos		X								
Reciclaje de materiales						X				

Tabla 3. Medio Ambiente. Fuente: Elaboración propia.

Destacar la baja “nota” obtenida por el ítem relativo al ciclo de vida de los productos.

Proveedores

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
No trabajo infantil en cadena productiva								X		
No trabajo forzado en cadena productiva							X			
Relación con trabajadores de proveedores				X						
Apoyo al desarrollo de proveedores			X							

Tabla 4. Proveedores. Fuente: Elaboración propia.

Únicamente se aprueba, notable alto, en la no utilización de trabajo infantil y forzado, suspendiendo la relación y apoyo a proveedores de países menos desarrollados.

Consumidores y clientes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Política comunicación comercial								X		
Calidad de servicio							X			
Comunicación daños potenciales productos								X		

Tabla 5. Consumidores y clientes. Fuente: Elaboración propia.

Destacar el notable alto alcanzado en los tres ítems analizados.

Comunidad y sociedad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Impacto de la empresa en el entorno						X				
Relaciones organizaciones locales					X					
Financiación acciones sociales	X									
Liderazgo e influencia social			X							

Tabla 6. Comunidad y sociedad. Fuente: Elaboración propia.

Destacar la baja calificación en el ítem financiación de las acciones sociales, así como el “suspense” en “liderazgo e influencia social”.

Excelencia empresarial

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Consecución de tareas y/o trabajos						X				
Evaluación de rendimientos y capacidades de procesos							X			
Eficiencia de procesos								X		
Eficacia de procesos							X			
Gestión, administración						X				

Tabla 7. Excelencia empresarial. Fuente: Elaboración propia.

Los ratios relativos al a la excelencia empresarial tienen una valoración media cercana al 7, de acuerdo a la implantación del modelo en las empresas analizadas.

CONCLUSIONES

Son conclusiones relevantes de la presente investigación, las valoraciones obtenidas “notables altos”, en los ítems relativos a la gestión económica, aquellos relativos a productividad, eficacia, eficiencia, y ligados a la función comercial y la satisfacción del cliente, lo cual da fe de la clara vocación de nuestras empresas en la búsqueda de este apartado de la excelencia empresarial.

De la misma forma, resaltar la valoración “media” obtenida frente a los aspectos ambientales, así como la “mínima” obtenida respecto a aspectos relacionados con la responsabilidad social. Resaltar el suspenso más absoluto obtenido, sobre todos aquellos ítems relacionados con la Comunidad y Sociedad, así como todos aquellos relacionados con el entorno.

Como principal conclusión, no sin cierta pena, podemos afirmar que las empresas si implementan sistemas que permitan mejorar su cuenta de resultados anual, pero quedan muy lejos de “creerse” y por lo tanto de hacer efectivos aquellos sistemas de gestión ambiental y sobre todo los referentes a responsabilidad social, implementándose en ellas solo como una imagen a terceros.

REFERENCIAS

- [1] Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. **ISO 14001, 1-34, (2004).**
- [2] Social Accountability International. **SA8000, 1-8, Octubre 1997.**
- [3] Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social Corporativa. **PNE 165010 (Norma experimental).**