

# LA UNIVERSIDAD COMO CATALIZADOR DEL POTENCIAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL AL SERVICIO DEL DESARROLLO. LA NUEVA NORMA ISO 26000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

*Alicia Durán Heras  
Alfonso Durán Heras  
Esmeralda Giraldo Casado*

---

## **Introducción**

Las empresas tienen interés en ser reconocidas (por clientes, empleados, inversores, reguladores...) como socialmente responsables. Esta fuerte “energía potencial” puede encauzarse hacia fomentar el desarrollo sostenible. Ahora bien, las empresas pueden centrarse en actuaciones básicamente “de imagen”. Para evitarlo, es necesario la creación de instrumentos que permitan, por una parte, orientar a los distintos actores sobre los cursos de acción que realmente contribuyen al desarrollo, y, por otra, garantizar que sólo aquellas empresas que siguen esos cursos de acción acceden a dicho “reconocimiento”. La iniciativa mundial más relevante es la Norma ISO 26000 Social Responsibility, en elaboración.

## **Objetivos**

En esta comunicación se analiza el proceso de construcción de esta norma, su previsible contribución al desarrollo sostenible y el papel potencial y real de la Universidad en este proceso.

El objetivo es mostrar la relevancia del papel de la Universidad en la elaboración y potenciación de herramientas que repercuten eficazmente en el desarrollo sostenible y concretamente en la creación de una guía ISO de Responsabilidad Social (RS)

## **Mapa o diagrama causal**

La presentación se ha estructurado de la forma siguiente:

- Relación causal entre RS y desarrollo sostenible.
- La estandarización como proceso eficaz para la potenciación y difusión de nuevos sistemas de política y gestión de las organizaciones.
- Papel de la Universidad en este proceso de estandarización, potencialidad, condiciones y retos.
- Descripción del Proyecto de participación en la estandarización que se está llevando a cabo.
- Valoración realizada por expertos

- Conclusiones resultantes de todo lo anterior

## **Exposición del contenido básico**

### ***RSC como impulsor de la contribución empresarial al desarrollo***

Organizaciones de todo tipo, especialmente las empresas, tienen actualmente un gran interés en ser aceptadas (por parte de sus clientes, empleados, inversores, reguladores...) como socialmente responsables; esto es, desean ser percibidas como instituciones que asumen el triple eje (económico-social-medioambiental) en la definición de su estrategia y actividad, y que buscan un equilibrio que concilie los objetivos de sus distintos grupos de interés.

Asimismo, es conocida la gran influencia que sobre el Desarrollo tiene, en una u otra dirección, el comportamiento de las empresas y otros agentes (considerado en muchos casos más eficaz que la tradicional “ayuda”). Surge, pues, la oportunidad de encauzar esta “energía potencial” hacia propiciar un desarrollo sostenible.

Esta oportunidad se ve obstaculizada por dos dificultades:

- La determinación de cuáles son las conductas o cursos de acción mediante los cuales cada empresa (u otro tipo de organización), en función de sus circunstancias y competencias nucleares, puede contribuir de la forma más eficaz y eficiente a este desarrollo sostenible.
- La dificultad que para los “observadores” externos tiene calibrar si las organizaciones que aspiran a ser consideradas “responsables” están realmente siguiendo en lo esencial esas pautas de actuación, o si se están limitando a ejercicios de imagen y relaciones públicas.

Así pues, la materialización del potencial de contribución al Desarrollo de la Responsabilidad Social depende de la solución de estos dos retos. La vía para conseguirlo es la estructuración, el análisis, y, en última instancia, el desarrollo y aplicación de instrumentos efectivos para determinar cuáles son estas conductas e impulsar a las organizaciones a adoptarlas.

### ***La norma ISO 26000 de Responsabilidad Social***

La iniciativa mundial más relevante en este ámbito es la creación de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, cuyo proceso de elaboración está actualmente en su cuarto año. El prestigio y reconocimiento en el mundo empresarial de las normas ISO sobre las pautas de gestión de las organizaciones, con la implantación generalizada de estándares como la ISO 9000 para la gestión de la calidad, y en menor grado la ISO 14000 sobre temas medioambientales, convierte a esta organización como referente de gran influencia en la estrategia y actividad económica mundial. La Organización Internacional del Trabajo OIT y la organización del Pacto Mundial (el instrumento creado por la ONU para potenciar el desarrollo sostenible con la

actuación de las empresas), han firmado protocolos de entendimiento en la realización de la ISO 26000 Social Responsibility.

ISO ha creado una nueva forma de funcionamiento para la elaboración de esta norma, en la que están participando 84 países, y por primera vez en su larga trayectoria, la presidencia y los grupos de trabajo tienen una composición paritaria entre países en desarrollo y desarrollados. Otro de los elementos diferenciadores respecto al procedimiento habitual, se refiere al reconocimiento de los diversos grupos de interés que influyen o son influidos por la actividad de la empresa, como responsables del proceso de la elaboración de la norma. Así, los representantes expertos de cada país que forman el grupo de trabajo (WG 26000 SR) proceden de los seis grupos de interés considerados: gobierno, empresas, trabajadores, consumidores, ONGs y Universidades/ Otros C. Investigación/ Consultoría/ Órganos Nacionales Estandarización. Otros criterios de equidad, como el género, son también aplicados en el nombramiento de responsables y en la formación de los equipos *ad-hoc* que se requieran para analizar cuestiones concretas con mayor profundidad o para integrar las conclusiones en la redacción del documento. Las decisiones son tomadas por consenso, y en cada país se ha creado un Comité Espejo, que en los periodos entre plenarios, analiza los sucesivos borradores y realiza sus comentarios, en base a los cuales se construye la siguiente fase.

Puede resumirse que los criterios generales en la realización de la guía de RS son: amplia participación para recoger la visión de todas las partes interesadas, transparencia, obtención de decisiones por consenso, aplicación procedimientos generales de ISO para rigurosidad del proceso; todo ello debe conducir a una amplia aceptación cuando el documento final se apruebe. Pero además los sucesivos borradores, difundidos ampliamente, ya están generando una clarificación conceptual y una sensibilización hacia la Responsabilidad Social en la estrategia y actuaciones de las empresas, y en la aceptación de que la RS es una condición necesaria (pero no suficiente) para lograr el Desarrollo Sostenible.

### ***Papel de la Universidad y proyecto de participación***

Cabe destacar, que en la estructura organizativa expuesta, se considera el papel a desempeñar por la Universidad (junto con otros centros de investigación, consultoría y normalización) en equiparación a los otros grupos de interés. Esto ha permitido dar continuidad, en el nivel internacional, a un proyecto de participación ("*Action Research*") iniciado hace años en el ámbito nacional, que implica la involucración activa de un grupo de investigación universitario en el proceso de desarrollo y extensión de los instrumentos de RS. El objetivo de este proyecto es contribuir a que los instrumentos que se desarrollen aborden lo más eficazmente posible los dos retos o dificultades indicados anteriormente.

En nuestra opinión, la Universidad se encuentra en una situación óptima (o es la organización que se encuentra en una posición menos mala) para contribuir, como catalizador, a esta labor de estructuración, análisis y desarrollo de

instrumentos de RS que realmente contribuyan a encauzar eficazmente la energía potencial de las empresas hacia el desarrollo sostenible. A priori, la Universidad no tiene intereses particulares en esta cuestión que previsiblemente sesguen su actuación, por lo que puede proporcionar un equilibrio que facilite el logro de consenso entre los distintos grupos de interés. Sus competencias nucleares, en investigación, conceptualización y estructuración, coinciden con las competencias críticas para este proceso. Por otro lado, el papel de sensibilizador y educador de la Universidad en RS tiene efectos multiplicadores, tanto en el presente como hacia el futuro.

Si bien ésta es una comunicación analítica, vinculada al eje temático: *La cooperación universitaria para el desarrollo en el marco de la nueva agenda de desarrollo y de cooperación: eficacia, eficiencia, sinergias*, sus autores se apoyan en investigaciones/proyectos realizados y en curso. Para señalar los medios de superación de las dificultades ya mencionadas, los relativos a la primera parte (Determinación de las conductas eficaces / eficientes), se han basado en las dos tesis doctorales realizadas recientemente sobre RSC y sobre Cooperación al Desarrollo. En cuanto a la segunda (formas de garantizar que las organizaciones que deseen ser valoradas como responsables se vean inducidas a seguir esas conductas), se apoyan en la experiencia derivada de: su participación activa en el grupo de expertos que representa a España desde el principio en la elaboración de la norma ISO 26000 Social Responsibility y en la participación en el comité técnico de normalización de AENOR 165 y en los grupos de trabajo que a partir de este comité han desarrollado las normas de Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social de la Empresa y la de Gestión de ONG, ambas ya publicadas.

Complementariamente a esta participación directa del grupo de investigación en los distintos órganos y niveles dedicados a la elaboración de los instrumentos de RS, se ha pulsado mediante una entrevista estructurada la opinión (sobre la Norma, su impacto en el desarrollo y el papel de la Universidad), de expertos de 7 países de los asistentes a la última reunión general del grupo de trabajo que está elaborando la norma ISO 26000, Social Responsibility.

En el próximo epígrafe se describe brevemente la metodología y contenido de dicha consulta. Por último, en el apartado de Conclusiones se sintetizan los resultados y conclusiones derivados tanto del proyecto de participación como de la consulta.

### ***Consulta a expertos***

Entre los expertos participantes en la última reunión general del grupo de trabajo que está elaborando la norma ISO 26000, Social Responsibility (6º General Meeting, Santiago de Chile 2008), se ha efectuado un conjunto de entrevistas en profundidad para recabar su opinión sobre la Norma, su impacto en el desarrollo y el papel de la Universidad.

Las entrevistas se realizaron a representantes acreditados de 7 países (expertos u observadores): Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, España, México y Uruguay.

Las entrevistas se estructuraron alrededor de las siguientes preguntas:

1. ¿Cree que el proceso de realización de la norma esta contribuyendo ya al desarrollo sostenible en su país?
2. Cuando la norma esté aprobada ¿cree que se implantará?
3. ¿Sobre cual de los elementos/items/principios que componen la RS cree que la norma influirá más, que se producirán los efectos más importantes (derechos humanos, relaciones laborales, gobernanza de las empresas, relación con los consumidores, medio ambiente, desarrollo de la comunidad, practicas operacionales)?
4. Respecto a los elementos constituyentes de la guía, ¿dónde le parece que residirán las mayores dificultades para su implantación?
5. En el Comité Espejo de su país, ¿hay miembros de la Universidad? ¿Qué tipo de papel están representando?

Las respuestas de los entrevistados se transcribieron y analizaron, como parte del material de base para la elaboración de las conclusiones sintetizadas en el próximo apartado.

## **Conclusiones**

1. Sobre la contribución de la norma ISO 26000 y de su proceso de realización al desarrollo sostenible:

- El sentir general de los entrevistados es que la norma acabará siendo implantada de forma amplia. Adicionalmente, a partir de las directrices y contenido de la ISO 26000 se derivarán, al menos en áreas como América Latina, normas nacionales certificables que subsanarán las limitaciones derivadas de la no certificabilidad de la ISO 26000.
- El proceso de elaboración está fomentando la creación de redes interculturales y de colaboración, entre países desarrollados y en desarrollo, de organizaciones de todo tipo con un proyecto común, globalizador, el de favorecer el desarrollo sostenible.
- Constituye una clarificación de los conceptos integrados en la Responsabilidad Social, por tanto un medio para separar las meras actuaciones de “relaciones públicas”.
- Se señalan cuales son los elementos esenciales que deben considerarse en una organización responsable, y por tanto sirve de guía a las empresas para priorizar los elementos de mayor impacto.
- Supone una labor de difusión y comunicación de la RS y por tanto de su potenciación en todo el mundo.

- La incorporación del campo de la RS a las materias objeto de estandarización por ISO supone un reconocimiento de su importancia en el sector empresarial, en el mundo económico.
- Fomenta el reconocimiento universal del funcionamiento de la empresa en relación a sus grupos de interés: trabajadores, consumidores, gobiernos y reconoce el papel de las ONG como agentes con intereses sociales y medioambientales.

## 2. Las principales dificultades observadas:

- Es previsible que las pequeñas empresas tengan dificultades en asumir (o incluso en comprender) los principios de la responsabilidad social en su gestión. Existe una actitud extendida de “miedo a la norma”, por temor a que se convierta en otro elemento de exigencia competitiva.
- La no asunción por parte de los consumidores/ individuos de los principios de la RS. Aún cuando algunas encuestas arrojen resultados de que los consumidores estarían dispuestos a pagar un 10 % más por productos que respeten la RS, esta actitud no parece materializarse en el momento real de la compra, donde prima el producto más barato.

Esta dificultad se corresponde, además, con una baja representatividad de las organizaciones de consumidores, que cuando requieren las subvenciones para su funcionamiento pierden en libertad de actuación.

- Los problemas de gobernanza o gobierno corporativo (rayando en ocasiones en la corrupción) es, en algunos países, el principal escollo que encuentran que impide el funcionamiento normal. Es de muy difícil solución y puede transformar todo, empezando por la aplicación de la norma.
- La dificultad de tener un criterio firme en qué alternativas se presentan ante el desarrollo para calificarlo como sostenible, por ejemplo el debate sobre las energías a utilizar (hidroeléctrica, nuclear..).

## 3. En cuanto al papel de la Universidad:

- Es destacable el reconocimiento realizado por ISO en este proceso del papel de la Universidad, formando junto con otros organismos de Investigación, Órganos Nacionales de Normalización y Consultoras uno de los seis grupos de interés representados.
- Se le reconoce un papel fundamental en la formación en valores.
- Se apunta que frecuentemente, por ejemplo en su participación en los comités espejos nacionales, son más destacables las actuaciones desarrolladas a título individual que las institucionales.
- Un aspecto ambivalente es la visión de la RS como un campo más para enseñar. Junto a las oportunidades de contribución al objetivo último (desarrollo sostenible) que esto abre, aparecen los posibles conflictos de interés derivados del deseo que muestran algunas organizaciones en tener una materia más que impartir o controlar.