

# Responsabilidad social de empresas turísticas

GINÉS DÍEZ GONZÁLEZ  
SECRETARIO ACC. SINDICAL  
Y EMPLEO FECOHT

En fechas del 22 y 23 de marzo de 2011, se ha celebrado en nuestra Comunidad Autónoma, el II Congreso Nacional de Responsabilidad Social de las Empresas Turísticas y en el mismo, he tenido la oportunidad de exponer ideas y opinión en la sesión que nos correspondía.

En distintas sesiones anteriores, se abordó la RSE desde diferentes perspectivas.

En nuestra participación correspondía hablar a los llamados grupos de interés, que no es ocioso recordar constituyen la expresión organizada de esa sociedad civil con la que pretenden dialogar las empresas en el marco de la RSE. CCOO, los sindicatos en general, representa un grupo de interés muy particular, puesto que es a la vez interno y externo a la empresa. Interno puesto que son los trabajadores y trabajadoras en cuanto sujeto organizado, y externo en la medida que representa el mundo del trabajo más allá de la propia empresa.

La situación del diálogo con los grupos de interés por lo respecta al grupo de trabajadores y trabajadoras en las empresas de hostelería en general, y en las grandes cadenas hoteleras en particular, en esta materia específica de RSE es tendencialmente muy próximo a cero. Dialogar con los trabajadores y trabajadoras no es poner buzones de sugerencias o hacer encuestas que pongan de relieve el carácter de empleador modelo que tienen todas las empresas –en este campo los aspectos mínimamente autocríticos brilla por su ausencia. Existe un problema previo. Para dialogar (sea con los trabajadores o cualquier otra parte interesada) primero hay que conocer, hay que participar, tiene que haber compromisos y políticas sobre las que verse ese diálogo. En definitiva, debe de haber transparencia. Debe de haber alguna rendición de cuentas a la sociedad. Y si la existencia de memorias de sostenibilidad es un índice de alguna de estas cuestiones, por lo que se refiere a empresas españolas, se cuentan con los dedos de la mano las que disponen de esta herramienta. No voy a negar que puede haber mucho interés empresarial por la RSE, pero

algunos hechos lo relativizan bastante.

Por eso dentro de esa situación, quiero felicitar a cadenas como pueden ser Sol Meliá y NH por avanzar en este camino de rendición de cuentas a través de sus memorias. Felicitación que algún día nos gustaría hacer extensible a los contenidos de las memorias y por la existencia de un verdadero diálogo con los trabajadores y trabajadores.

Convendría no olvidar a este respecto algo que Global Report Initiative (GRI) pone de relieve en relación a las memorias de sostenibilidad, y que aparentemente no está en discusión en la medida en que GRI se ha transformado en un estándar de facto.

–“La transparencia acerca de la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones tiene un interés prioritario”

–“Para que una memoria sea verificable, deberá documentarse el citado proceso de participación de los grupos de interés”

–“La memoria incluye tanto resultados favorables como desfavorables”

–“Los datos y la información de la memoria están disponibles para los distintos grupos de interés”

Resumiendo: transparencia, participación, equilibrio en la presentación de resultados y disponibilidad.

Alguien podría argüir que siendo la existencia de la memoria un indicador importante del interés por la RSE no es, ni mucho menos, el único indicador que podríamos tener en cuenta. Cierto. Así que veamos otro de estos indicadores, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Nos encontramos con trece empresas y una asociación empresarial adheridas. No parece que desborde el entusiasmo.

Empresas españolas de la hostelería adheridas a los diez principios del Pacto Mundial (febrero 2011); Agrotavel, Ayre Hotel Sevilla, FEHRCAREM-Asociación de Cadenas de Restauración Moderna, Ismalar SL, Lanzarote Experience Tours, SL, MACALUPA, SL, MCI COMMUNICATION SPAIN, SA, Navarest SL, NH Hoteles SA, Paradores de Turismo de España, Port Aventura Entertainment SA-

PAESA-, Proyectos, Incentivos y Congresos SL, Room Mate Hotels SL, Sol Meliá Hotels SL, Syr Viajes SA.

Sobre los códigos de conducta podemos encontrar algunos ejemplos más numerosos. Claro que el código es una herramienta que digámoslo con toda claridad obliga a poco, sobre todo cuando no encontramos mecanismos a disposición de los grupos de interés para que sean efectivamente exigibles. Aunque sea por contraste hay que recordar que los compromisos publicitarios sin son exigibles (y está bien que así sea). Y aun aceptando la buena voluntad que supone la publicación de un código, podemos encontrar casos tan pintorescos como una Cadena que se adhiere «a los nueve principios del Pacto Mundial» que recoge en un bonito anexo del mismo, olvidando que en 2004 se introdujo el décimo sobre lucha contra la corrupción. Las posibles interpretaciones de este asunto son variadas, pero desde luego retrata bastante bien el interés real por la RSE.

Esta cuestión del cumplimiento de los compromisos de RSE es capital. Desde este punto de vista poco importan los motivos para su adopción (aunque es evidente la trascendencia de los mismos) o si son voluntarios u obligados por alguna norma. Lo fundamental es su exigibilidad. El interés sindical es que se cumplan los compromisos, su verificación y la corrección de los incumplimientos detectados o denunciados. Y estas cuestiones nos llevan a la cuestión del diálogo y la participación, que señalaba al principio de este escrito y que no es precisamente uno de los fuertes del sector.

Recordar algo que debiera ser obvio: que voluntariedad no es unilateralidad incontrolada e inverificable. Y otra cuestión que también debiera ser obvia y que continuamente se olvida: que la RSE es global, que no es posible ser socialmente responsable en España y no serlo en otros países

(a nuestras multinacionales se les olvida con frecuencia) o no promoverla en toda su cadena de valor (no vale eso de poner la marca del hotel y luego aducir que no se es propietario). Y que ser socialmente responsable no es cumplir solamente alguna de las dimensiones de la RSE por más positivo que ello sea. Desde luego y por si queda alguna duda, no se es socialmente responsable cuando en algún país (o en muchos) se olvidan las normas fundamentales del trabajo.

Quiero hacer referencia a la Ley de Economía Sostenible (Ley 2/2011, de 4 de marzo y publicada en el BOE, núm. 55, de 5 de marzo de 2011) y sus disposiciones en materia de RSE. Ciertamente contiene elementos que considero de avance, tales como las disposiciones del artículo 35 relativo a la sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas, u otras contenidas en el artículo 39 (por ejemplo,

las nuevas funciones del Consejo Estatal de RSE (CERSE), pero nos encontramos con una cuestión tan desconcertante como que las sociedades de más de 1.000 trabajadores y trabajadoras tengan que remitir sus me-

morias de sostenibilidad al CERSE... cuando dichas memorias no son obligatorias. Cuando menos refleja poca claridad en lo que la Ley pretende conseguir, y espero que en el desarrollo del reglamento ello se clarifique y corrija.

Ausencia de claridad de ideas que contrasta, por ejemplo, con las del Gobierno de Alemania, que ha publicado el **Plan Estratégico Nacional de Responsabilidad Social Corporativa (PENRSC)**, que contempla los problemas más importantes con los que nos encontramos en la economía globalizada, tales como el cambio climático, la escasez de energía y materias primas, la pobreza y la inmigración, y que en el marco internacional apuesta por potenciar estándares como las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales,

la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative y las diferentes normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La voluntad de CCOO, y del movimiento sindical en general, para el diálogo es clara. Aun partiendo de una situación de altas dosis de recelo hemos interiorizado que la RSE es un campo que no podemos ignorar. Nuestros Congresos han abordado este campo y existen secretarías y departamentos de RSE encargados de su desarrollo y puesta en práctica.

Desde el punto de vista sindical, hay un riesgo muy claro que ya hemos tenido ocasión de observar. Es el discurso –interesado– que confunde la sustancia de la RSE con la unilateralidad de comportamientos. Se afirma que «esta empresa es socialmente responsable», y que en consecuencia las normas y regulaciones laborales y de libertad sindical son algo antiguo, innecesario con el nuevo paradigma. Y mucho ojo que este discurso también es aplicable también a cualquier otro aspecto de la RSE; al fin y al cabo no es posible olvidar la afirmación de Milton Friedman que la única responsabilidad social de las empresas es incrementar sus beneficios (Capitalismo y libertad, 1962). Y sin embargo la oportunidad de abordar una nueva forma de gestionar la empresa, en realidad podríamos resumirlo en la asunción de una perspectiva ética y realmente democrática en la forma de hacerlo, ofrece a las empresas nuevas posibilidades en un mercado crecientemente competitivo, y muy especialmente en esta época de crisis.

Para CCOO, y a modo de conclusión, las claves para el éxito de la RSE podrían resumirse desde el campo laboral en la consecución, entre otros, de los objetivos siguientes:

-Mejora del conocimiento de la RSE: claridad y credibilidad en las prácticas de responsabilidad social. Adaptación de la RSE a las PYME.

-Vinculación de RSE a los factores de competitividad, creación de empleo, cohesión social y las prácticas respetuosas con el medio ambiente.

-Promoción de las capacidades y competencias de los interlocutores sociales para el desarrollo de la RSE.

-Modernización y adaptación de las relaciones laborales.

-Fomento de la RSE y el desarrollo sostenible.

**“El interés sindical es que se cumplan los compromisos de RSE, su verificación y la corrección de los incumplimientos detectados o denunciados”**