



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 23

Responsabilidad Social Corporativa

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#). cc



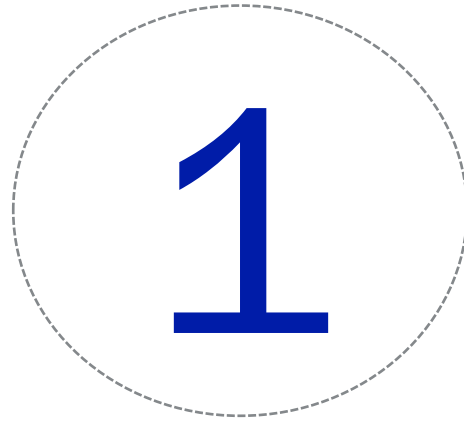
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



27-05-2021

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Introducción
- Sistemas de gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- Ejemplos de actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en organizaciones turísticas
- Conclusiones



Objetivos

1 Objetivos

El objetivo del módulo **Responsabilidad Social Corporativa** es introducir a los asistentes en dicho concepto, así como explicar los pasos para implantar un sistema de estas características en una organización turística.



Beneficios



2 Beneficios

El mayor beneficio de introducir el concepto de la **Responsabilidad Social Corporativa** en una organización es la mejora de la imagen y de las relaciones de la organización con sus empleados, clientes y proveedores en particular y con la sociedad en general.



Introducción



3 Introducción

3.1 Punto de partida

La situación del mundo está cambiando:

- › Modelo de desarrollo basado en el consumo, que genera impactos negativos en el medio ambiente.
- › Creciente pérdida de soberanía del Estado-nación.
- › Internacionalización de los mercados.
- › Mayor poder de los grupos económicos.

3 Introducción

3.1 Punto de partida

La situación del mundo está cambiando:

- ›Cambios en el modelo productivo
- ›Privatización del sector público
- ›Progreso tecnológico
- ›Presión de la sociedad civil
- ›Mercados más competitivos

3 Introducción

3.1 Punto de partida

Ante todo esto, la sociedad reclama organizaciones más comprometidas con el entorno y la sociedad, actuando más allá de la mera obtención de beneficios, es decir que sean **Socialmente Responsables.**

3 Introducción

3.2 Qué es la RSC

- “Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Libro Verde de la UE).
- “La RSC es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico por medio de la colaboración con sus empleados, familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida” (World Business Council for Sustainable Development).

3 Introducción

3.2 Qué es la RSC

- “La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y su gestión, en sus estrategias políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés” (Foro Experto del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

3 Introducción

3.2 Qué es la RSC

- “La asunción voluntaria por parte de cualquier empresa u organización de una serie de compromisos con los que pretende gestionar sus impactos en la sociedad, en la economía y en el medioambiente, de tal manera que se fundamente y persiga, de un modo continuo, la búsqueda del equilibrio entre la obtención de beneficio económico y el beneficio para el conjunto de la sociedad y colectivos implicados” (Guía de RSE para el sector turístico de la Xunta de Galicia).

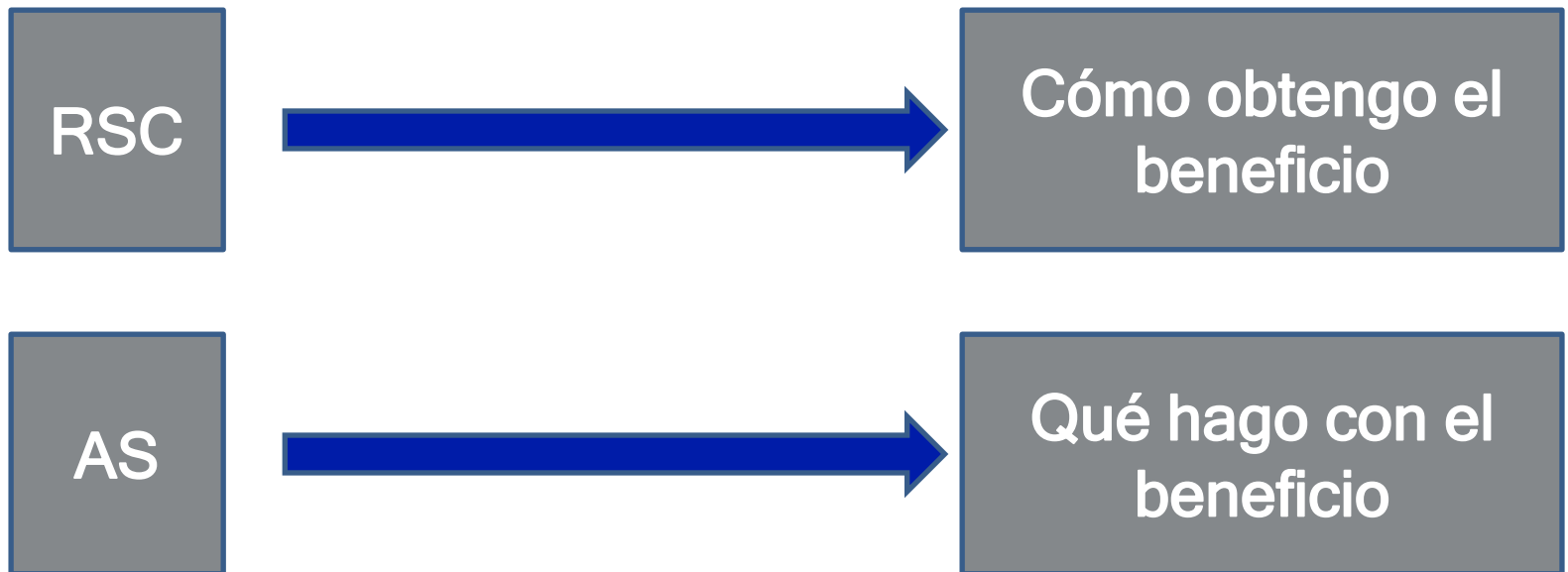
3 Introducción

3.2 Qué es la RSC. Conceptos comunes

- › Nueva visión del papel de la organización en la sociedad.
- › Áreas temáticas que abarca la RSC: Medioambiental, social y económica.
- › Carácter global de la RSC.

3 Introducción

3.3 Diferencia entre RSC y AS (Acción Social)



3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Qué son

Los **grupos de interés o stakeholders** son “todos aquellos agentes que se ven, en mayor o menor medida, afectados por la organización o que son necesarios para la pervivencia de ésta”.

3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Mapa de diálogo

FASES



3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos

Los grupos de interés son definidos por cada organización en función de:

- › Contexto geopolítico en el que se mueve
- › Sector de actividad

3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos

- › ¿Quiénes se benefician de la actividad empresarial?
- › ¿Quiénes podrían verse afectados negativamente por la actividad empresarial?
- › ¿Cuáles son los grupos más vulnerables con los que interactúa el servicio turístico?
- › ¿Existe algún agente que se oponga a toda o parte de la actividad del servicio turístico?
- › ¿Qué relación mantiene el servicio turístico con sus grupos de interés?

3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos

Diferentes formas de clasificación:

›Según su importancia:

- Principales
- Secundarios

›Según su procedencia:

- Internos
- Externos

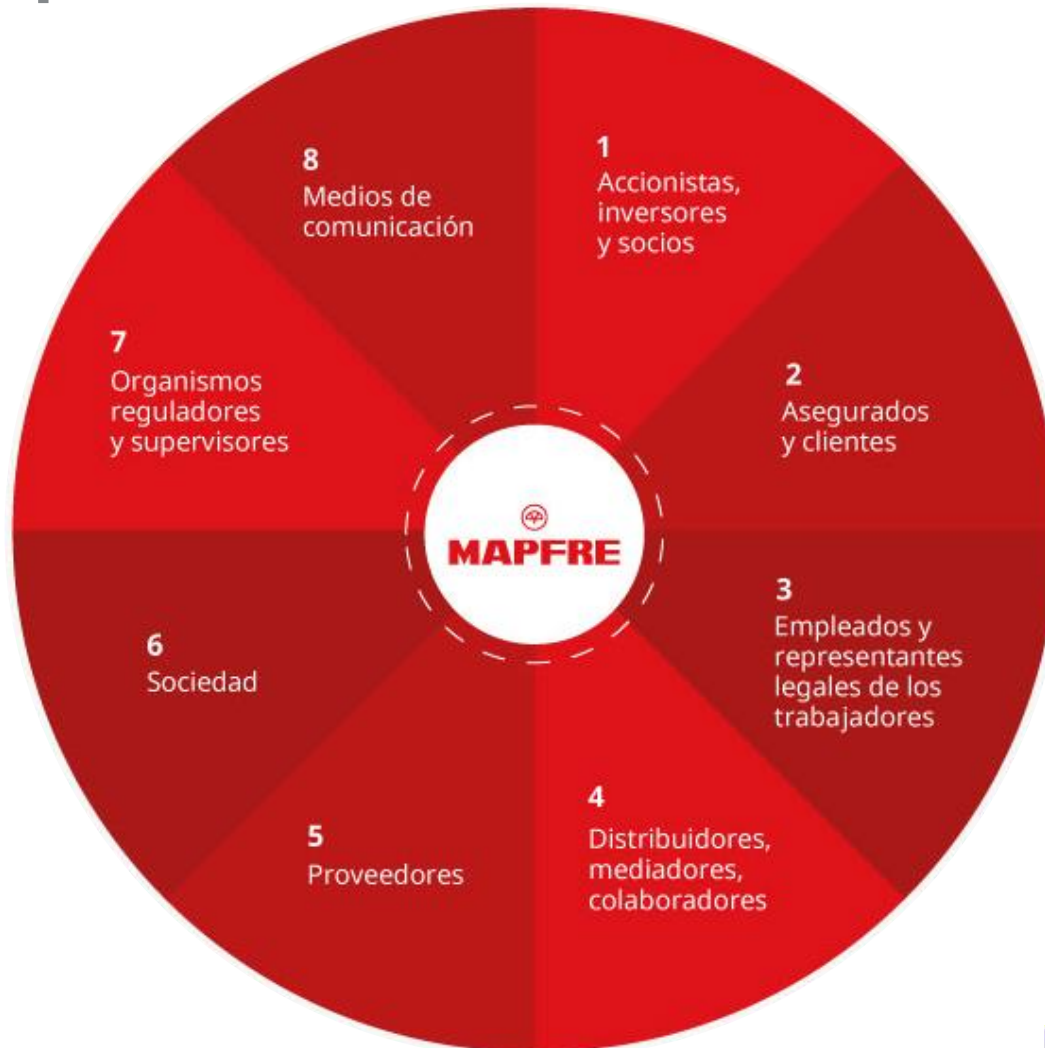
3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos

- Accionistas
- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Administraciones públicas
- Comunidad local
- Etc.

3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos



3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Cómo identificarlos

<http://memoria2008.ferrovial.es/es/index.asp?MP=51&MS=171&MN=2>



3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Analizar su influencia

Es necesario conocer:

›Expectativas

›Importancia para el servicio turístico, basada en el impacto que tengan sus actuaciones y la relevancia

Interés en la organización

		BAJO	ALTO
Capacidad de influencia	BAJO	Mínimo esfuerzo	Mantenerlos informados
	ALTO	Mantenerlos satisfechos	Agentes CLAVE

3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Analizar su influencia

Grupos de interés	Expectativas	Importancia	
		Impacto	Relevancia
Accionistas y propietarios	Dividendos, actuaciones empresariales, estilo de dirección	Máxima	Máxima
Empleados/sindicatos	Salarios, estabilidad laboral, condiciones de trabajo	Máxima	Máxima
Administraciones Públicas	Pago de impuestos, respeto de la legislación, apoyo a las políticas de desarrollo local	Media	Máxima
Clientes/turistas	Calidad del producto y/o servicio, atención al cliente, precio	Máxima	Máxima
Proveedores	Condiciones de entrega, precio, estabilidad en los contratos	Media	Media
Comunidad local	Generación de empleo, minimización del impacto ambiental, apoyo a las actividades sociales	Baja	Media

Fuente: Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa



3 Introducción

3.4 Grupos de interés. Comunicación

Una vez definida su influencia, habrá que:

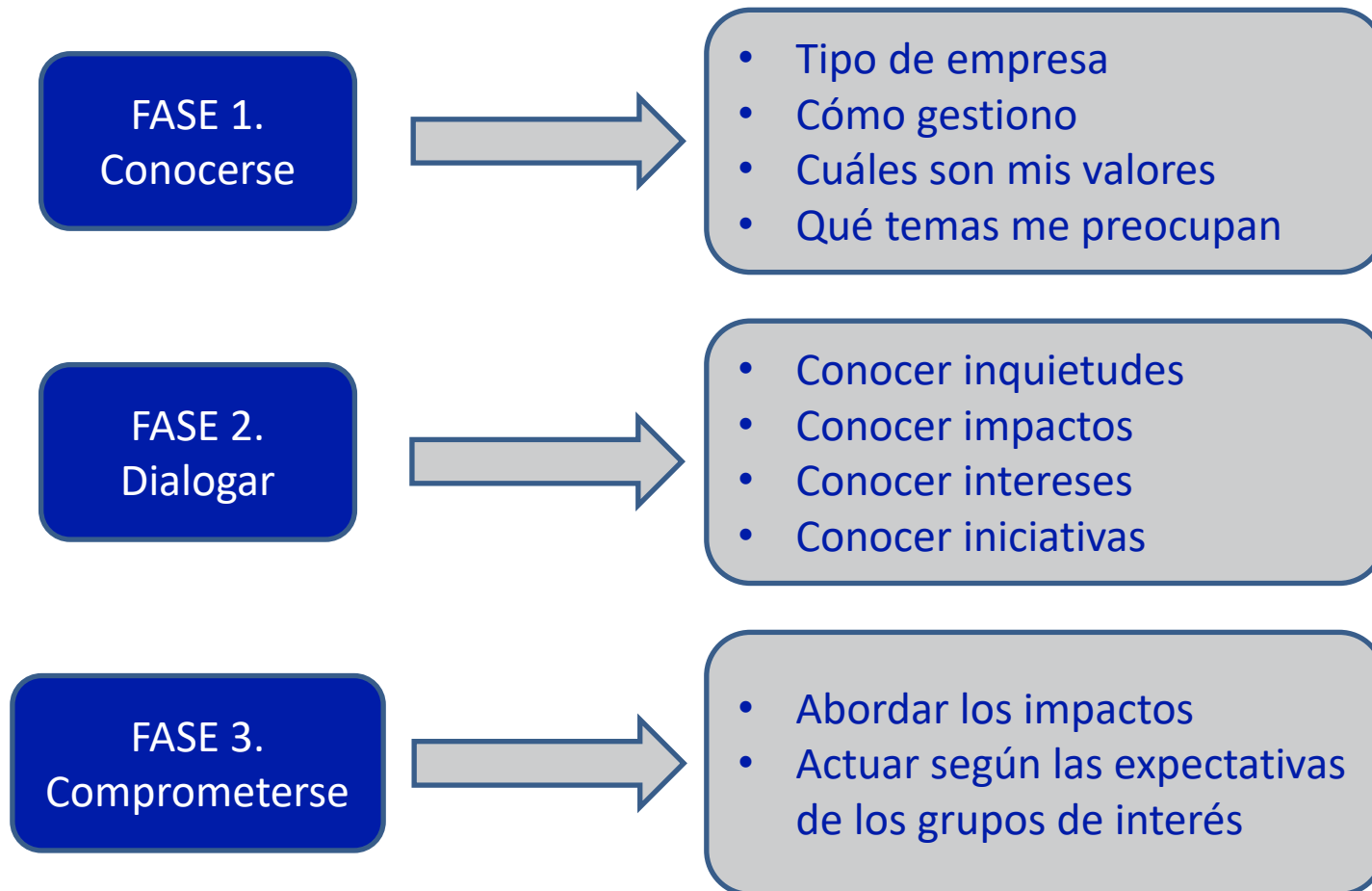
- Definir los canales de comunicación con cada grupo de interés (Ej.: correos electrónicos, página web, newsletters, buzón de sugerencias, medios de comunicación, etc.).
- Hacer seguimiento de la información relevante.

4

Sistemas de Gestión de RSC

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.1 Pasos para implantar RSC



4 Sistemas de Gestión de RSC

4.1 Pasos para implantar RSC



4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados

Los más conocidos:

›SG21

›SA 8000

›ISO 26000

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. SG21

Norma que desarrolla los requisitos para el servicio turístico, la implantación y la evaluación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Forética.

Sus requisitos se agrupan en áreas de gestión de la organización.

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. SG21



4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. SA 8000

Norma internacional certificable de carácter voluntario, orientada a la responsabilidad social, esto es, al cumplimiento de las normas básicas relacionadas con los Derechos Humanos.

Establece que las empresas deben desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Social para su cumplimiento.

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. SA 8000

Ámbitos sociales que cubre la norma SA 8000:

- › Trabajo infantil
- › Trabajo forzado
- › Salud y seguridad
- › Libertad de asociación y derecho de intercambio colectivo
- › Discriminación
- › Prácticas disciplinarias
- › Horas de trabajo y compensaciones

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. ISO 26000

Norma internacional no certificable de carácter voluntario, que pretende ser una guía para ayudar a las organizaciones a trabajar de manera más responsable.

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.2 Modelos normalizados. ISO 26000

Sus orientaciones se agrupan en los siguientes bloques:

- ›Gobernanza de la organización
- ›Derechos Humanos
- ›Prácticas laborales
- ›Medio Ambiente
- ›Prácticas justas de operación
- ›Asuntos de consumidores
- ›Participación activa y desarrollo de la comunidad

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.3 Herramienta de autodiagnóstico

›Dircom 2R. Evaluación del estado de la RSC en Pymes:

<http://2r.dircom.org/realizar-diagnostico>

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.4 Memorias de Sostenibilidad GRI

Estándar internacional para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, las cuales son verificadas por un tercero independiente en relación a:

- Que la Memoria esté redactada de acuerdo a lo exigido por el estándar GRI.
- Que los datos que aparecen en la Memoria sean veraces.

4 Sistemas de Gestión de RSC

4.4 Memorias de Sostenibilidad GRI

Un ejemplo de Memoria de Sostenibilidad elaborada de acuerdo al estándar GRI es la de la Fundación ONCE.



5

Ejemplos de actuaciones de RSC en organizaciones turísticas

5. Ejemplos de actuaciones de RSC en turismo

Ejemplo 1. Paradores de Turismo

- Elaboración e implantación de un Manual de Accesibilidad Universal y guía de buenas prácticas.
- Certificación ISO 14000 para toda la red de Paradores.
- Desarrollo de un código ético.
- Manual de Buenas Prácticas que recoge derechos y deberes de la empresa, sus empleados y sus proveedores.

Ejemplos de acciones implementadas:

- Para los trabajadores: Seguro de vida, premios a la natalidad y a las nupcias, ayudas a la compra de libros para niños en edad escolar, etc.
- Para la sociedad: Convenios con diferentes entidades para la promoción y conservación del patrimonio histórico-artístico, cooperación educativa, colaboración con la campaña “Un juguete, una ilusión”, etc.

<http://www.parador.es/es/institucional/responsabilidad-social-corporativa>

5. Ejemplos de actuaciones de RSC en turismo

Ejemplo 2. Casual Hoteles

- Colaboración con organizaciones a favor de la infancia, tales como Save the Children, Unicef, etc.
- Concienciación del consumo de agua a los clientes.
- Apoyo a familias numerosas.
- Colaboración con protectoras de animales.

<http://casualhoteles.com/casual-solidaria/>

5. Ejemplos de actuaciones de RSC en turismo

Ejemplo 3. Otros ejemplos

- Patrocinio deportivo de diversas entidades.
- Patrocinio de eventos culturales y/o deportivos.
- Colaboración con eventos sociales como “Restaurantes contra el hambre”.

5. Ejemplos de actuaciones de RSC en turismo

Ejemplo 4. Libro Blanco sobre un turismo sostenible y responsable

Editado y coordinado por Minube, en colaboración con SEGITTUR.



6

Conclusiones



6 Conclusiones

- › El entorno socio-económico en el que vivimos está cambiando, y los Estados-nación van perdiendo poder frente a las grandes corporaciones y grupos inversores.
- › Se está incrementando el impacto de la actividad humana en el medio ambiente (ej. cambio climático).
- › La sociedad civil pide una mayor implicación de las organizaciones en la sociedad y que, además, tengan en cuenta a los diferentes grupos afectados por sus decisiones.

6 Conclusiones

- › La RSC es la aplicación práctica dentro de las organizaciones de esta mayor implicación.
- › Una correcta gestión de la RSC conlleva analizar los diferentes grupos de interés de la organización e interactuar con ellos.
- › Existen diferentes normas que ayudan a la organización a implantar la RSC, como pueden ser ISO 26000, SA 8000 o SG21.

www.calidadendestino.es

sicted@calidadendestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**