



# **RESULTADOS DE LA METODOLOGÍA INNOVARSE PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA RSE EN LAS PYMES NAVARRAS, EN EL PERIODO 2009-2012**

**Octubre de 2013**

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
1.1. Antecedentes y objetivos del estudio.....	3
1.2. Metodología .....	3
2. VALORACIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA RSE EN LAS EMPRESAS.....	5
2.1. Expectativas de las empresas sobre la RSE .....	5
2.2. Cumplimiento de expectativas y resultados de la RSE .....	6
3. VALORACIÓN DE LA METODOLOGÍA INNOVARSE.....	12
3.1. Intención de avanzar en nuevas certificaciones .....	15
4. MEDIDAS PARA EL AVANCE DE LA IMPLANTACIÓN DE LA RSE .....	17
5. PRINCIPALES CONCLUSIONES .....	21
ANEXO I: CUESTIONARIOS .....	23

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes y objetivos del estudio

El presente estudio se enmarca en las acciones que la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos del Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra realiza, con objeto de facilitar la incorporación de la RSE en la estrategia de las empresas. En concreto, el estudio se centra en el apoyo a los procesos de implantación, desarrollo y evaluación de la RSE en las PYMES, mediante el **Sistema de Gestión Innovarse** implementado por la Fundación CRANA, y en las ayudas a empresas para su implantación, concedidas en el periodo 2009-2013. Todo ello en el marco superior del Programa General de Incentivación, Promoción e Impulso de la RSE en Navarra.

Como antecedentes cabe destacar un Estudio de percepción de la RSE, elaborado en 2010 por esta misma asistencia técnica, así como un Estudio sobre la aplicación de la RSE en las empresas navarras realizado en 2005<sup>1</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, los **objetivos del estudio** que se presenta a continuación son los siguientes:

- Analizar el impacto cualitativo de la RSE en las PYMES que se han acogido al Sistema Innovarse.
- Analizar los resultados de las ayudas a la realización de diagnósticos, planes de actuación, ciclos de mejora y memorias de sostenibilidad con la metodología InnoVA RSE, concedidas por la DG de Trabajo y Prevención, durante el periodo 2009-2013.
- Valorar la adecuación de la metodología Innovarse y recoger propuestas de mejora.
- Recoger las prioridades de las empresas para avanzar en la RSE, sobre acciones de apoyo a desarrollar por la Administración.

### 1.2. Metodología

**El ámbito de estudio son las PYMES** que se han acogido a la metodología InnoVA RSE en el periodo 2009-2012, 238 empresas, la mayoría de las cuales (96%) ha recibido una o varias ayudas del Gobierno de Navarra para realización de diagnósticos, planes de mejora, memorias de sostenibilidad y/o ciclos de mejora.

La **recogida de información se ha realizado mediante cuestionarios** enviados a las empresas por correo electrónico. Las respuestas se han obtenido durante los meses de agosto y septiembre de 2013.

---

<sup>1</sup> Promovido por una iniciativa privada integrada por Caja Navarra (CAN), la Confederación de Empresarios de Navarra (CEN) y la Asociación de la Industria Navarra (AIN).

La población de estudio se ha dividido en dos grupos, en función de su nivel de acogida a Innovarse. Uno con empresas que únicamente han realizado "Diagnósticos", denominadas en lo sucesivo Grupo I-iniciadas, y otro con empresas que han dado un paso más, acogiendo a otras fases de Innovarse, el Grupo II-avanzadas. Al Grupo I se envió un cuestionario básico, con preguntas sobre expectativas de la RSE en las empresas, sobre la metodología Innovarse y sobre futuras medidas de la administración para mejorar la implantación de la RSE. En las empresas del Grupo II, el cuestionario incluía también el grado de cumplimiento de sus expectativas sobre la RSE, y una valoración de impactos.

El análisis se realiza con respuestas de 37 empresas, una muestra del 15,5% del total (ver Tabla 1). Este nivel de participación limita la representatividad del estudio, pero se considera **suficiente para identificar y valorar los rasgos básicos de las repercusiones de la RSE y de las ayudas, proporcionando resultados orientativos.**

No obstante, el 59% de las respuestas procede del Grupo II, en el que la tasa de respuesta asciende al 24,7%. Este grupo es el que permite valorar los impactos. Cabe señalar, que el 57% de las empresas con diagnósticos en el periodo 2009-2011 no han continuado avanzando en la metodología Innovarse (115 empresas), por lo que el nivel de respuesta esperado en el Grupo I era bajo *a priori*.

**Tabla 1. Ámbito de estudio y tasa de respuesta**

Nivel de acogida a Innovarse <sup>(1)</sup>	Nº de Empresas	% empresas	Nº de respuestas	Tasa de respuesta
<b>GRUPO I</b> (iniciados en RSE)	<b>140</b>	<b>58,8%</b>	<b>15</b>	<b>10,7%</b>
1. D	149		15	
<b>GRUPO II</b> (avanzados en RSE)	<b>89</b>	<b>37,4%</b>	<b>22</b>	<b>24,7%</b>
2. D+P	48	20,2%	12	
3. D+P+MS	31	13,0%	4	
4. D+P+MS+CM	10	4,2%	6	
<b>Total (Grupos I+II)</b>	<b>238</b>		<b>37</b>	<b>15,5%</b>

<sup>(1)</sup> D=Diagnósticos; P=Plan de Acción; MS=Memoria de Sostenibilidad; CM=Ciclo de Mejora.

Los cuestionarios se adjuntan en el Anexo I.

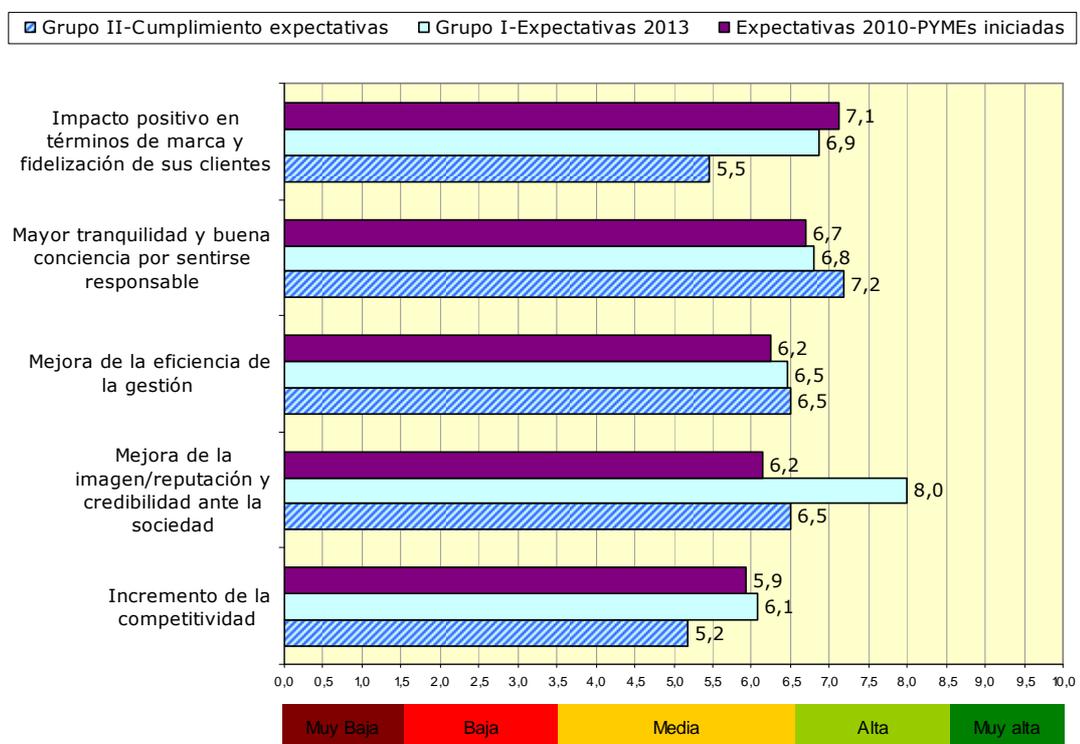
## 2. VALORACIÓN DE LOS IMPACTOS DE LA RSE EN LAS EMPRESAS

### 2.1. Expectativas de las empresas sobre la RSE

El estudio de percepción de 2010<sup>2</sup> mencionado en los antecedentes, recogía las expectativas sobre distintos ámbitos de la RSE, de las PYMES que habían realizado Diagnósticos con la metodología Innovarse. Con objeto de valorar las expectativas actuales y de realizar un seguimiento sobre el grado de cumplimiento, en el presente estudio las empresas iniciadas (Grupo I) han valorado sus expectativas, mientras que las empresas avanzadas (Grupo II), han mostrado el grado de cumplimiento de las expectativas que inicialmente pusieron en la RSE. Los resultados de los cuestionarios de 2010 y de 2013 se recogen en el Gráfico 1<sup>3</sup>.

Los **beneficios esperados por las empresas que se introducen en la RSE permanecen más menos constantes respecto a 2010**. Se prevé obtener buenos resultados en términos de mejora de la marca y fidelidad de la clientela, y sobre la tranquilidad que proporciona el sentirse responsable, mientras que se esperan resultados de nivel medio sobre la eficiencia de la gestión, y expectativas algo inferiores sobre la competitividad. Se **destaca en el año 2013, que las expectativas más altas se depositan en mejorar la aceptación o credibilidad de la empresa ante la sociedad**.

**Gráfico 1. Expectativas de las PYMES sobre la RSE: Comparativa 2010 -2013 sobre valores medios. Escala 0(-) a 10(+)**



<sup>2</sup> Estudio de la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en las PYMES navarras, Fundación CRANA, 2010.

<sup>3</sup> La comparativa entre los cuestionarios de 2010 y 2013 hay que considerarla a modo de tendencia y no de forma estricta, ya que metodológicamente está sujeta a limitaciones como el tamaño de la muestra, muy inferior en 2013 (15 empresas del Grupo I y 22 del Grupo II, y 81 en el 1er estudio).

## 2.2. Cumplimiento de expectativas y resultados de la RSE

En relación con las expectativas de las empresas cuando empezaron a introducir la RSE, el Gráfico 1 refleja que **los resultados esperados se han están cumpliendo en grado medio**.

Las **expectativas que se están alcanzando en mayor medida** son la tranquilidad y buena conciencia por sentirse responsable, la mejora de la gestión, y una mejor reputación e imagen ante la sociedad.

Sin embargo, esta mejor imagen no se corresponde completamente con los resultados previstos sobre la diferenciación de la marca y la fidelidad de clientes, que son positivos pero por debajo de lo esperado. Así, las **elevadas esperanzas depositadas sobre la diferenciación de la marca se cumplen sólo en grado medio** en la mayoría de las empresas (59% de las empresas), y en grado bajo o muy bajo en el 9%, situándose en promedio significativamente por debajo de las expectativas creadas en 2010<sup>4</sup> (expectativas de 7,1 grados y cumplimiento de 5,5 en promedio).

Por último, los **efectos sobre la competitividad de la empresa son los menos alcanzados**, en línea con las expectativas de mejora, que eran también las de menor grado.

Los impactos de la RSE sobre las empresas han sido estimados cuantitativamente por 22 empresas que, desde el año 2009 se han ido introduciendo en la metodología Innovarse. Todas ellas han realizado planes de mejora, además el 27% de las mismas ha puesto en marcha ciclos de mejora.

Previamente a mostrar los resultados, hay que señalar que **la valoración de las repercusiones de la RSE implantada a través de la metodología Innovarse, se ve condicionada y limitada**, enmascarándose los resultados percibidos por varias causas:

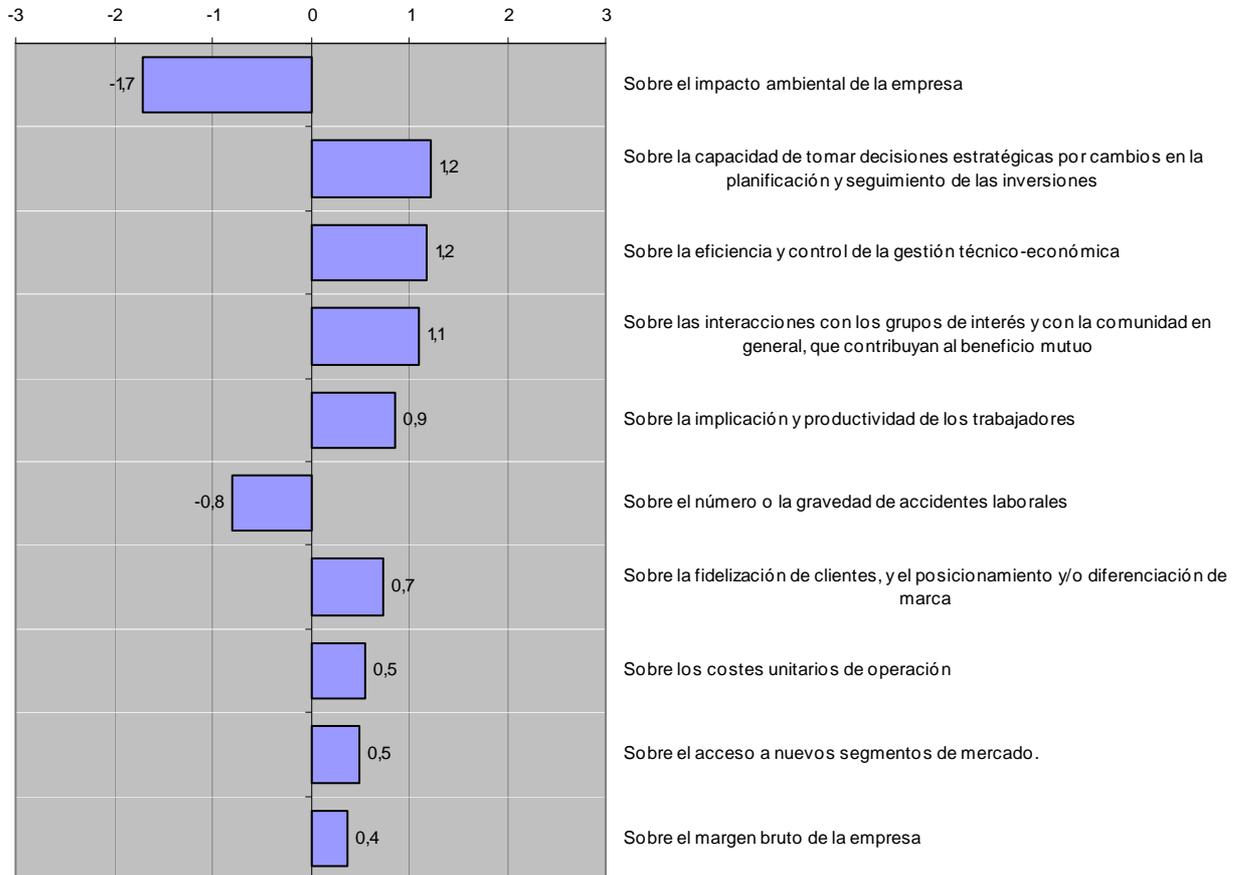
- Las empresas se sitúan en un **contexto de factores múltiples de intervención**, en el que actúan factores externos con elevada influencia sobre los resultados económicos de las empresas, cuyo efecto es difícil de delimitar, como es el caso de la crisis económica, que ha variado tendencias y patrones en los mercados de bienes y de servicios.
- El periodo de implantación puede ser demasiado corto para evidenciar cambios (es de 2-3 años en la mayoría de empresas).
- La realización previamente al periodo analizado de acciones de RSE, como implantación de sistemas de gestión y de calidad, cuyos efectos positivos, no se atribuyen directamente a la metodología Innovarse.
- Finalmente, aunque también importante, se trabaja con información cualitativa facilitada directamente por las empresas, pero no contrastada con datos cuantitativos.

La valoración de los efectos de la RSE se muestra en el Gráfico 2, que contiene las puntuaciones medias de las empresas.

---

<sup>4</sup> Si bien no es estrictamente comparable con la valoración realizada en el estudio de percepción de 2010, como se ha mencionado anteriormente.

**Gráfico 2. Valoración del efecto de la RSE** *Escala: Descenso elevado (-3), Descenso moderado (-2), Descenso ligero (-1), Ningún efecto (0), Incremento ligero (1), Incremento moderado (2), e Incremento alto (3)*



En general, la implantación de la RSE **está teniendo efectos positivos** sobre los distintos parámetros valorados, aunque **de carácter muy reducido**. Los resultados más destacables se observan en **la reducción del impacto ambiental, seguidos con mejoras en la gestión**. En el otro extremo, como se ha visto a través del nivel de expectativas cumplidas, la RSE genera una **mejora muy baja sobre la fidelización de clientes**, posicionamiento de la marca y sobre el acceso a nuevos segmentos de mercado.

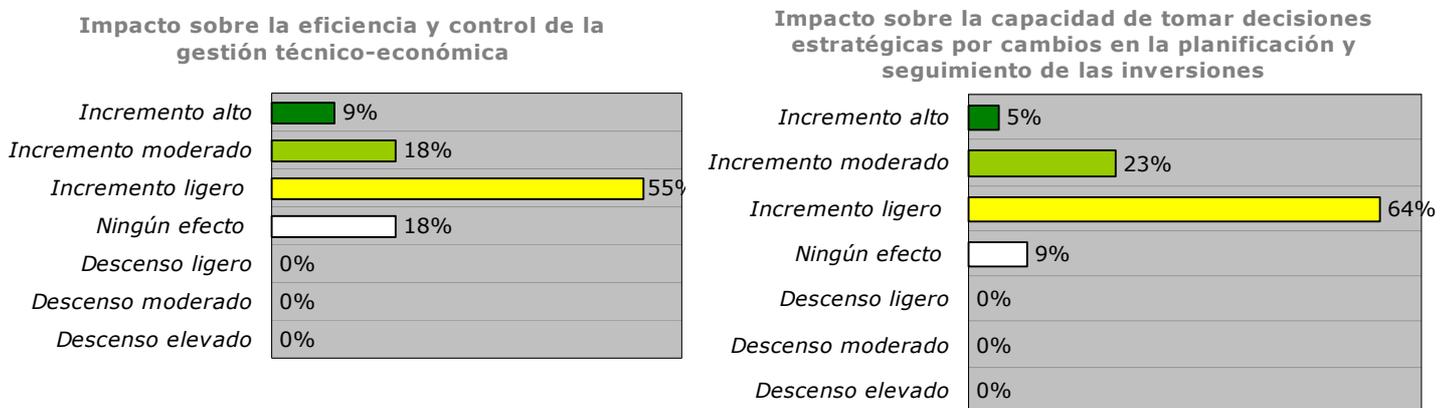
Los efectos sobre la mejora de la competitividad parecen asimismo reducidos, se estima que **el margen bruto se ha incrementado muy ligeramente** (promedio de 0,4 puntos de 3), mientras que, como efecto negativo, los costes unitarios de operación han aumentado, asociados a la necesidad de dedicación, controles y certificaciones.

A continuación se analiza con mayor detalle las opiniones de las empresas sobre cada parámetro estudiado.

### A. Impactos internos: sobre la gestión empresarial

La RSE ha **mejorado de forma perceptible, aunque levemente** sobre la **eficiencia de la gestión estratégica y técnico-económica** (más del 80% de los encuestados declaran efectos positivos sobre la gestión, ver Gráfico 3). Inciden en ello las acciones de seguimiento y evaluación de información relativa a costes unitarios, a costes de consumo de los aspectos ambientales, a operaciones con las entidades financieras y a acciones de planificación y rentabilidad de las inversiones. Para algunas empresas los beneficios fundamentales de la metodología Innovarse residen precisamente en haberse planteado y debatido aspectos antes no valorados.

**Gráfico 3. Valoración de los efectos de la RSE sobre la gestión. Grupo II PYMES avanzadas. % respuestas por categoría**



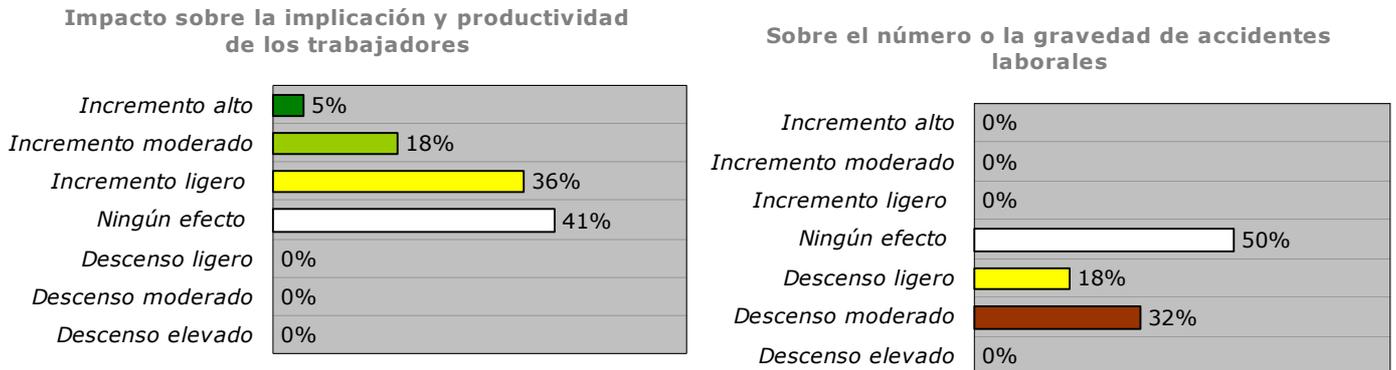
### B. Impactos internos: sobre la productividad laboral

Las acciones de RSE han logrado **mejorar la implicación y productividad de los trabajadores en el 59% de las empresas**, mientras que el 41% no perciben ningún efecto. La mejora es predominantemente de **carácter leve** (ver Gráfico 4).

Las acciones relacionadas con la seguridad y salud laboral han tenido efectos en el 50% de las empresas, que indican una reducción del número o la gravedad de accidentes laborales. Se destaca que el descenso se valora predominantemente con un carácter moderado.

Los resultados son coherentes con el alto cumplimiento de las expectativas sobre el clima laboral que se ha manifestado (47% de empresas con cumplimiento alto y 20% muy alto). Los comentarios recogidos muestran relación entre el bienestar y el saber que se hacen las cosas mejor.

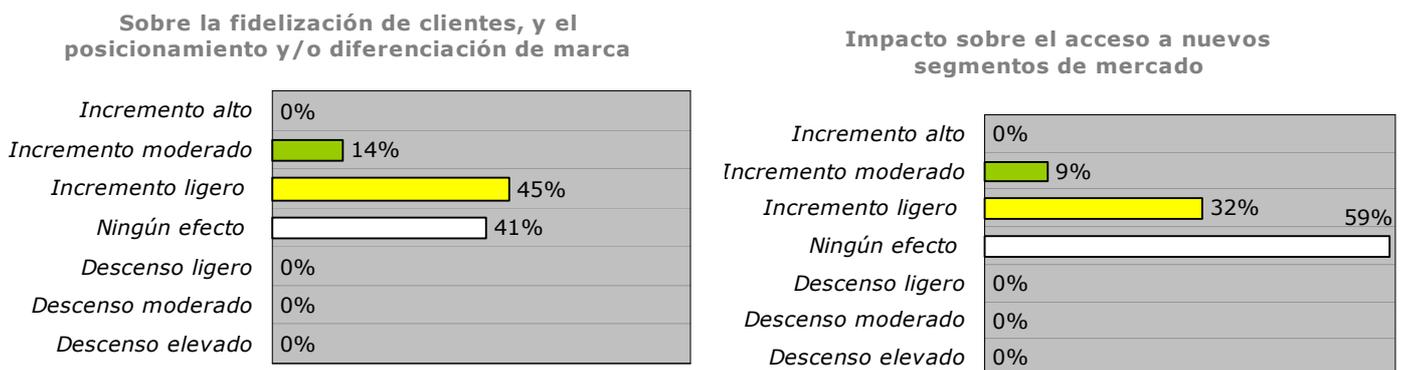
**Gráfico 4. Valoración de los efectos de la RSE sobre los trabajadores.** Grupo II PYMES avanzadas. % respuestas por categoría



### C. Impactos externos: imagen, credibilidad, marca y fidelización de clientes

Aunque un 59% de las empresas aprecia un mejor posicionamiento de su marca y mayor fidelidad de los clientes, para la mayoría se trata de un incremento bajo (45%), relacionado con las acciones de gestión de la clientela y comunicación (recogida de reclamaciones y sugerencias, de satisfacción...).

**Gráfico 5. Valoración de los efectos de la RSE sobre los clientes.** Grupo II PYMES avanzadas. % respuestas por categoría



Por otro lado, una **mayoría de empresas (59%) no observa ningún efecto sobre el acceso a nuevos segmentos de mercado**, aunque un 41% considera que la RSE favorece este acceso. Los encuestados encuentran desconocimiento o baja conciencia de la RSE en sus clientes o proveedores nacionales. Tampoco la Administración pública navarra favorece suficientemente este efecto, al no incluirse criterios de responsabilidad social en las licitaciones públicas. Se recogen

comentarios sobre la indiferencia que muestran también los clientes europeos, aunque en el norte de Europa algunas empresas se interesan al respecto.

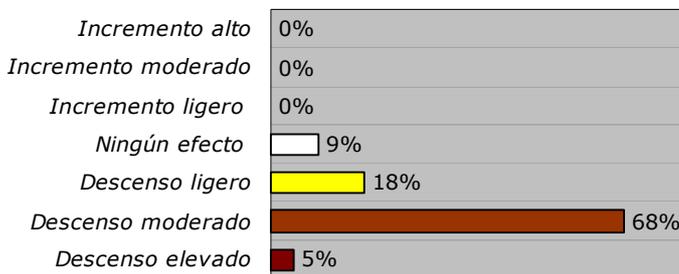
#### D. Impactos externos: relación con el entorno

La **dimensión ambiental de la RSE tiene repercusiones claras en la reducción del impacto ambiental** de las empresas (descenso del impacto declarado por el 81% de respuestas), si bien la implementación de certificaciones ambientales, en muchas empresas era previa a Innovarse. Además, el impacto es considerable, ya que el 68% de PYMES lo valoran con nivel medio.

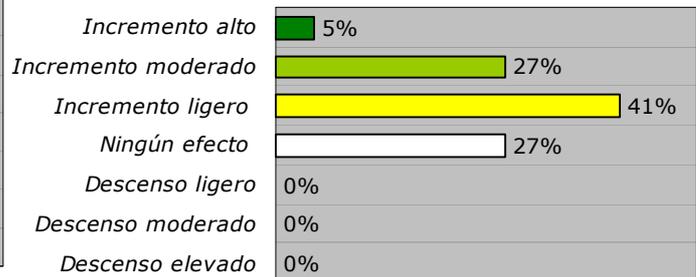
La implantación de la RSE actúa **positivamente sobre las interacciones con los grupos de interés y la comunidad** en general. Las acciones de contratación de proveedores locales y la colaboración en proyectos sociales han contribuido al beneficio mutuo y a la mejora de las relaciones con grupos de interés.

**Gráfico 6. Valoración de los efectos de la RSE sobre la relación con el entorno.**  
Grupo II PYMES avanzadas. % respuestas por categoría

##### Sobre el impacto ambiental de la empresa



##### Sobre las interacciones con los grupos de interés y con la comunidad en general



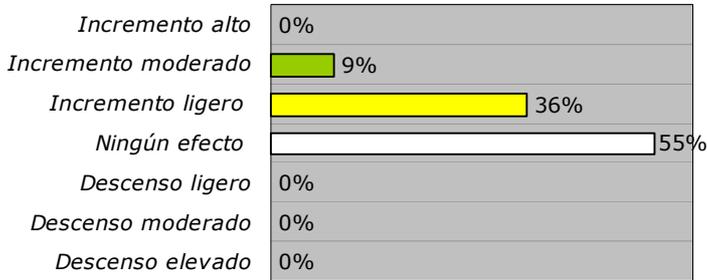
#### D. Impactos: competitividad de la empresa

Teniendo en cuenta el margen bruto de las empresas, aproximadamente un tercio de los encuestados estima mejoras sobre sus resultados económicos, que son de carácter reducido, mientras que **la mayoría (64%) no ha apreciado efectos**.

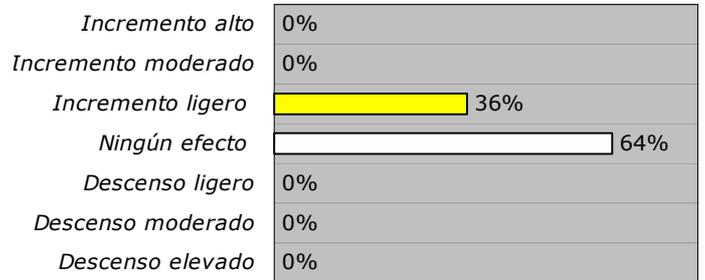
El incremento de los costes unitarios vinculado a la RSE parece más significativo, aumentando en el 45% de los casos. No obstante este aumento de costes no influye negativamente en el comportamiento del margen bruto, pudiendo ser compensado con mejoras en otros parámetros (como en la eficiencia de la gestión y en la productividad laboral).

**Gráfico 7. Valoración de los efectos de la RSE sobre la repercusión económica.**  
 Grupo II PYMES avanzadas. % respuestas por categoría

**Impacto sobre los costes unitarios de operación**



**Impacto sobre el margen bruto de la empresa**



### 3. VALORACIÓN DE LA METODOLOGÍA INNOVARSE

Los gráficos 8 y 9 recogen la valoración de las empresas sobre el Sistema Innovarse (detallado en el Cuadro 1).

Las PYMES consideran que la metodología Innovarse es **útil para entender y poder integrar los conceptos de la RSE**, siendo la valoración alta o muy alta para el 73% de las empresas. La metodología ha ayudado en varios casos, sobre todo a ser conscientes de que actuaciones que ya se realizan son RSE, así como a concienciar sobre la necesidad de mejora constante en este ámbito.

Asimismo, Innovarse resulta bastante operativo como planteamiento estratégico en las empresas, valorándose la aplicabilidad en un nivel medio-alto.

Cabe señalar que la utilidad y la operatividad es valorada más positivamente desde las empresas que se están introduciendo en el sistema (Grupo I, ver Gráfico 9).

#### Cuadro 1: El Sistema Innovarse

##### 1. METODOLOGÍA

Facilita **herramientas** de referencia para ayudar a incorporar aspectos de RSE en la estrategia empresarial y en la operativa diaria. Estas herramientas son:

- Diagnóstico de situación de la empresa en materia de RSE.
- Plan de Actuación para avanzar en la responsabilidad social.
- Memorias de Sostenibilidad que la empresa debe difundir periódicamente, para comunicar sus avances en materia de responsabilidad social.
- Sucesivos ciclos de mejora que actualicen la información disponible en el Diagnóstico y generen periódicamente nuevos retos de mejora.

##### 2. ACREDITACIÓN DE CONSULTORES Y HERRAMIENTAS

Basada en **formación específica**, elaboración de guías y materiales de trabajo, y en la revisión de la metodología.

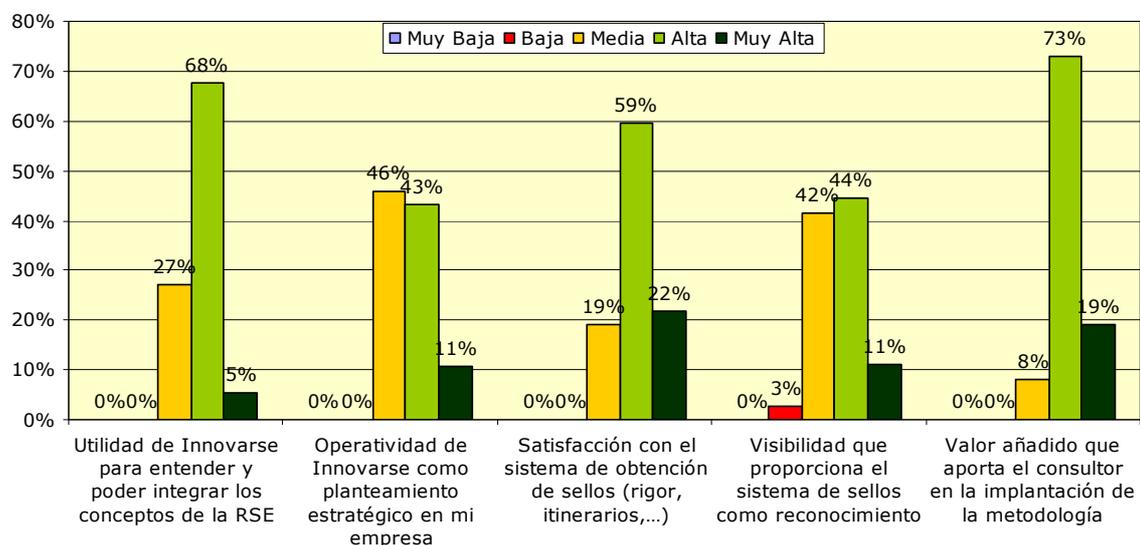
##### 3. AYUDAS DIRECTAS A LAS EMPRESAS

Convocatoria de ayudas de la Dir. Gral de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales del GN, dirigidas a sufragar **costes de las empresas** en la implementación de la metodología.

##### 4. ACREDITACIÓN DE EMPRESAS Y SELLOS INNOVARSE

A través de un modelo de acreditación basado en **un sello y diferentes códigos de colores**. Identifica a las empresas integradas en el Sistema y da visibilidad ante los grupos de interés.

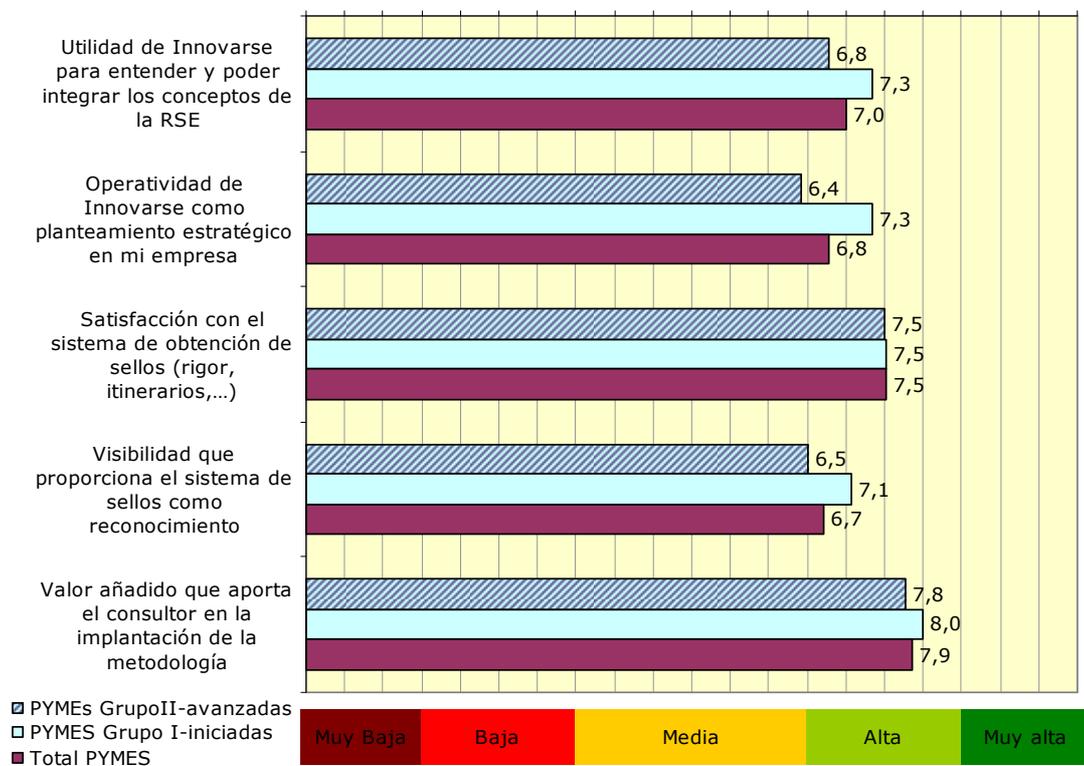
**Gráfico 8. Valoración de las PYMES del Sistema Innovarse. % de respuestas por categorías. Escala 0(-) a 10(+)**



Mientras que las empresas con mayor experiencia en RSE (Grupo II) indican necesitar mayor profundidad en los temas abordados. Se recogen las siguientes propuestas de mejora en relación a la metodología:

- elaborar distintos niveles de profundidad en los temas, para que sirva de mayor utilidad a empresas experimentadas.
- Facilitar ejemplos o casos prácticos como herramienta de apoyo a la integración de los aspectos RSE en los sistemas de gestión de las empresas.

**Gráfico 9. Valoración de las PYMES del Sistema Innovarse. Valores promedios.**  
Escala 0(-) a 10(+)



El **sistema de obtención de sellos es satisfactorio**, teniendo en cuenta su rigurosidad y los itinerarios ofrecidos (59% de las empresas tienen un nivel de satisfacción alto y el 22% muy alto). En este aspecto hay coincidencia en la opinión de empresas iniciadas y experimentadas. Sin embargo **el grado de visibilidad que proporcionan los sellos como reconocimiento parece mejorable**, principalmente por el desconocimiento del sistema que perciben los encuestados en su ámbito, incluso por parte de organismos de la Administración Pública navarra. El inferior grado de satisfacción está también relacionado con las elevadas expectativas de la RSE sobre la credibilidad de la empresa ante la sociedad, que requieren de una buena visibilidad para que se materialicen.

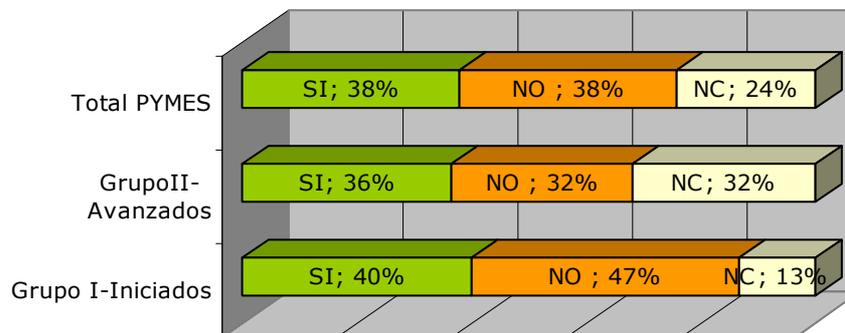
El **papel que se otorga al consultor** en la implantación de la metodología es el aspecto mejor valorado. El 73% de PYMES considera que aporta un valor añadido alto, y el 19% muy alto, siendo para algunas empresas un pilar básico para una implantación adecuada.

Las empresas **valoran positivamente las acciones que el Gobierno de Navarra está realizando para fomentar la implantación** de la RSE en las empresas, considerándolas adecuadas (puntuación media de 7,1, mientras que para el 73% de los encuestados el grado de adecuación es alta o muy alta). No obstante, se sugieren mejoras, **dirigidas a una mayor comunicación externa, así como a considerar la RSE en las licitaciones públicas**.

Las ayudas<sup>5</sup> dirigidas a sufragar costes de las empresas en la implementación de la metodología Innovarse, **actúan como incentivo real para la implantación de la RSE** aproximadamente en la mitad de los casos (ver Gráfico 10).

#### Gráfico 10. Relevancia de las Ayudas para la implantación de la RSE

En caso de no contar con ayudas públicas, ¿estaría su empresa implantando la RSE?



Un porcentaje considerable de las empresas (38%) no condiciona la implantación de la RSE a las ayudas, ya que la RSE forma parte de los valores y la estrategia empresariales, como muestra el que muchas actuaciones de RSE ya se realizaban previamente a las ayudas. Se destaca asimismo un 4% de empresas (9 empresas de 238) que han autofinanciado la implantación de Innovarse.

No obstante, el grupo de empresas que asumiría con recursos propios la RSE, reconoce que las **ayudas facilitan la implantación de acciones** de mejora en las empresas, al permitir contar con apoyo externo, y favorecen un **mayor alcance y un avance más rápido** en la implantación.

<sup>5</sup> Convocatorias de ayudas 2009-2013 de la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales del Gobierno de Navarra

Por otro lado, **el mismo porcentaje de organizaciones (38%) manifiesta que no implantaría la RSE sin ayudas**, considerándolas **imprescindibles para afrontar el coste** económico que supone su implantación. Este porcentaje se eleva al 47% en el grupo de empresas que dan sus primeros pasos en la RSE y se reduce al 32% en las PYMES avanzadas, que muestran mayor concienciación.

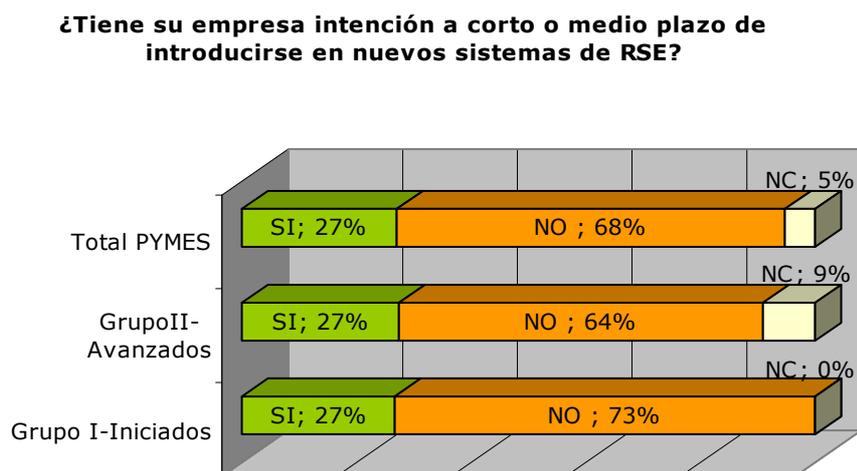
Las **dificultades económicas** actuales derivadas de la crisis global, que obligan a ajustes presupuestarios en las empresas, son las únicas **causas que se citan** para la dependencia de las ayudas. Esta situación también limita las inversiones económicas para implantar debidamente algunas acciones, según declaran las empresas.

Así, **las ayudas son determinantes para la implantación de la RSE en la mitad de las empresas** que se ha posicionado al respecto, mientras que para la otra mitad, la **desaparición de las ayudas ralentizaría la implantación**, mostrando así las ayudas un efecto positivo y facilitador.

### 3.1. Intención de avanzar en nuevas certificaciones

La mayoría de las empresas no se plantea nuevos sistemas de RSE a corto o medio plazo. Sin embargo, un 27% de empresas tienen intención de avanzar en otras certificaciones, algunas con otros sistemas ya en marcha. Este grupo está formado tanto por empresas con experiencia en la RSE, como por otras que sólo han realizado diagnósticos en Innovarse.

**Gráfico 11. Intención de avanzar en nuevos sistemas de RSE**



El cuadro siguiente muestra las certificaciones mencionadas, destacando el compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

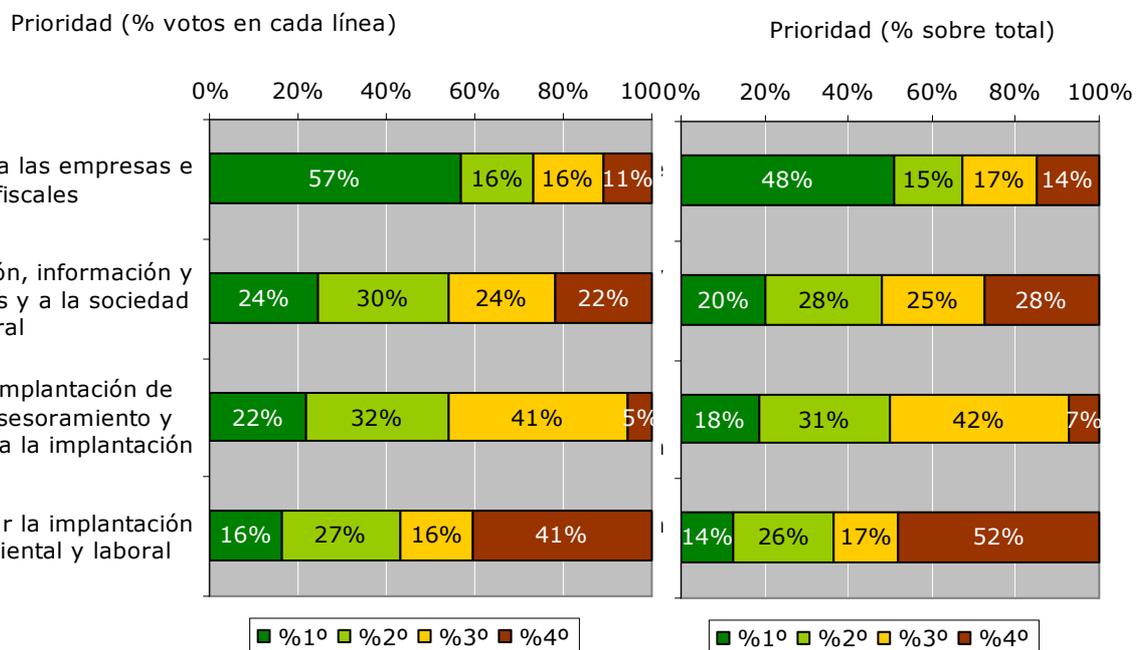
Otros Certificaciones/ Sistemas de interés para las empresas	Nº PYMES Grupo I iniciadas	Nº PYMES Grupo II avanzadas	Comentarios
Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact).	2	2	
ISO 26000	--	1	Condicionado a disponer de subvención.
SA 8000 en 2014.	--	1	Adecuación de acuerdo a la GRI (Global Reporting Initiative) de parte de la memoria e indicadores EFQM
Dentro del modelo de gestión EFQM, que abarca todos los ámbitos, incluida la RSE.	2	--	
Nos gustaría seguir trabajando en esta línea	1	3	Para mejorar en aspectos sociales y ambientales Seguir avanzando en base a la metodología Innovarse.

#### 4. MEDIDAS PARA EL AVANCE DE LA IMPLANTACIÓN DE LA RSE

En el periodo 2008-2011 se desarrolló en Navarra el primer Programa General de Incentivación, Promoción e Impulso de la Responsabilidad Social Corporativa de Navarra, con acciones dirigidas a las empresas, a la Administración y a la sociedad en general. El II Programa General de Incentivación, Promoción e Impulso de la Responsabilidad Social Corporativa de Navarra 2012-2016<sup>6</sup>, es el nuevo instrumento con el que se pretende seguir desarrollando la visión estratégica que la responsabilidad social implica entre las empresas de la Comunidad Foral y dar nuevos pasos en las medidas dirigidas a la Administración y las empresas públicas.

Dentro de este marco normativo, se pretende recoger la opinión de las PYMES del estudio<sup>7</sup> para conocer la **importancia o prioridad que atribuyen a las líneas y acciones previstas** en la estrategia, así como la necesidad de nuevas acciones. Para ello se ha pedido a las empresas que prioricen cuatro medidas que favorecerían la implantación de la RSE y sus beneficios (ordenando del 1<sup>er</sup> al 4<sup>o</sup> puesto), y posteriormente que elijan las dos acciones de mayor necesidad dentro de cada línea. Los resultados se muestran en el Gráfico 12 y en la Tabla 2.

**Gráfico 12. Resultados de la priorización de líneas de actuación** (valoración del orden de prioridad 1<sup>o</sup> a 4<sup>o</sup> por parte de las PYMES)



*Nota: Tratamiento de respuestas % votos en cada línea: % de respuestas de cada prioridad dentro de una línea.  
% sobre total: % de votos de una categoría sobre el total de votos de esa misma categoría.*

<sup>6</sup> Elaborado en 2012, en base al Acuerdo de Gobierno en sesión celebrada el 29 de febrero de 2012, pero pendiente de aprobación.

<sup>7</sup> Durante la fase de consulta del Programa, antes de su aprobación se prevé la participación de los Agentes económicos y sociales con objeto de recoger propuestas y sugerencias para la mejora y mayor adecuación del Programa a la realidad navarra.

Las empresas consideran como **línea claramente prioritaria**, el "Apoyo económico e incentivos fiscales". En segundo lugar se sitúan **dos líneas con prioridad muy similar** "Acciones de formación, información y divulgación a empresas y a la sociedad en general" y "Desarrollo e implantación de metodologías, asesoramiento y acompañamiento a la implantación" y finalmente **una línea de menor relevancia, aunque también importante**, centrada en los aspectos ambiental y social de la RSE, "Medidas para facilitar la implantación de la legislación ambiental y laboral".

**Dentro de los apoyos económicos e incentivos fiscales**, los Incentivos fiscales y las Ayudas a la implantación del sistema Innovarse, son las acciones de mayor interés, tanto para empresas iniciadas como avanzadas en la RSE.

**Dentro de las acciones de formación y divulgación**, las dirigidas a equipos directivos y la comunicación y la difusión de la RSE a la ciudadanía en general, son las más necesarias, aunque su peso varía entre el grupo de iniciadas o avanzadas.

**Entre las acciones de acompañamiento** a la implementación, el peso de las acciones está muy repartido, y la valoración difiere en el grupo de iniciadas y avanzadas. En conjunto, la introducción de criterios relacionados con la RSE en la contratación pública parece prioritaria, seguido del fomento de la cooperación entre agentes en sectores concretos (industrias agroalimentarias, empresas de servicios...).

Se recogen adicionalmente las siguientes acciones de interés para las empresas:

- Ayudas para aprovechar los aspectos de RSE en procesos de internacionalización de empresas o como proveedores de multinacionales.
- Trasladar la imagen de Navarra como territorio Socialmente Responsable.
- Más apoyo al empleo de personas con discapacidad tanto en empleo ordinario como en empleo protegido y cumplimiento de LISMI por parte de la empresa.

**Tabla 2. Resultados de la priorización de líneas y acciones de RSE a desarrollar por la Administración**

Línea / Acción		Grupo I-iniciadas		Grupo II avanzadas		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>I. Apoyo económico a las empresas e incentivos fiscales</b>							
1	Incentivos <b>fiscales</b>	17	39%	8	27%	<b>25</b>	<b>34%</b>
2	Ayudas a la <b>implantación del sistema Innovarse</b>	10	23%	7	23%	<b>17</b>	<b>23%</b>
3	Ayudas a <b>inversiones necesarias</b> para la implantación de la RSE	10	23%	6	20%	<b>16</b>	<b>22%</b>
4	Ayudas <b>energéticas</b>	6	14%	4	13%	<b>10</b>	<b>14%</b>
5	Ayudas para el desarrollo e implantación de <b>acciones/planes de igualdad</b>	1	2%	5	17%	<b>6</b>	<b>8%</b>
		<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

<b>II. Acciones de Formación, Información y divulgación a empresas y a la sociedad en general</b>							
1	<b>Formación y sensibilización de equipos directivos</b> y divulgación de los beneficios económicos que aporta la RSE a las empresas	12	27%	12	40%	<b>24</b>	<b>32%</b>
2	Mejorar la <b>comunicación y la difusión de la RSE</b> a la <b>ciudadanía</b> en general	17	39%	6	20%	<b>23</b>	<b>31%</b>
3	<b>Formación y sensibilización de empleados</b>	9	20%	6	20%	<b>15</b>	<b>20%</b>
4	Divulgar <b>entre los proveedores y las entidades financieras</b> el enfoque RSE	4	9%	4	13%	<b>8</b>	<b>11%</b>
5	Acciones de <b>información a empresas</b> : puntos de información, redes, portales web, boletines...	2	5%	2	7%	<b>4</b>	<b>5%</b>
		<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

<b>III. Desarrollo e implantación de metodologías, asesoramiento y acompañamiento a la implantación</b>							
1	Introducir <b>criterios relacionados con la RSE en la contratación pública</b>	14	33%	4	14%	<b>18</b>	<b>26%</b>
2	<b>Acompañamiento</b> a la implantación de RSE, <b>fomentando la cooperación</b> entre agentes en sectores concretos (industrias agroalimentarias, empresas de servicios...)	6	14%	8	29%	<b>14</b>	<b>20%</b>
3	Promover <b>en las empresas acuerdos voluntarios internos</b> (códigos éticos, compras sostenibles, voluntariado corporativo...) o <b>externos</b> (adhesión a tratados internacionales)	5	12%	4	14%	<b>9</b>	<b>13%</b>
4	<b>Adaptar y apoyar</b> la implantación de sistemas de RSE en determinados sectores (automoción, energías renovables...), <b>facilitando la alineación de empresas y proveedores</b>	6	14%	2	7%	<b>8</b>	<b>11%</b>
5	Disponer de <b>modelos</b> y asesoramiento para establecer un <b>sistema de homologación de proveedores</b> y subcontratistas	4	10%	4	14%	<b>8</b>	<b>11%</b>
6	Promover acuerdos voluntarios en <b>entidades financieras para financiar acciones de RSE</b>	4	10%	3	11%	<b>7</b>	<b>10%</b>
7	Promover <b>acuerdos voluntarios entre las empresas y otros agentes</b> , para <b>cooperación al desarrollo</b> y apoyo a <b>proyectos locales</b> .	3	7%	3	11%	<b>6</b>	<b>9%</b>
		<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Línea / Acción		Grupo I-iniciadas		Grupo II avanzadas		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>IV. Medidas para facilitar la implantación de la legislación ambiental y laboral</b>							
1	<b>Mayor adecuación la legislación ambiental</b> a las necesidades del entorno y de las empresas	12	29%	10	36%	<b>22</b>	<b>32%</b>
2	<b>Simplificar la legislación en prevención</b> de riesgos laborales, especialmente para las pequeñas empresas	13	32%	9	32%	<b>22</b>	<b>32%</b>
3	Iniciativas para <b>fomentar y facilitar la mejora ambiental de la empresa</b> (boletines, intercambio de buenas prácticas, talleres....)	12	29%	5	18%	<b>17</b>	<b>25%</b>
4	Divulgación de la <b>legislación ambiental</b>	4	10%	4	14%	<b>8</b>	<b>12%</b>
		<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

## 5. PRINCIPALES CONCLUSIONES

### Expectativas e impactos

Los **beneficios esperados por las empresas que se introducen en la RSE** se sitúan, al igual que en 2010, en **mejorar la aceptación o credibilidad de la empresa ante la sociedad, en la mejora de la marca** y fidelidad de la clientela, y sobre la tranquilidad que proporciona el sentirse responsable.

En las empresas con experiencia, se **están alcanzando las expectativas sobre la tranquilidad y buena conciencia** por sentirse responsable, la mejora de la gestión, y una mejor reputación e imagen ante la sociedad. Sin embargo, esta mejor imagen no se corresponde con **las perspectivas de mayor diferenciación de la marca y la fidelidad de clientes, ni sobre la competitividad, siendo expectativas que se cumplen en menor grado.**

**La valoración de las repercusiones de la RSE implantada a través de Innovarse se ve condicionada y limitada** por el contexto externo de crisis económica, así como por la realización de acciones de RSE previamente al periodo analizado (acciones con efectos en las empresas, pero que no se atribuyen directamente a la metodología Innovarse).

En general, la implantación de la RSE **está teniendo efectos positivos** sobre los distintos parámetros valorados, aunque **de carácter muy reducido**. Los resultados más destacables se observan en **la disminución del impacto ambiental**, y en segundo lugar, **en una gestión empresarial más eficiente.**

En el otro extremo, la RSE genera sólo cierta **mejora sobre el acceso a nuevos segmentos de mercado y sobre la mejora de la competitividad**. Se estima que ha producido incrementos muy ligeros del margen bruto, mientras que, como efecto negativo, los costes unitarios de operación han aumentado, asociados a la necesidad de dedicación, controles y certificaciones.

### Valoración de la metodología Innovarse

La metodología Innovarse **es muy útil a las empresas para entender y poder integrar los conceptos de la RSE**. Asimismo, Innovarse resulta bastante operativo, de nivel medio-alto, como planteamiento estratégico en las empresas. La utilidad y la operatividad se valoran más positivamente por las empresas que se están introduciendo en el sistema, mientras que las empresas con mayor experiencia en RSE necesitan mayor profundidad en los temas abordados.

El **sistema de obtención de sellos es satisfactorio** a empresas iniciadas y avanzadas. Sin embargo **el grado de visibilidad que proporcionan los sellos como reconocimiento parece mejorable**, principalmente por el desconocimiento del sistema que perciben los encuestados en su ámbito, incluso por parte de organismos de la Administración Pública navarra.

Las empresas **valoran positivamente las acciones que el Gobierno de Navarra está realizando para fomentar la implantación** de la RSE en las empresas, considerándolas adecuadas.

Las ayudas<sup>8</sup> dirigidas a sufragar costes de las empresas en la implementación de la metodología Innovarse, **son determinantes para la implantación de la RSE en la mitad de las empresas** que se ha posicionado al respecto, mientras que para la otra mitad, su **desaparición ralentizaría la implantación**. Se identifica un efecto claramente **facilitador** al permitir contar con apoyo externo, asimismo favorecen un **mayor alcance y un avance más rápido** en la implantación.

### Medidas para el avance de la implantación de la RSE

Las prioridades de las empresas sobre medidas de apoyo a implementar por parte de la Administración, para avanzar en la RSE son las siguientes:

- **Una línea claramente prioritaria** "*Apoyo económico e incentivos fiscales*", dentro de la cual se ve necesario mantener las actuales ayudas a la RSE.
- En segundo lugar **dos líneas con prioridad muy similar** "*Acciones de formación, información y divulgación a empresas y a la sociedad en general*" y "*Desarrollo e implantación de metodologías, asesoramiento y acompañamiento a la implantación*". Se destaca una gran necesidad de **acciones de comunicación externa y difusión de la RSE a la ciudadanía en general**, en coherencia con los resultados y las propuestas recogidas en el estudio, la introducción de **criterios de RSE en la contratación pública** y el fomento de la cooperación entre agentes en sectores concretos (industrias agroalimentarias, empresas de servicios...).
- Finalmente las empresas consideran también importante, aunque en menor grado, desarrollar "*Medidas para facilitar la implantación de la legislación ambiental y laboral*".

<sup>8</sup> Convocatorias de ayudas 2009-2013 de la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales del Gobierno de Navarra

## **ANEXO I: CUESTIONARIOS**