

La Responsabilidad Social Corporativa en las empresas de transporte de mercancías peligrosas por carretera. La normativa y las partes interesadas como impulsores de comportamientos responsables.

Autor:

Juan Luis Torres Rubira
Máster en sostenibilidad y RSC

Tutora:

Ana Belén Escrig Tena

Junio de 2013.

Resumen

Este trabajo analiza la relación del sector del transporte de mercancías químicas peligrosas por carretera y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). En primer lugar, trata de determinar que comportamientos de RSC desarrollados por las empresas de este sector, se han generado como consecuencia de alguno de estos factores: presión de los clientes y normativa. Por otra parte, para evaluar cual sería la influencia de estos dos factores en una eventual gestión de la RSC, se tomará como referencia una evaluación de acuerdo con el método de los cuestionarios del EFQM Framework for CSR.

La normativa es una de las vías que impulsan comportamientos responsables en las empresas. En el caso del sector del transporte de mercancías peligrosas, existe una fuerte presión normativa por parte del estado, la UE y acuerdos internacionales. Por otra parte, la presión de los stakeholders, particularmente los clientes, busca asegurar estándares de calidad y seguridad impulsando estos comportamientos. En el caso del sector del transporte de mercancías peligrosas se materializa en la evaluación "Safety and Quality Assessment" SQAS, una herramienta de evaluación de proveedores y servicios de transporte.

Tras el análisis teórico se realiza un estudio empírico en el que se estudian dos casos de empresas del sector. Mediante una encuesta se buscaran evidencias cuantitativas cuyas conclusiones se completarán con entrevistas que aporten evidencias cualitativas que ayuden a explicar el efecto e incidencia de la normativa y el sistema SQAS en el desarrollo de comportamientos de RSC que pueden enmarcarse dentro del EFQM Framework for Corporate social Responsibility (CSR) de forma explícita o implícita.

Palabras clave:

Mercancías peligrosas, SQAS, RSC (Responsabilidad Social Corporativa), EFQM, calidad.

Índice

1. Introducción.
2. Marco teórico. Revisión de la literatura.
 - a. La legislación como impulsora de la RSC. La normativa de mercancías peligrosas (ADR).
 - b. La Gestión de la Calidad, un paso previo a la RSC. La evaluación SQAS como impulsora de comportamientos responsables.
 - c. RSC Framework para EFQM y las empresas de transporte de mercancías peligrosas evaluadas SQAS. Análisis comparativo.
 - d. Pregunta de investigación.
3. Metodología.
 - a. Metodología de elaboración del cuestionario y entrevista.
 - b. Metodología de selección de empresas, recopilación y análisis de datos.
4. Resultados.
 - a. Resumen de resultados.
 - b. Comportamientos impulsados detectados.
5. Conclusiones.
6. Referencias bibliográficas.
7. Anexos.
 - a. Simulación de evaluación por el método de los cuestionarios de EFQM Framework for CSR.
 - b. Encuesta y guión de entrevista.
 - c. Declaración jurada.

1. Introducción.

La globalización que ha sufrido el comercio, coloca **al transporte en un papel esencial en la sostenibilidad** de los productos y servicios a lo largo de toda su vida útil. Desde la cadena logística de las materias primas para su fabricación, hasta las actividades tendentes a la eliminación del producto, el transporte aparece incrementando los impactos en distintos ámbitos. De esta manera, el transporte se configura como un elemento económico transversal por su condición de servicio de demanda complementaria, y que tiene una fuerte influencia sobre las tres dimensiones de la sostenibilidad.

Ambiental: Consumo de combustibles fósiles no renovables, emisiones de CO₂, riesgo de contaminaciones derivadas de accidentes o incorrectas manipulaciones de mercancías, etc.

Social: Víctimas derivadas de accidentes de tráfico o de la mercancía, impactos de las infraestructuras.

Económica: Influencia de los costes de transporte en la competitividad de los productos y servicios.

No cabe duda pues, que en el caso del **transporte de mercancías peligrosas**, su impacto en alguna de las dimensiones, no sólo a nivel accidental, es mayor, por lo que ha sufrido una fuerte regulación **normativa** con el objetivo de “prevenir los daños a personas y medio ambiente” (Reeve, 2004), e integrándose en las organizaciones como parte de su gestión, particularmente en salud, prevención de riesgos o seguridad, que son elementos clave en cualquier perfil de RSC, y por lo tanto, cabe deducir que redundará en una performance más responsable con las dimensiones social y ambiental, ya que la normativa puede ser considerada uno de los ejes impulsores de la RSC (Pryce, 2002).

Por otra parte, diversos autores relacionan la **gestión de la calidad y la RSC** en organizaciones (Tarí-García 2011; Tarí, 2011; Hazlett, 2005; Zwetsloot, 2003; Kok, 2001). Aunque la normativa relativa al transporte de mercancías peligrosas, no obliga a certificar sistemas, sí se puede deducir un compromiso con niveles más altos de gestión para evitar errores con consecuencias más graves que en otros sectores. Sistemas que además pueden ser certificados en muchos casos, obligando a hacer las “cosas correctas de manera correcta” y “bien a la primera” (Zwetsloot 2003), que se configuran como dos principios elementales de la gestión de calidad y de la RSC (Tarí, 2011) y de particular importancia en el trabajo con mercancías peligrosas.

Esta gestión de la calidad viene impulsada por la **presión de los clientes**, (Pryce, 2002) otro eje de desarrollo de la RSC, en este caso la industria química, que

lidera los comportamientos de RSC y que se manifiesta mediante una evaluación, que exige sus estándares y niveles de gestión, particularmente con la seguridad. Esta evaluación se denomina Safety and Quality Assessment System [SQAS](#), que valora la seguridad y calidad de la performance de empresas relacionadas con la logística de productos químicos, y en particular las empresas de transporte de productos químicos peligrosos; y que no hace más que corroborar que las cosas se hacen correctamente y minimizando errores, incrementando aun más en su caso los niveles de seguridad y gestión de calidad desarrollando la mejora continua (Chemical Week 168).

Así pues, **el objetivo del trabajo** es analizar en qué grado las empresas de transporte de productos químicos que tienen la consideración de mercancías peligrosas por carretera, desarrollan comportamientos de RSC que se corresponderían con criterios de un sistema EFQM, que además se podrían evaluar siguiendo el método de los cuestionarios del EFQM Framework for CSR. Estos comportamientos estarían originados por dos elementos impulsores que destacan por su especificidad dentro del subsector: la legislación aplicable a este tipo de transporte y la presión de los clientes en forma de evaluación SQAS. No existe literatura que asocie SQAS o la normativa específica con la RSC, únicamente han sido estudiados como herramientas para la mejora de la seguridad. Para corroborar la pregunta de investigación planteada, el análisis se contrasta analizando el caso de dos empresas reales.

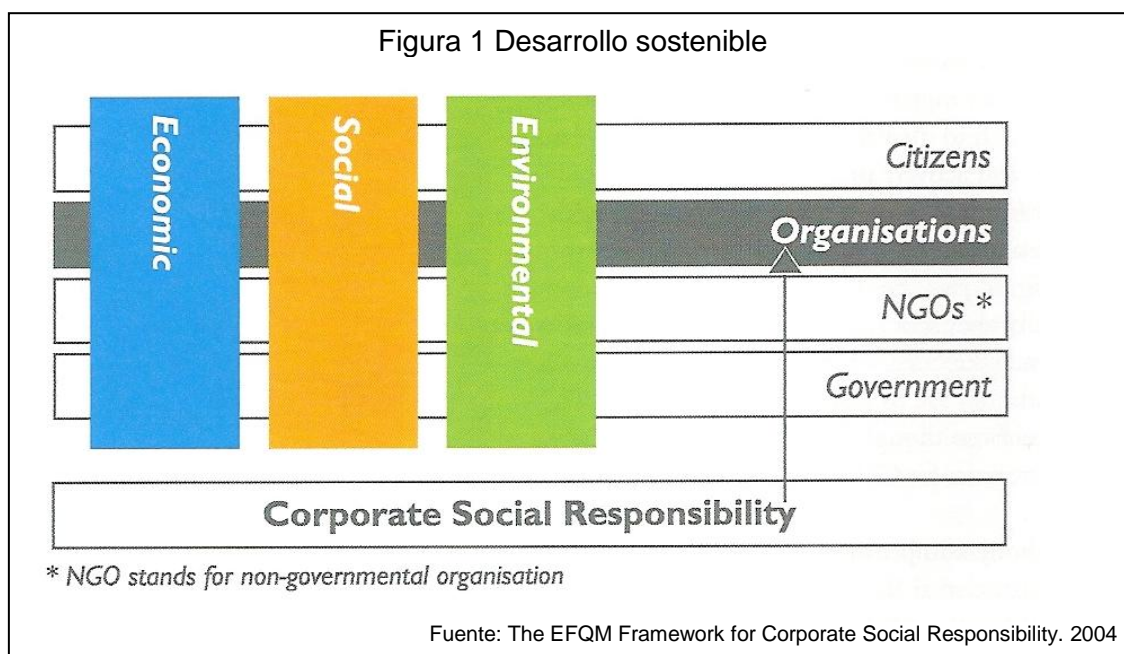
La RSC es un camino, y tiene unas fases que recorrer, pero para muchas empresas este camino ya ha sido recorrido en parte. Este trabajo pretende demostrar que aunque pueda existir un destino único para la RSC, el punto de salida de muchas empresas, no es el mismo y que además **estos comportamientos no son siempre una opción** sino una obligación legal y de mercado, que la empresa puede variar con un cambio de estrategia y de tipo de mercancías transportadas, por lo que finalmente pueden ser considerados voluntarios. El sector que vamos a estudiar, el del transporte de mercancías peligrosas, ha recorrido parte del camino impulsado por los dos factores que se han señalado anteriormente. Como se ha indicado, la literatura se ha centrado en buscar vínculos de unión entre la RSC y la calidad o los sistemas medioambientales o de seguridad y salud, pero ha obviado otros elementos, que aquí queremos evidenciar.

En la primera parte del trabajo se realiza una revisión de la literatura referida a la normativa de mercancías peligrosas, la calidad y la relación de ambas con la RSC, para acabar formulando la pregunta de investigación acerca de las conductas de RSC que cabe encontrar en este tipo de empresas. A continuación, se describe el proceso de elaboración del cuestionario y se detallan los resultados de los cuestionarios y entrevistas en dos empresas reales, para finalizar desarrollando las conclusiones.

2. Marco teórico. Revisión de la literatura.

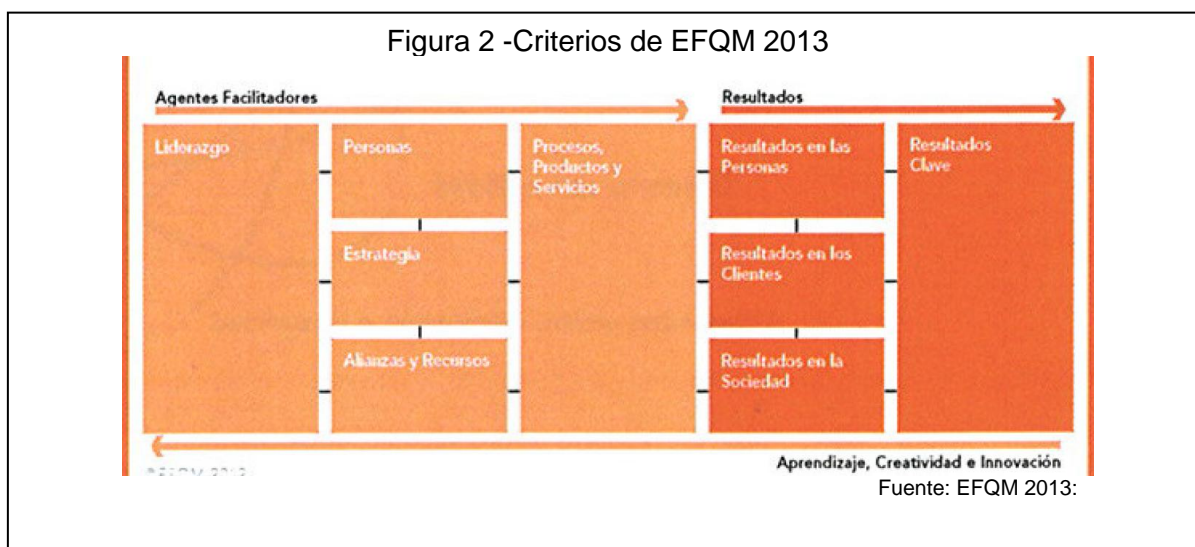
No existe una **definición** de RSC con aceptación general, no obstante cualquier definición del concepto de RSC incluirá elementos relativos a obligación moral, acciones sociales, y por supuesto con **connotaciones positivas acerca de medioambiente, y de condiciones laborales incluyendo la seguridad y la salud** (García, 2005; Berens et al., 2007), siempre con la premisa de voluntariedad, por encima de lo exigible (Tarí, 2011), y con la sociedad, en forma de los distintos grupos de interés, como destinatario final (Hazlett, 2007).

Siguiendo esta línea encontramos el modelo de excelencia en la gestión de la European Foundation for Quality Management, **EFQM**, que dispone de un marco, el EFQM Framework for CSR, donde se perfila la RSC como una serie de principios que se espera que las organizaciones asuman y reflejen en sus acciones. Estos principios contemplan el respeto por los derechos humanos, por los trabajadores, proveedores y clientes. De esta manera las organizaciones, se convierten en ciudadanos corporativos de la sociedad y del medio ambiente donde operan (The EFQM Framework for CSR, 2004). Estos principios y comportamientos deben desarrollarse dentro de **tres dimensiones, social, medio ambiental y económica (véase figura 1)**.



En la figura 2 podemos observar los criterios que configuran el modelo EFQM 2013, que varían ligeramente en la última edición, en concreto el criterio “Business Results” que ahora ha pasado a ser “Key Performance Results”, resultados clave

como en los publicados en el Framework for CSR (EFQM 2004). La base del EFQM Framework for CSR es el Modelo de Excelencia EFQM 2004 (The EFQM Framework for CSR, 2004) y sus principios fundamentales representados en la figura 3, aunque con el cambio del último criterio.



Aunque **no puede considerarse un sistema de gestión que incorpore calidad y RSC**, este Framework permite gestionar los dos sistemáticamente (Waddock and Bodwell, 2004; Tarí, 2011), a través de sus 9 criterios, conformándose como una muestra más de existencia de elementos comunes entre ambos, aunque, no podemos esperar de él que indique a las organizaciones como deben de actuar o que hacer (Hardjono et al., 2004).

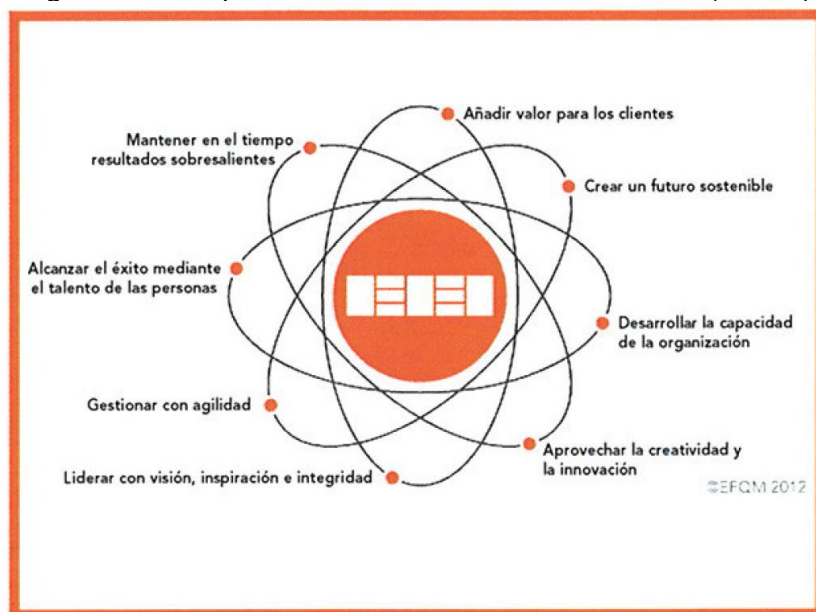
Así pues este Framework no es más que una evolución hacia la RSC de un método de gestión integrado, que se ha convertido en una opción cada vez más extendida entre las empresas. En muchos casos parece que se trata de de una evolución de otros sistemas incluso una práctica dentro de los sistemas de calidad (Tarí, 2011).

Para **el sector que se analiza, sometido a dos fuertes presiones**, seguir el modelo de gestión SQAS, no parece una opción, si se quiere seguir permaneciendo en el mercado.

La primera de estas presiones viene dada por la normativa sobre el transporte de mercancías peligrosas, que carece apenas de **literatura** y la existente está más relacionada con las propiedades físico químicas de los elementos transportados que con los sistemas de calidad y los impactos en las dimensiones de la RSC.

Por el contrario **la relación entre la calidad y la RSC** ha sido abordada (Ascigil, 2010; Barreto, 2009; Gerard, 2003, 2004; The Journal of Quality, 2011) con relativo consenso (Ascigil 2010; Barret, 2009; Castka et alt. 2004) en la existencia de solapamientos de muchos de sus elementos.

Figura 3 Conceptos fundamentales de la Excelencia (EFQM)



Fuente: [EFQM](#) MODEL 2013

La revisión de la literatura realizada pretende por una parte analizar la normativa de transporte de mercancías peligrosas y el sistema SQAS, junto con la literatura asociada a estos con el fin de **encontrar elementos comunes** con comportamientos encuadrables como de RSC en el EFQM Framework for CSR, que permita realizar una encuesta que evidencie estos comportamientos en dos empresas.

a. La legislación como impulsora de la RSC. La normativa de mercancías peligrosas.

El transporte de mercancías peligrosas, es un transporte sujeto a una **normativa específica** dimanante en su mayoría de acuerdos internacionales, especialmente el conocido como [ADR 2013](#) (Acuerdo Europeo sobre el transporte internacional de cargas peligrosas por vía terrestre – European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road) , que realiza un exhaustivo recorrido por los requisitos que se deben cumplir cuando se transportan materias consideradas como peligrosas. Estas materias están enumeradas en el mismo texto, junto con los requisitos que cabe esperar en las operaciones de transporte, sus vehículos, su circulación y el personal que realiza estas operaciones. El acuerdo está estructurado en 9 partes, distribuidas en dos anejos. Los comportamientos que pueden ser considerados como RSC, pueden ser inducidos por los capítulos que se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1 – Elementos normativos susceptibles de ser calificados como comportamientos de RSC.

Id	Capítulo	Objeto	Dimensión de la RSC	
8	Tripulación, equipo y explotación de vehículos. Documentación.	Documentación, señalización, contenido de la formación de las tripulaciones,	SOCIAL	AMBIENTAL
1.3	Formación de las personas que intervienen en el transporte de mercancías peligrosas.	Establece una formación específica en relación a las mercancías transportadas y a la seguridad en la conducción, sustancialmente superior a la establecida por la normativa de tráfico		
1.4	Obligaciones de seguridad de los participantes.	Establece especificaciones de seguridad para todos los intervinientes en el transporte.		
7	Condiciones de transporte, carga, descarga y manipulación.	Detalle de procedimientos, requisitos y operaciones del transporte de MMPP.		
1.7.3	Aseguramiento de la calidad en mercancías de la clase 7 (Radioactivas).	Establecimiento y aplicación obligatoria de “programas de aseguramiento de la calidad fundamentados sobre normas internacionales, nacionales u otras...”		
1.8	Medidas de control y otras medidas de apoyo dirigidas al cumplimiento de las medidas de seguridad.	Establece controles administrativos, colaboración entre estados. Figura del “Consejero de seguridad” con formación homologada, específica y evaluable periódicamente con la función de liderar las cuestiones relativas al transporte de MMPP. Organismos de control autónomos para la inspección de equipos, envases... Homologaciones de los procesos de fabricación y controles periódicos.		
6	Disposiciones relativas a los envases y embalajes, GRG etc.	Requisitos mínimos de los envases y embalajes. Pruebas etc.		
9	Construcción y aprobación de los vehículos.	Tipos, requisitos de los vehículos y especificaciones por clases de MMPP		
1.10	Disposiciones relativas a la protección.	De las mercancías. Establecimiento de planes de protección	Económica	
5.4	Documentación.	Especificaciones relativas a la documentación. Carta de porte, certificados de arrumazón.		

Fuente ADR 2013, Elab. Propia.

Las empresas que realizan transporte de mercancías peligrosas, deben de adecuar sus estructuras, equipos y personal al **nivel de gestión** más alto de exigencia dentro del sector. Así determinados autores consideran este nivel superior para la gestión introduciendo el concepto de “3s management” (Zheng, Zhang 2011), que, aunque en otro contexto económico y normativo se refiere a los niveles que se espera alcanzar de “security, sensitivity and specialization” en las empresas que realizan este tipo de transporte.

El ADR se complementa con la [normativa nacional](#), en la mayoría de los casos, desarrollos de la normativa en forma de directivas de la UE que afectan al [control administrativo](#), la figura del [consejero de seguridad](#) y otras especificaciones para transportes de especialidades dentro del sector

Como se puede observar, el grueso de esta normativa afecta principalmente a **aspectos relativos a seguridad y salud laboral, técnica y medioambiental**, que se configuran como aspectos fundamentales de cualquier sistema de calidad y en relación a las tres dimensiones, económica, social y medioambiental de la RSC. De hecho, la propia evolución de los sistemas de calidad parece que hace necesario una integración más cercana a los sistemas de “seguridad, salud y gestión medioambiental” (Ho and Fung 1995), acercando aun más esos sistemas a los parámetros de la RSC. Por citar un ejemplo concreto, en la figura del **consejero de seguridad**, podemos encontrar formación, liderazgo, preocupación por la seguridad y el medio ambiente y competencia certificada, en una combinación ajustada (Reeve 2004).

En todo caso todos estos requisitos normativos se traducen en una **mayor seguridad** en la circulación de mercancías peligrosas que por sus propiedades en caso de “incidentes críticos” (Vaaland et al. 2007) pueden generar daños mayores que otras mercancías comunes, tanto para las personas como para bienes y el medioambiente, y por lo tanto afectando a más stakeholders y con peores consecuencias. Esta percepción de mayor riesgo, genera una mayor sensibilidad en los aspectos relativos a este transporte por los diversos grupos de interés, una sensibilidad en muchos casos no del todo positiva.

No podemos obviar dos puntos que **pueden cuestionar la normativa** como elemento impulsor de la RSC. En primer lugar la posible **incompatibilidad entre seguridad por un lado y productividad y ecoeficiencia por el otro**, que choca con dos pilares de la RSC como son la sostenibilidad medioambiental y económica. Por ejemplo, si incrementamos el grosor de los materiales de una cisterna, disminuimos su capacidad de carga y por lo tanto la eficiencia del servicio se ve afectada. Por el contrario esta acción incrementa la seguridad y por lo tanto disminuye la posibilidad de “incidentes críticos” que con este tipo de mercancías pueden tener unas consecuencias especialmente graves, por lo que cabe considerar que las decisiones técnicas se han tomado con las adecuadas ponderaciones de riesgos, causas y consecuencias.

Por otro lado se puede cuestionar que **el cumplimiento de la normativa, sin más, no puede ser considerada RSC** si no se producen prácticas que excedan de esta normativa (Tarí, 2011) en alguna de las dimensiones de la RSC. De ser así, estamos

poniendo un límite entre la normativa y el componente ético de la RSC. Indicando que en ningún caso cabe alcanzar un ideal ético de comportamiento a través de la normativa. Además, estamos considerando esta normativa como “impulsora”, es decir que ayudará a esta empresa o a otras de la competencia a aplicar los mismos estándares de gestión en transportes no sujetos a la normativa de transportes peligrosos. Por ejemplo, utilizaremos vehículos con instalaciones eléctricas blindadas para transportar mercancías no inflamables, reduciendo el riesgo de incendio del vehículo en carretera. Además, , **la legislación, ha sido identificada como una de las fuerzas que impulsan la RSC** (Pryce 2002), junto con la presión de los clientes, cambios en los modelos de negocios, las expectativas de cambio de los empleados y el incremento de las inversiones en responsabilidad social.

En todo caso, la RSC, no es algo sobrevenido, sino que **se trata de un camino** a seguir (Zadeck, 2004), y parte del camino a realizar o su inicio puede venir dado por la influencia de una normativa más exigente que por tanto no se limitará únicamente a impulsar sistemas de gestión más o menos aproximados a la calidad, sino correctamente aplicada a encaminar a la organización hacia comportamientos de RSC.

Así pues, **la exigente normativa relativa al transporte de mercancías peligrosas, impulsa en las empresas bajo su ámbito** a desarrollar niveles de gestión más altos que se pueden relacionar con los existentes en cualquier sistema de gestión. Por adecuación sectorial, estudiaremos la superposición de esta normativa en la evaluación SQAS, que como sistema de gestión presta mayor atención a los parámetros de seguridad y salud, en línea con los argumentos expuestos.

b. La Gestión de la Calidad, un paso previo a la RSC. La evaluación SQAS.

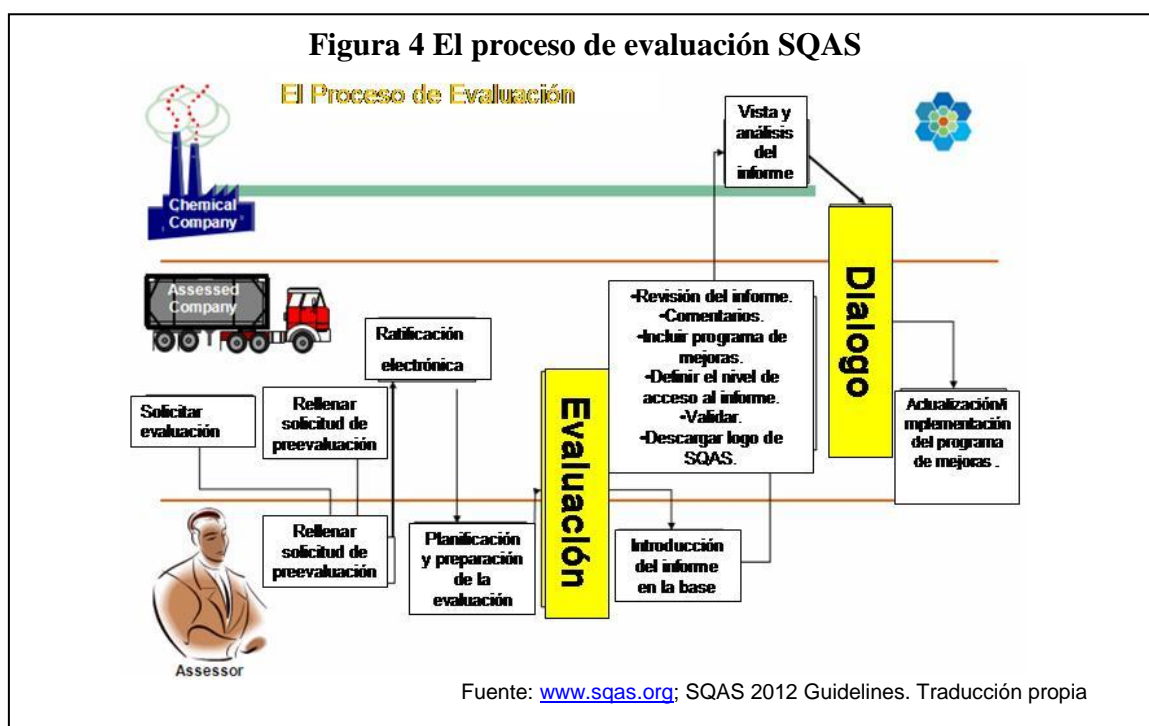
Contrariamente a lo que se ha expresado en relación con la influencia de la normativa de MMPP y la RSC, **la vinculación entre los sistemas de calidad y la RSC ha sido ampliamente estudiada por la literatura**, aunque tal vez la investigación de los dos como sistemas conjuntos y cuales son exactamente sus paralelismos no haya sido suficientemente investigada (Tarí, 2011). En concreto se destaca su carácter de paso previo y su contribución en el desarrollo de aspectos de carácter medioambiental, ético y satisfacción de los diferentes grupos de interés, facilitando además el desarrollo de actividades socialmente responsables (Tarí-García 2011; Tarí, 2011; Hazlett, 2005; Zwetsloot, 2003; Kok, 2001). Siguiendo esta línea diversos autores han abogado por integrar dentro de los sistemas de calidad a la RSC y el Gobierno Corporativo (Castka-Balzarova 2007), aunque otros autores no coinciden con que todos sean sinergias y entienden que son sistemas diferentes dejando los

primeros insuficientemente tratado el medioambiente (Waddock y Bodwell 2004) o incluso abogando por que este segundo no encuentre un estándar certificable (ISO 26000). En todo caso es fácil encontrar principios comunes y superposiciones entre la RSC y los sistemas de gestión como “no hacer daño, minimizar residuos, y eliminar el miedo entre dirección y trabajadores” (Ellis M. a new view that links... 2011). Sin embargo, la mayoría de los sistemas de calidad ponen su acento principalmente en la satisfacción del cliente, mientras que la RSC atiende a todos los stakeholders, una visión a la que se acerca más el modelo EFQM en el que parte de sus requisitos afectan de manera directa a los trabajadores pudiendo hablar en muchos casos de sistemas solapados en parte (Ascigil, 2010). En todo caso y sin entrar a valorar otros caminos, nadie parece cuestionar que los sistemas de calidad pueden ser un punto de partida (Castka 2007) o facilitar (Tari, 2011) desarrollar comportamientos de RSC.

En el caso del sistema **SQAS nos encontramos con un claro ejemplo de impulso de calidad, y según nuestro planteamiento de comportamientos de RSC**, originado como consecuencia de las necesidades de los stakeholders más fuertes (Castka et al. 2004), en este caso el trust de empresas químicas que junto con las petroleras y la industria alimentaria (Editorial, Can the chemical industry lead the way?, 2002) posiblemente estén liderando la RSC. De hecho la propia guía general del sistema indica que “las empresas químicas necesitan asegurarse de que estas operaciones se llevan a cabo de manera segura y con la calidad precisa con el objetivo de la protección de sus empleados, del público en general y del medio ambiente” (CEFIC 2006, 2012). De esta declaración de intenciones podemos extraer además la demostración de la **preocupación por los stakeholders** en sentido amplio, **y por el medio ambiente**, ambos elementos relacionables directamente con la RSC. Más adelante el mismo documento indica que se trata de una herramienta para evaluar los sistemas de gestión de la calidad, la seguridad y medio ambiente de forma uniforme, normalizada e independiente, permitiendo además servir de instrumento de selección de los proveedores para la industria química.

Así pues **la integración de estos dos sistemas, normativa de transporte de MMPP y SQAS** nos llevaría a considerar que se ha producido una evolución en estas organizaciones desde una RSC de cumplimiento legal mínimo a una **RSC interesada** (Kok et al. 2001), que situaría a la organización un nivel por encima del resto de empresas competidoras. Además puede indicar que la empresa está desarrollando comportamientos éticamente reconocibles, y una cierta planificación de la RSC, de manera implícita o explícita en **niveles de “cumplimiento”** (Cumple con las cuestiones sociales como un coste más del negocio) **o a poco más de “gestión”** (Las cuestiones sociales, realmente están integradas en los procesos), (Zadek 2004).

Como se ha adelantado, el sistema elegido es el SQAS. Por sus características, está especialmente diseñado, y por lo tanto indicado, para evaluar a empresas de transporte de mercancías químicas y peligrosas. Se trata de una iniciativa de CEFIC The European Chemical Industry Council dentro de su programa de RSC, denominado “[Responsible Care. Our commitment to sustainability](#)”, que incluye además otras acciones como el programa “behaviour based safety”, un programa de entrenamiento voluntario para los conductores de vehículos que transportes sustancias químicas. Por su origen, está directamente relacionado con la gestión de productos químicos. La edición de 2011 abarca varias especialidades para la evaluación: almacenes, limpieza de cisternas, transporte por ferrocarril y la que **utilizaremos**, que es **la de servicios de transporte**. Todas ellas comparten una encuesta base con cuestiones y datos comunes para todos los evaluados. Esta evaluación es un requisito que puede ser establecido por proveedores o cargadores, pero que no es obligatorio desde un punto de vista legal. De hecho tampoco se trata de una certificación al uso, sino que simplemente consiste en un informe, realizado por un evaluador autorizado e independiente, que indica la situación de la empresa y que posteriormente se hace



pública en una base de datos de acceso limitado a empresas químicas previa autorización de la empresa evaluada (figura 4).

En el caso de los servicios de transporte, junto con una encuesta de “evaluación y alcance” existen dos cuestionarios, el “core”, común para todos los servicios y el específico de servicios de transporte, que se aplica tanto a las empresas

con vehículos propios como a las que subcontratan. En la tabla 2, se referencia los capítulos evaluados por SQAS.

Tabla 2 – Elementos evaluados por los cuestionarios SQAS.		
Ítem N°	Question	Guideline
1	<u>Gestión:</u>	Responsabilidades de la dirección, personal, informes, no conformidades y auditoría y revisión de los sistemas de gestión.
2	<u>Protección, salud, medioambiente y Seguridad[1]:</u>	Relativos a la protección de empleados, público y medioambiente.
3	<u>Procedimientos de subcontratación de servicios.</u>	Seguimiento, planificación y evaluación. Contratistas
4	<u>Gestión de la Cadena de Suministro y Subcontratación</u>	Gestión de la Cadena de Suministro y Subcontratación
5	<u>Equipos</u>	Dotación, inspecciones y mantenimiento obligatorio y voluntario. Calibraciones.
6	<u>CSS Conducta Sobre Seguridad (CSS o programa equivalente)</u>	Evaluación de la realización de acciones para la conducción y realización de operaciones de carga y descarga seguras.
7	<u>Protección</u>	De la mercancías y los equipos durante el transporte.
8	<u>Protocolos operacionales y contacto con el cliente</u>	Emergencias y contacto con el cliente.
9	<u>Procesos de Pedidos y Operaciones</u>	Planificación de los pedidos, información al conductor. Seguimiento de los pedidos e informes finales de los servicios
10	<u>Tipos de Servicios de Transporte Específicos y sus Actividades</u>	Servicios específicos y accidentales.
11	<u>Inspección y Procedimientos del Centro</u>	Evaluación de la seguridad, orden y adecuación del centro de servicios de la empresa.
12	<u>Manipulación de productos alimentarios y alimentos para animales</u>	Evaluación de estándares, trazabilidad de los productos higiene y seguridad alimentaria.

[\[1\] N.T. "Safety, Health, Environment and Security"](#)

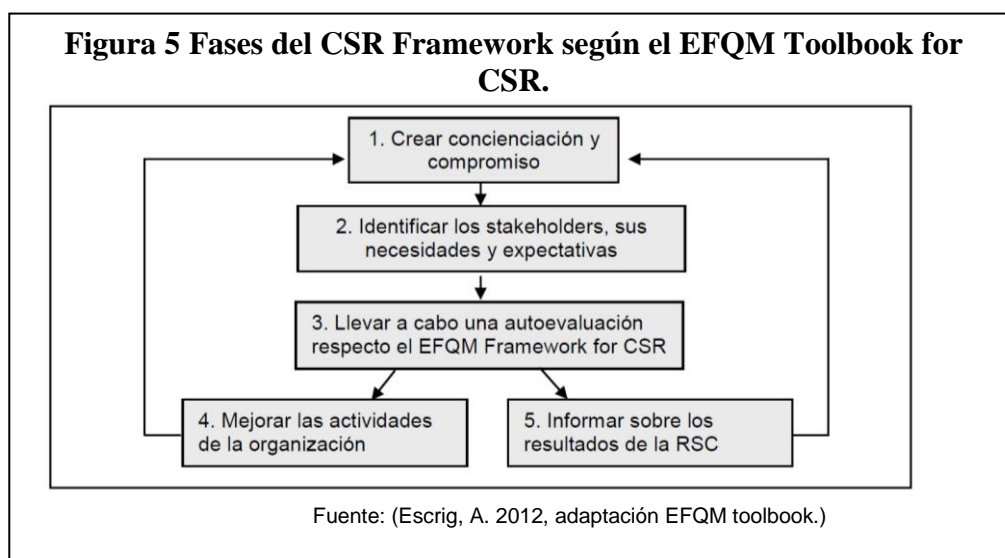
Fuente: Elab. Propia. SQAS.

Por su condición no sólo se trata de una herramienta de selección de proveedores, ya que permite a las propias empresas evaluadas **corregir y mejorar** sus resultados en relación a su performance de la calidad, seguridad y medio ambiente, es decir, no garantiza que una empresa este realizando correctamente el servicio, pero sí permite evaluar la evolución y su mejora (CEFIC, 2012).

En total la evaluación de una empresa de servicios de transporte constaría de 92 cuestiones en la evaluación "core" y 330 en el cuestionario específico de servicios de transporte.

c. **RSC Framework para EFQM y las empresas evaluadas SQAS. Análisis comparativo.**

El **Excellence One Toolbook for Corporate Social Responsibility**, “es una herramienta para los profesionales de la empresa y líderes que desean implantar en sus organizaciones políticas y estrategias de RSC, para realizar acciones y para medir que se consiguen los beneficios deseados tanto para la organización como para los stakeholders” (Toolbook, 2003). En ella, se describe la metodología y algunas herramientas que puede utilizar una **organización para acceder al marco de la RSC en el modelo EFQM**. Esta metodología, identifica cinco pasos para enfocar, que se detallan en la figura 5 y que se describen a continuación, **identificando en ellas algunas interrelaciones entre la metodología del Framework, la normativa de transporte de mercancías peligrosas y la evaluación SQAS**.



1.- Crear concienciación y compromiso. Determinando cual es el objetivo de la organización respecto a la CSR, y en qué situación se encuentra y determinando las oportunidades, costes y ahorros que nos puede generar el compromiso.

Las empresas de transporte de mercancías peligrosas aun cuando no se hayan planteado la RSC como metodología, es probable que estén en una fase de “On the way”. Esta idea se fundamenta en el hecho de que parte de **la normativa se esté aplicando a todos los servicios que realiza la empresa** y además, **la evaluación SQAS** haya propiciado mejoras propiciadas por los **requisitos de los clientes**. Estos dos factores situarían a la empresa por encima de los requisitos legales mínimos y de las expectativas de algunos grupos de interés.

2.- Identificar los stakeholders, sus necesidades y expectativas. El Toolbook identifica **7 grupos de stakeholders**: Sociedad, socios, accionistas,

personas, clientes, proveedores y otros entre los que cabría destacar en estas empresas a los peatones y otros usuarios de las vías públicas.

De la misma manera que en la fase 1, **la normativa de transporte de mercancías peligrosas establece condiciones** de formación, requisitos técnicos de los equipos, procedimientos y liderazgos **que mejoran la relación de la empresa con los socios, sociedad, personas, y otros stakeholders**. Evidentemente nuestros dos ejes no son suficientes para identificar a todos los stakeholders y cubrir sus necesidades, pero sí que **identifica perfectamente las expectativas de los clientes**, que pueden evaluar si sus necesidades han sido satisfechas en la detallada evaluación SQAS.

3.- Llevar a cabo una autoevaluación respecto el EFQM Framework for CSR. La autoevaluación permite a la empresa evidenciar cuáles son sus puntos fuertes en RSC y las áreas que permiten mejoras. EFQM recomienda dos métodos en función del nivel de la empresa, el de la proforma o los formularios, para empresas con un grado de madurez destacable y el de los cuestionarios. El método del informe pro forma sigue los criterios del sistema, indicando puntos fuertes y áreas de mejora, el segundo, una serie de cuestionarios alrededor de los criterios.

Precisamente esos criterios son los que vamos a utilizar para determinar si existen comportamientos de RSC. Para ello la primera tarea que se desarrolla es la de interrelacionar los tres sistemas analizados, destacando en ella los criterios que pueden entrar en relación con los elementos de los otros dos sistemas, y que se destacan en la tabla 3. Para la realización de esta tabla se parte de los criterios de “The EFQM Framework for CSR”, así como de sus subcriterios utilizando para una interpretación más ajustada las buenas prácticas detalladas en cada uno de ellos. Esta lista se ha relacionado con la tabla 1, para posteriormente buscar vínculos con cada una de las cuestiones de la evaluación SQAS. En la tabla 3 podemos observar como una gran parte de los criterios del EFQM Framework, se ven afectados por cuestiones de la evaluación SQAS y en menor medida por parte de la normativa de transportes de mercancías peligrosas.

Si **valorásemos estos elementos coincidentes en una evaluación siguiendo el método de los cuestionarios del EFQM Framework for CSR**, el resultado que se generaría una autoevaluación similar a la que figura en el anexo A. El resultado que daría una organización tipo dedicada al transporte de mercancías peligrosas y sometida a una evaluación SQAS con un 50% de ítems favorables de los relacionados con EFQM Framework for CSR, daría como resultado al menos un 30% de madurez como empresa responsable. Este dato situaría a la empresa en lo que el Toolbook califica como “On the way”. Este es el segundo de tres niveles en los que

fracciona la evolución de una empresa en su camino hacia la madurez en la RSC, y que implica “implicación activa, dialogo con los stakeholders, con desarrollo de algunas actividades de RSC”. Se trata de una estimación extremadamente prudente, y aunque con poco rigor, si que nos permite valorar esa puntuación como la de “salida” de cualquier organización de este tipo.

En el caso de la **normativa**, la vinculación queda supeditada al hecho de que la **empresa aplique el principio de extender los procedimientos** que se generan de ella a toda la organización como se ha comentado con anterioridad y el grueso de su influencia queda en el ámbito del criterio 3 de **gestión de personal** y en los **procesos** del criterio 5 en aspectos relativos únicamente a seguridad. En todo caso el impacto que produce esta normativa se proyecta sobre todo en las dimensiones social (minimización de riesgo de accidentes de tráfico o de transporte, etc.) y ambiental (accidentes, derrames etc.), por lo que debe de valorarse especialmente su impacto sobre el funcionamiento de la empresa.

Por el contrario **la evaluación SQAS sí que afecta a toda la organización** por la dificultad que tiene desvincular alguno de sus ítems con carácter transversal (Política, auditoría interna, procedimientos de subcontratación, etc.). Además, la influencia es generalizada, pero aunque esta se puede trasladar a todas las dimensiones de la RSC, de la misma manera que la normativa, su sombra se proyecta principalmente en las **dimensiones social**, por los aspectos de seguridad y salud, y **ambiental**, por su enfoque hacia la prevención de accidentes.

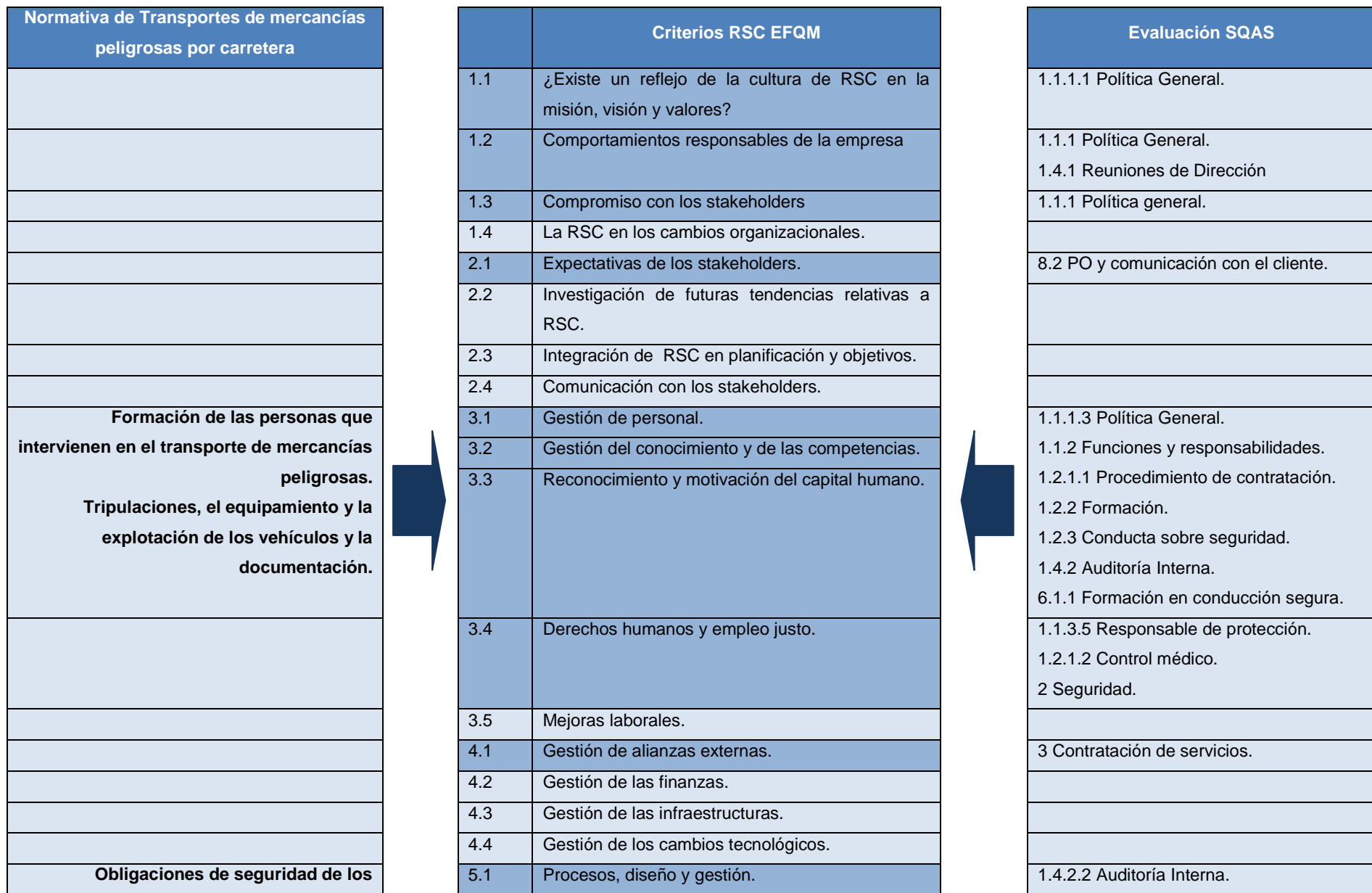
4.- El cuarto paso es el de utilizar los datos que surjan de la autoevaluación para realizar **mejoras en las actividades de la organización**, valorando los impactos en la sociedad, desarrollando un código ético, abriendo la organización al exterior etc.

De la misma manera que en los pasos anteriores, SQAS, en los aspectos que pueden afectar a los clientes, y la normativa de mercancías peligrosas en elementos como la investigación de accidentes y establecimiento de mejoras correctivas, contribuyen a estas mejoras correctivas que plantea el Framework.

5.- Por último, **la organización debe de informar** de todas sus actividades, midiendo su desempeño con indicadores adecuados, y por supuesto registrando sus actividades de éxito.

La metodología propuesta por EFQM, incluye esta obligación de informar, obligación que también **contempla la evaluación SQAS**, aunque de una manera más limitada y confidencial.

Tabla 3. Relaciones entre los sistemas.



<p>participantes.</p> <p>Medidas de control y otras medidas de apoyo dirigidas al cumplimiento de las medidas de seguridad.</p> <p>Disposiciones relativas a la protección.</p> <p>Documentación.</p> <p>Disposiciones relativas a los envases y embalajes, GRG etc.</p> <p>Construcción y aprobación de los vehículos.</p> <p>Condiciones de transporte, carga, descarga y manipulación.</p>



5.2	Mejoras de los procesos y comunicación.
5.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios.
5.4	Producción, entrega y servicio post venta de productos y servicios.
5.5	Relaciones con los clientes y difusión de la RSC.
6 PM.	Resultados clientes. Medición de percepciones.
6 PI.	Resultados clientes. Medición de performance.
7 PM	Resultados personas. Medición de percepciones.
7 PI	Resultados personas. Medición de performance.
8 PM	Resultados sociedad. Medición de percepciones.
8 PI	Resultados sociedad. Medición de performance.
9 PM	Resultados clave. Medición de percepción.
9 PI	Resultados clave. Medición de performance.



3 Contratación de servicios.
1.2.3 Conducta sobre seguridad.
1.4.2.4 Auditoría Interna.
2 Seguridad.
4 Gestión de la cadena de suministro.
5 Equipos.
6 Conducta sobre seguridad.
7 Protección del transporte.
8.1 Respuesta ante emergencias.
9.1 Planificación y comunicación.
9.1.3 Limpieza de equipos.
9.2 Control e instrucciones al conductor.
10 Servicios específicos y actividades.
11 Inspección y proa. del centro.
12 Manipulación de productos alimentarios y alimentos para animales.
1.2.3 Conducta sobre seguridad.
1.3.1 Informes (..)
2 Seguridad.
1.3.1 Informes (..)
1.3.2 SHEQ Objetivos y análisis de tendencias.

Elaboración propia.

d. Pregunta de investigación.

Estas evidencias nos hacen plantearnos la siguiente pregunta de investigación: **Las empresas de transporte de mercancías químicas consideradas peligrosas, inducidas por la normativa y las evaluaciones SQAS, ¿Desarrollan comportamientos de RSC, de acuerdo con los criterios del EFQM Framework for CSR?**

Además de la pregunta anterior, se ha citado dentro de la metodología del EFQM Framework for CSR un proceso en cinco fases. La tercera de ella es la de autoevaluación, que tiene como objetivo determinar el estado de la organización respecto algunos criterios de RSC. Para esta autoevaluación se proponen dos métodos. El primero es el conocido como “pro forma” que propone una autoevaluación a través de una memoria en torno a los criterios EFQM. El segundo, más sencillo, y adecuado para evaluaciones menos ambiciosas es el de los cuestionarios. Que plantea una serie de preguntas en torno a los criterios y subcriterios de EFQM.

A lo largo del resto del trabajo se trata de dar respuesta a la pregunta planteada y a los niveles de responsabilidad que se presuponen a raíz de la evaluación planteada atendiendo al estudio de casos.

3. Metodología.

La existencia de empresas que puedan responder a esta pregunta es limitada, ya que de entrada estaría limitada a la lista de las empresas evaluadas SQAS, y, además, dadas las limitaciones del estudio, a las situadas en la provincia de Castellón. De esta manera, para responder a la pregunta que ya se ha identificado en el punto anterior, plantaremos la pregunta a todas las empresas que forman el universo del muestreo, que figuran en la tabla 4, a fin de recopilar el mayor número posible de respuestas. En ellas buscamos la existencia de esos comportamientos mediante una encuesta cuantitativa y cerrada. Posteriormente los resultados se evaluarán cualitativamente mediante cuestionario abierto que facilite datos para un análisis cualitativo.

TABLA 4. Ficha técnica del estudio de casos

Propósito de la investigación	Las empresas de transporte de mercancías químicas consideradas peligrosas, inducidas por la normativa y las evaluaciones SQAS, ¿Desarrollan comportamientos de RSC, de acuerdo con los criterios del EFQM Framework for CSR?
Metodología	Estudio de casos contemporáneo múltiple. Exploratorio, descriptivo y explicativo
Unidad de análisis	Organizaciones evaluadas SQAS
Ámbito geográfico	Castellón, provincia.
Universo	Empresas de transporte de mercancías evaluadas SQAS.
Tipo de muestra	Aleatoria supeditada a la colaboración empresarial.
Método de recogida de evidencias	Encuesta y entrevista semiestructurada.
Fuentes de información:	Externa: Web de SQAS. Internas: Web de las empresas, encuestas y entrevistas.
Informador clave	Responsable de las evaluaciones SQAS / RSC
Métodos de análisis de la evidencia	Identificación de políticas de RSC en la organización. Vinculación entre la SQAS de las empresas y la existencia y comportamientos de RSC. Búsqueda de elementos de decisión. Búsqueda de patrones de comportamiento de RSC comunes. Identificación de relaciones causales entre los clientes, el sistema de RSC y SQAS.
Enfoque científico	Lógica de la réplica literal, (y en su caso teórica). Procesos deductivos que verifiquen las proposiciones teóricas planteadas.
Fecha de realización	Abril – Junio 2013

Con este doble análisis, compensaremos cualitativamente las carencias que las limitaciones del estudio cuantitativo ofrece. En particular las relativas a un muestreo tan reducido. Añadiendo así elementos, que aunque subjetivos, nos facilitan información interna de la empresa de una forma que permite aportar claridad en algunos aspectos que la rigidez de la encuesta puede dejar difusos. Especialmente respecto a la interacción de los tres sistemas normativa, SQAS y EFQM Framework.

Por otra parte, es difícil valorar que aportan los sistemas de gestión a una organización, y es muy probable que las aportaciones varíen en función de una innumerable lista de variables: contexto económico general, volumen de la empresa, subsector, situación económica, perfil del cliente..... Ante esta situación, el estudio de casos es especialmente útil cuando se busca explorar o evaluar situaciones o fenómenos complejos, (Larrinaga et al, 2010) y que en el caso de la calidad, o incluso la seguridad dependen de percepciones. Además, frente a la reducción que puede darse en un estudio cuantitativo, nos encontramos con las posibilidades de observar el fenómeno completo con una perspectiva integral; añadiendo además un análisis de la percepción de los responsables que puede permitir explicar elementos que de otra manera quedarían fuera del estudio.

a. Metodología de elaboración del cuestionario y entrevista.

El **cuestionario** se ha realizado siguiendo la estructura de los criterios del EFQM Framework for CSR que entran en relación con los otros elementos analizados. De esta manera el objetivo del cuestionario debe de ser doble:

- Validar que la empresa tiene comportamientos RSC de acuerdo a los criterios del Framework, y
- Constatar si estos comportamientos de RSC han sido realmente inducidos por los dos ejes estudiados.

Para la elaboración del cuestionario se han utilizado **únicamente los criterios en los que se han establecido relaciones teóricas con la normativa y la evaluación SQAS**, desarrollando cuestiones que constaten la existencia del comportamiento, para a continuación en caso afirmativo determinar el origen del comportamiento, como se ha señalado.

Para la valoración del comportamiento, utilizaremos una escala de 4 valores que nos indiquen la existencia del comportamiento, y en su caso su origen. (Tabla 5).

Tabla 5 Respuestas	
Existencia del comportamiento	Origen motivador del comportamiento
No	
Sí	Normativa de MMPP
Sí	Evaluación SQAS.
Sí	Programa propio de RSC.

De la elaboración del cuestionario se pueden obtener datos relevantes, pero es **conveniente completar la información con datos cualitativos** respecto a la influencia de la evaluación SQAS y la normativa de transporte de mercancías peligrosas en los comportamientos de la empresa, la existencia de programas de RSC y la interacción de otros sistemas como el ISO 14001, ISO 9001 o EFQM. Además en función de las respuestas, se han añadido preguntas aclaratorias, señaladas en el anexo b, junto con el cuestionario completo.

El grueso de las entrevistas tratan de dilucidar si las empresas consideran la RSC entre sus objetivos, y en tal caso, si habían tenido en cuenta la existencia de avances en esta política propiciados por la dinámica de la SQAS y la normativa de transporte de mercancías peligrosas.

b. Metodología de selección de empresas, recopilación y análisis de datos.

Las empresas tienen que cumplir **los requisitos del estudio**, es decir, dedicarse al transporte de mercancías peligrosas y estar evaluadas por SQAS “servicio de transporte” y “activa”, lo cual limita la población a estudiar.

La tabla 6, refleja las organizaciones que cumplen los criterios de acuerdo con la página [SQAS](#), y a la fecha del estudio.

De las empresas que aparecen en la relación, se enviado el cuestionario a dos empresas directamente, a cuatro a través de la [Asociación](#) Empresarial Castellonense de transporte de mercancías. Otras dos empresas, se han descartado por ser filiales de una matriz analizada (Transportes Belda, s.a. y Logística Guarque, S.L.).

Finalmente sólo se recibieron de manera correcta dos cuestionarios que permitieron realizar posteriormente las entrevistas. Se trata de dos empresas sin vinculación manifiesta y de diferentes características, lo que permite aunar en el estudio dos perspectivas empresariales de diferente calado.

TABLA 6 Empresas evaluadas SQAS de la provincia de Castellón (sólo servicios de transporte)			
HIJO DE V. NAVARRO PASTOR, S.A.		80177	
Ubicación:	Almazora / Castellón (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (06TS)
Auditor:	Lanaa Ricós. A.	Fecha:	03-06-2011
Agencia:	Lloyd's Reaister	Situación:	Activo
RALLO Hnos., S.A.		61971	
Ubicación:	CASTELLÓN (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (06TS)
Auditor:	Lanaa Ricós. A.	Fecha:	09-03-2011
Agencia:	Lloyd's Reaister	Situación:	Activo
LOGÍSTICA GUARQUE, S.L.		61602	
Ubicación:	Vila Real/CASTELLÓN (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (06TS)
Auditor:	Lanaa Ricós. A.	Fecha:	28-05-2010
Agencia:	Lloyd's Reaister	Situación:	Activo
TRANSPORTES SANMARTI SA		80866	
Ubicación:	BORRIOL (CASTELLÓN) (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (11TS)
Auditor:	Batllori Bas. Javier.	Fecha:	17-05-2012
Agencia:	BUREAU VERITAS	Situación:	Activo
TRANSPORTES BELDA S.A.		80654	
Ubicación:	BENICARLO-CASTELLON (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (11TS)
Auditor:	Santarremicia. F.	Fecha:	09-02-2012
Agencia:	AITEC	Situación:	Activo
Transports VILATRUCK, S.L.		80640	
Ubicación:	Villarreal / CASTELLÓN (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (11TS)
Auditor:	Lanaa Ricós. A.	Fecha:	31-01-2012
Agencia:	Lloyd's Reaister	Situación:	Activo
MONFORT LOGISTICA, S.L.		61762	
Ubicación:	CASTELLON (ES)	Módulo:	Servicio de transporte (06TS)
Auditor:	Santarremicia. F.	Fecha:	21-10-2010
Agencia:	AITEC	Situación:	Activo

Fuente: www.sqas.org

La primera de las empresas es líder en el mercado de transporte y agencia de carga completa en vehículos pesados en la provincia con una facturación aproximada de **19** millones de euros anuales, destacando por sus iniciativas innovadoras en la utilización de combustibles alternativos, vehículos de última tecnología y con un

sistema de calidad certificado implantado, aunque no se trata de EFQM. Tampoco tiene certificación del sistema medioambiental. Tiene una antigüedad según reporta en su página de más de 80 años.

Por el contrario la segunda empresa, es de reducida dimensión y de creación reciente. Dispone según manifestó en la entrevista de 7 vehículos, con un perfil de subcontrata de una gran multinacional de sector químico, que acapara según sus indicaciones el grueso de su facturación. No dispone de certificación en ninguno de sus sistemas.

El análisis se ha realizado sobre estas empresas, que cumplen los requisitos ya que, están en el ámbito geográfico, pertenecen al sector del transporte de mercancías peligrosas, y ambas aparecen como evaluadas en la página de SQAS.

Ambas empresas han solicitado confidencialidad respecto a sus resultados e identidad.

4. Resultados.

a. Resumen de resultados.

Los resultados de la encuesta muestran como los **comportamientos de RSC** que se presumían inducidos por la evaluación SQAS, son ratificados por las respuestas, que ven en esta evaluación un inductor de comportamientos que se consideran de RSC de acuerdo con el análisis del EFQM Framework for CSR. Sin embargo, las colaboraciones en materia de RSC (Patrocinios en su mayor parte), se desarrollan por programas propios de RSC, sin relación con la evaluación SQAS, ni con la normativa.

En ambas empresas, se observa que la **normativa de mercancías peligrosas**, afecta en la organización en una doble vía, por un lado en la generalización de la formación específica y la obtención del [“carné ADR”](#) y por otro lado el uso de [equipos](#) más seguros siguiendo las especificaciones del ADR que incluyen la dotación de seguridad, pero tal y como cabía esperar su influencia es mínima en comparación a la de la evaluación SQAS.

Por el contrario la existencia de **indicadores** de medición o percepción son desarrollados por las organizaciones dentro de sus propios programas de gestión, aunque con algunos indicadores respecto a clientes que tienen su origen en la evaluación SQAS.

Por otra parte, de la **entrevista cualitativa** no se han obtenido resultados tan concluyentes como los que a priori nos muestra la encuesta y en ciertos casos contradictorios. La empresa de mayor volumen de entre las entrevistadas, considera la evaluación SQAS una “obligación prescindible” con pocos efectos en la gestión de la organización, y si los hay, achacables a SQAS pero también a otros sistemas como la ISO 9001 o los “hábitos de gestión” implantados en la empresa. Por el contrario en la empresa entrevistada de menor tamaño, y sin sistema de gestión implantado, la SQAS se entiende como un sistema “más exigente, que originó que dejáramos la ISO 9001, que ningún cliente nos solicitaba”, además de que determinados clientes “de Italia, nos obligan a cumplir con puntuaciones mínimas en algunos apartados de la evaluación SQAS”.

Las empresas, aunque valoran formalmente los beneficios de la evaluación SQAS y la **diferenciación** que ella supone, la consideran una “foto”, y no tienen en cuenta lo que establece respecto a programas de mejora, más allá de los que indican otros sistemas ya citados y que permiten la preceptiva evolución en la evaluación SQAS.

En la misma línea, los entrevistados consideran **más influyente la normativa de Prevención de Riesgos Laborales** o las propias exigencias de seguridad de la normativa de transporte de mercancías peligrosas en la dimensión social de la RSC de la empresa, la propia evaluación SQAS.

También se observa en las empresas una profunda preocupación por las **consecuencias de los accidentes** de tráfico en la sociedad y en menor medida en el medio ambiente, preocupación calificada de “mayor” que respecto al transporte de otras mercancías. Esta preocupación por la eliminación de accidentes, se manifiesta en la aplicación de todos los medios disponibles y un escurpulooso cumplimiento de los protocolos y las instrucciones escritas de la normativa.

Finalmente ante la **posibilidad de comenzar a realizar algún programa de RSC**, que sistematice y manifieste los comportamientos de la empresa, los entrevistados de pequeño volumen, no se plantean esa posibilidad, y los de mayor volumen, la estudian como una opción a medio o largo plazo. Aun considerando en alguno de los casos, que estas empresas ya desarrollan muchos comportamientos de este tipo más allá de los detectados en este estudio (patrocinios, iniciativas sostenibles con combustibles alternativos, mejoras voluntarias en las emisiones de la flota con vehículos Euro V, etc.).

b. Comportamientos impulsados detectados.

Son pocos los comportamientos que han obtenido unanimidad por parte de los entrevistados (tabla 6). Del grueso de comportamientos inducidos se pueden delimitar en tres grupos.

Tabla 6. Comportamientos impulsados

Se gestionan mejoras de la RSC, con la comunicación con los stakeholders	Stakeholder s
En el diseño de los servicios, ¿Se identifican y anticipan necesidades de los clientes, se utiliza la iniciativa de todos los stakeholders y se minimizan los impactos?	
Existen indicadores objetivos respecto a [Fidelización de los clientes (duración de la relación, recomendaciones....)]	Stakeholders -Clientes
¿Las relaciones con los clientes inciden en la necesidad del consumo responsable, y se tienen en cuenta a éstos en sus sugerencias respetando su privacidad?	
Se miden las percepciones de los clientes respecto [Calidad]	
Se miden las percepciones de los clientes respecto [Post- Venta]	
Se miden percepciones de los clientes respecto [Fidelización]	
Se miden las percepciones de los clientes respecto [Respeto medioambiental, reducción de impactos sociales.]	
Existe una búsqueda y uso activo para que el diseño de nuevos procesos o servicios sean ambientalmente respetuosos	Ambiental
Se controlan los nuevos procesos o servicios para evaluar sus impactos sociales y ambientales	
Existe una búsqueda y uso activo para que el diseño de nuevos procesos o servicios devenga en procesos o servicios seguros	
Se gestionan las reclamaciones de carácter ambiental o social de los clientes	
¿Se han establecido sistemas y medios para reducir accidentes, y para evitar generar residuos?	
Se miden percepciones de los trabajadores respecto [Condiciones de trabajo]	
Se tienen en cuenta, se informa y consulta a los trabajadores de la empresa al respecto de cambios en la empresa	
La empresa genera oportunidades para que los trabajadores se impliquen e innoven en materias de RSC	
Existen en la empresa protocolos de actuación para prevenir la explotación de los trabajadores, fraude en la normativa de tiempos de conducción o velocidad	
Existe una gestión de la comunicación con el personal, que incluye de RSC	
El sistema de gestión identifica y valora conocimientos y competencias, motivando y formando al personal, alineando objetivos de empresa y trabajadores	
El sistema, reconoce y motiva al personal, integrándolos en las actividades de respeto social y medioambiental, y de los principios de la empresa.	Proc esos
La empresa, diseña y gestiona los procesos identificando procesos claves	
Existen indicadores objetivos respecto a [Ventas (sellos medioambientales, quejas, reclamaciones solucionadas, etc.)]	

El primero comprende los comportamientos relativos a **identificación de necesidades de los stakeholders**, con un especial peso de la parte de los clientes, como cabía esperar de un sistema de calidad promovido por **clientes**. Además, el nivel de sofisticación de la evaluación SQAS, permite a los clientes incidir sobre los

aspectos que más les interesan con el fin de que las empresas suministradoras se adapten a sus intereses. Por otra parte, las exigencias de seguridad de la evaluación, están encaminadas a garantizar, no sólo la seguridad de las mercancías y de los trabajadores como se detalla a continuación, sino también se **pretende proteger a la sociedad** y garantizar por tanto un interés básico de esta, aunque identificando las necesidades sin contar directamente con el grupo de interés.

El segundo grupo de comportamiento afecta a **cuestiones de seguridad** que oscilan entre la prevención de riesgos laborales y el medio ambiente. Por una parte, nos encontramos con comportamientos originados por la normativa de transporte de mercancías peligrosas, se han generalizado en todas las organizaciones implantándose también en servicios que no necesitan esas exigencias:

- Formación de los conductores.
- Elementos de seguridad de los vehículos.
- Dotaciones en los vehículos
- Protocolos de seguridad, respecto a la carga, descarga, estiba y desestiba.
- Actuaciones del consejero de seguridad.

Por otra parte nos encontramos con la influencia de la evaluación SQAS, que ha permitido a algunas desarrollar sus sistemas de seguridad adecuándolos a las exigencias del cliente y estas a las del **producto específico que transportan**.

El tercer grupo son cuestiones relativas al **personal**, además de las cuestiones de formación y seguridad, los trabajadores ven reforzada su participación en la empresa. Además, la evaluación SQAS garantiza la extensión de todos los derechos señalados en este apartado a los trabajadores de empresas subcontratadas.

5. Conclusiones.

El plano teórico muestra **interrelaciones entre los sistemas de calidad y la RSC** (Ascigil, 2010; Barreto, 2009; Gerard, 2003, 2004; The Journal of Quality, 2011). Además, la generalización de las disposiciones normativas, en este caso sobre el transporte de mercancías peligrosas, a la totalidad de los procesos de una empresa indica que efectivamente la normativa puede ser considerada uno de los ejes impulsores de la RSC (Pryce, 2002). Mejorando procesos, haciéndolos más seguros, sostenibles y respetuosos. Partiendo de la revisión de la literatura, el análisis de los sistemas y estas interrelaciones y procesos mejorados, se **puede encontrar un abanico de comportamientos de RSC** que pueden encuadrarse dentro de los patrones establecidos por el EFQM Framework for CSR.

No obstante estas evidentes interrelaciones entre sistemas de calidad (SQAS) y RSC (EFQM Framework) que han mostrado los resultados (Tari-García 2011; Tari, 2011; Hazlett, 2005; Zwetsloot, 2003; Kok, 2001) se ha detectado que en algunas empresas de los sectores estudiados, se observan unos resultados que no concuerdan con la **percepción negativa** de los responsables del departamento. Estos tienden a minimizar el impacto de los sistemas en la empresa y por ende en su RSC. Por el contrario, tienden a vincularlos con los procesos de la empresa relegando el papel de los sistemas a meras obligaciones administrativas.

En todo caso el avance **de las organizaciones líderes respecto a la RSC parece muy distanciado** de lo que las empresas de menor tamaño del sector estudiado pueden o quieren realizar en este ámbito. Es más, muchas de ellas realizan acciones suficientes, y tienen sistemas que les permitirían afrontar con éxito la edición de memorias de sostenibilidad y evaluar unos **niveles elevados de comportamiento responsable**. Pero aun con esta perspectiva, estas empresas no contemplan la posibilidad de aprovechar estas acciones y sinergias ni aun en el plano de RSC instrumental que las coloque como empresas de referencia.

La sensibilidad social existente respecto a cualquier actividad con este tipo de mercancías impulsa también a las empresas a seguir con estos comportamientos. La no observación de estas normas, especialmente en caso de accidente, afectaría de manera importante a la reputación corporativa de las empresas químicas y transportistas con las consiguientes **consecuencias económicas**. Pero sin embargo, como se ha destacado anteriormente, no se están aprovechando estos comportamientos en sentido contrario para generar una reputación positiva.

Estos comportamientos tienen su origen con **requisitos exigidos por los clientes** (Pryce, 2002) **o la administración (en parte representando a la sociedad)**, olvidando al menos de manera formal, en la mayoría de los casos al resto de stakeholders.

Se ha podido comprobar como **muchos de los comportamientos de la tabla 3 se están desarrollando en las empresas**, aunque sin poder determinar si su origen se debe a los sistemas propuestos por este trabajo, normativa de transporte de MMPP y SQAS, o por otros sistemas, ISO 9001 o sistema propio de la empresa, debido al solapamiento entre sistemas (Ascigil 2010; Barret, 2009; Castka et al. 2004). Además también se ha observado que se pueden encontrar **más comportamientos responsables en las empresas más grandes** que en las pequeñas, en coherencia con el nivel de actividad.

El primero de los elementos de estos sistemas que se manifiesta en comportamientos responsables es **la seguridad en los procesos y la organización**. Se trata de una seguridad tanto **interna como externa** afectando por lo tanto también a los intereses de **la sociedad**, que aparece como stakeholder cuyos intereses se protegen y entrando en el plano de la **dimensión social** de la sostenibilidad. Esta seguridad se instrumenta a través de la participación de los trabajadores, el desarrollo de los procesos de la empresa y el seguimiento de indicadores que permitan la medición de la evolución de la empresa.

También **el medio ambiente** resulta protegido por las exigencias de uno y otro sistema, con el resultado de comportamientos responsables dentro de **la dimensión ambiental** de la sostenibilidad. Particularmente debido a la seguridad en los equipos, la cualificación profesional de todos los intervinientes que permiten la optimización de los procesos y la eliminación o minimización de riesgos originados tanto por la circulación de vehículos como por las propias propiedades de las mercancías.

Cabe señalar que se trata de **comportamientos voluntarios**, ya que las empresas optan por diferenciarse acudiendo a este subsector, pudiendo ofrecer servicios no sujetos a la normativa estudiada o con clientes de otros sectores económicos. Así pues, es una opción de diferenciación y especialización que las empresas determinan voluntariamente.

Con todos estos elementos podemos concluir que nos encontramos con **organizaciones que disponen de sistemas diferenciadores** desde la perspectiva de la RSC, y particularmente dentro de los criterios establecidos por el EFQM Framework for CSR. Estos sistemas pueden servir efectivamente de punto de partida (Castka 2007) o facilitar (Tarí, 2011) desarrollar comportamientos o sistematizaciones de la RSC. Independientemente de las puntuaciones que se podrían alcanzar con una

autoevaluación (anexo a), y de la evidente falta de interés de las organizaciones, estos sistemas de calidad deben ser valorados por la capacidad y potencialidad de generar comportamientos socialmente responsables o sistemas de RSC.

Cabe resaltar que el trabajo realizado tiene **limitaciones** importantes. En primer lugar que la contrastación **se ha realizado únicamente sobre dos empresas**; en segundo lugar que el análisis de las interrelaciones entre SQAS y EFQM Framework for CSR, admitiría **niveles más detallados**. Aun y con estos dos factores las evidencias teóricas y empíricas resultan lo suficientemente sólidas como para que las conclusiones puedan ser válidas en otras organizaciones que reúnan las circunstancias de las de la muestra.

Por último, ante las evidencias mostradas y tras un estudio de mayor detalle, el desarrollo de una **herramienta que permitiera una interacción rápida o automática de los sistemas**, es decir, que mediante la evaluación SQAS generara automáticamente una evaluación EFQM Framework for CSR, contribuiría al desarrollo de la RSC en este sector y se conforma como una interesante línea de estudio y desarrollo.

6. Referencias bibliográficas.

- Ellis, Mandy, (Editora) "A New View That Links Quality and Social Responsibility", 2011, ASQ, *The Journal for Quality and Participation*, vol. 34, no. 3, pp. 34-35.
- [Acord Dangereux Routier \(ADR\) 2011](#). Vigente hasta el 30/06/2013
- [Acord Dangereux Routier \(ADR\) 2013](#).
- Ascigil, S.F. 2010, "Toward Socially Responsible SMEs? Quality Award Model as a Tool", *The Quality Management Journal*, vol. 17, no. 3, pp. 7-20.
- Barrett, J.D. 2009, "Corporate Social Responsibility and Quality Management Revisited", *The Journal for Quality and Participation*, vol. 31, no. 4, pp. 24-30.
- Berens, G., Cees B M van, R. & Johan, v.R. 2007, "The CSR-Quality Trade-Off: When can Corporate Social Responsibility and Corporate Ability Compensate Each Other?", *Journal of Business Ethics*, vol. 74, no. 3, pp. 233-252.
- Boada-Grau, J., Sánchez-García, J., Prizmic-Kuzmica, A., & Vigil-Colet, A. (2012). Health and safety at work in the transport industry (trans-18): Factorial structure, reliability and validity. "Spanish Journal of Psychology" 15(1), 357-66.
- Castka, P., Bamber, C.J., Bamber, D.J. & Sharp, J.M. 2004, "Integrating corporate social responsibility (CSR) into ISO management systems - in search of a feasible CSR management system Framework", *The TQM Magazine*, vol. 16, no. 3, pp. 216-224.
- Castka, P. & Balzarova, M.A. 2007, "A critical look on quality through CSR lenses", *The International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 24, no. 7, pp. 738-752.
- Charles, G. & Hill, T.D. 2004, "Towards an Iso for Corporate Social Responsibility", *Quality Congress.ASQ's ...Annual Quality Congress Proceedings*, vol. 58, pp. 135-145.
- "Changes to ADR driver training scheme proposed", 2008, *The Safety & Health Practitioner*, vol. 26, no. 8, pp. 83-83.
- Chen, C.H. & Wongsurawat, W. 2011, "Core constructs of corporate social responsibility: a path analysis", *Asia - Pacific Journal of Business Administration*, vol. 3, no. 1, pp. 47-61.
- "CSR: Can the chemical industry lead the way?", 2002, *Chemical Market Reporter*, vol. 262, no. 10, pp. 1-S5.
- [Directive 95/50/EC - procedures for transport of dangerous goods](#)
- [Directiva 96/35/CE del Consejo, de 3 de junio de 1996, relativa a la designación y a la cualificación profesional de consejeros de seguridad para el transporte por carretera.](#)

[por ferrocarril o por vía navegable de mercancías peligrosas \[Diario Oficial L 145 de 19.6.1996\]](#).

- Escrig Tena, Ana Belén. 2012, "Gestión de la RSC, módulo". Máster en sostenibilidad y RSC. UJI/UNED.
- European Foundation for Quality Management (EFQM) (2003c): *Excellence One Toolbook for Corporate Social Responsibility*. EFQM, Brusels.
- European Foundation for Quality Management (EFQM) (2004): *EFQM Framework for Corporate Social Responsibility*. EFQM, Brusels.
- Gerard, I.J.M.Z. 2003, "From management systems to corporate social responsibility", *Journal of Business Ethics*, vol. 44, no. 2, pp. 201-207.
- Gerard, I.J.M.Z. & Marcel N A van, M. 2004, "From Quality to Sustainability", *Journal of Business Ethics*, vol. 55, no. 2, pp. 79-82.
- Hardjono, T. & de Klein, P. 2004, "Introduction on the European Corporate Sustainability Framework (ECSF)", *Journal of Business Ethics*, vol. 55, no. 2, pp. 99-113.
- Ho, S.K.M. & Fung, C.K.H. 1994, "Developing a TQM excellence model", *The TQM Magazine*, vol. 6, no. 6, pp. 24-24.
- Ho, S.K., Cicmil, S. & Fung, C.K. 1995, "The Japanese 5-S practice and TQM training", *Training for Quality*, vol. 03, no. 4, pp. 19-24.
- Husillos, J., González, C.L. & Gil, M.J.Á. 2011, "The emergence of triple bottom line reporting in Spain*/La aparición y desarrollo de las memorias de sostenibilidad en España", *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. 40, no. 150, pp. 195-219.
- Kleine, A. & von Hauff, M. 2009, "Sustainability-Driven Implementation of Corporate Social Responsibility: Application of the Integrative Sustainability Triangle", *Journal of Business Ethics*, vol. 85, pp. 517-533.
- Kok, P., Ton van, d.W., McKenna, R. & Brown, A. 2001, "A corporate social responsibility audit within a quality management Framework", *Journal of Business Ethics*, vol. 31, no. 4, pp. 285-297.
- Larrinaga, O.V. & Rodríguez, J.L. 2010, "El Estudio De Casos Como Metodología De Investigación Científica En Dirección Y Economía De La Empresa. Una Aplicación a La Internacionalización1/case Study as a Methodology of Scientific Research in Business Economics and Management. an Application of the Internationalisation", *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 16, no. 3, pp. 31-52,192,194.
- Loading up on regulations. (2004). *European Chemical News*, 81(2121), 1-IV.

- Ma del Mar García de los Salmones, Angel, H.C. & Ignacio Rodríguez, d.B. 2005, "Influence of Corporate Social Responsibility on Loyalty and Valuation of Services", *Journal of Business Ethics*, vol. 61, no. 4, pp. 369-385.
- Marcel, v.M. & Hardjono, T.W. 2003, "European corporate sustainability Framework for managing complexity and corporate transformation", *Journal of Business Ethics*, vol. 44, no. 2, pp. 121-132.
- Milmo, S. 2011, "Setting out on the CSR path", *ICIS Chemical Business*, vol. 279, no. 20, pp. S22-S23.
- Pryce, Vicky, CSR: Should it be the Preserve of the Usual Suspects?. *Business Ethics A European Review*, Vol. 11, pp. 140-142, 2002. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=312081>
- Reeve, P. 2004, "We can Work it Out", *The Safety & Health Practitioner*, vol. 22, no. 2, pp. 24-26.
- Rivera Lirio, J.M. y otras. 2010. "Gestión de la RSC" Netbiblo, UJI UNED.
- Scott, A. 2009, "Corporate Responsibility", *Chemical Week*, vol. 171, no. 26, pp. 24-25,27.
- "Should CSR be legal not general?", 2004, *European Chemical News*, vol. 81, no. 2115, pp. 5-5.
- [SQAS](#). 2006
- "SQAS: A Tool for Continuous Improvement", 2006, *Chemical Week*, vol. 168, no. 31, pp. 36-36.
- Smith, C., SPE, Caldwell, S., Graves, D. SPE and Galvan, J.. SPE, Schlumberger. 2012. "Chemical Regulatory Changes Are We Managing Them Effectively International" Conference on Health, Safety and Environment in Oil and Gas Exploration and Production, 11-13, Perth, Australia.
- Talwar, B. 2009, "Comparative study of core values of excellence models vis-à-vis human values", *Measuring Business Excellence*, vol. 13, no. 4, pp. 34-46.
- Tarí, J.J. 2011, "Research into Quality Management and Social Responsibility", *Journal of Business Ethics*, vol. 102, no. 4, pp. 623-638.
- *Tarí Guilló, J.J., Mariano García Fernández. 2011, "La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios" Revista de dirección y administración de empresas, ISSN 1135-2051, Nº 18, 2011, págs. 77-94.*
- Tokoro, N. 2007, "Stakeholders and Corporate Social Responsibility (CSR): A New Perspective on the Structure of Relationships", *Asian Business & Management*, vol. 6, no. 2, pp. 143-162.

- [UNE-EN 12798. Sistema de la calidad en el transporte. Transporte por carretera, ferrocarril y vía fluvial. Requisitos del sistema de la calidad complementarios a la Norma EN ISO 9001 con respecto a la seguridad en el transporte de mercancías peligrosas.](#)
- Vaaland, T.I. & Heide, M. 2008, "Managing corporate social responsibility: lessons from the oil industry", *Corporate Communications*, vol. 13, no. 2, pp. 212-225.
- Waddock, S. & Bodwell, C. 2004, "Managing Responsibility: WHAT CAN BE LEARNED FROM THE QUALITY MOVEMENT?", *California management review*, vol. 47, no. 1, pp. 25-37.
- Zheng, C. & Zhang, S. 2011, "Research on Building "3S" Management System for Dangerous Goods Logistics", *International Journal of Business and Management*, vol. 6, no. 9, pp. 92-100. Gerard, I. J. M. Z. (2003). From management systems to corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 44(2), 201-207.
- Zadek, S. 2004, *The Path to Corporate Responsibility*, Harvard Business Review, Boston, United States, Boston.

Páginas Web.

- [CEFIC. Responsible Care.](#)
- [CEFIC.](#)
- [The European Corporate Sustainability Framework \(ECSF\)](#)
- [Club excelencia en gestión.](#)
- [Marco de referencia excelencia socialmente responsable.](#)
- [European Chemical Transport Association](#)
- [Ministerio de Fomento. Normativa vigente: Transporte de Mercancías peligrosas y perecederas](#)
- [Mobility and transport. UE. Road safety. Dangerous goods.](#)
- [DGT](#)

7. Anexos.

a. Evaluación. Método cuestionarios EFQM Framework for CSR de una empresa tipo con evaluación SQAS favorable en las cuestiones de RSC con 50% Yes.

Criterio 1: Liderazgo							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿Los líderes de la organización demuestran un enfoque responsable de RSC asegurando que la misión, la visión, valores y la ética reflejan una cultura socialmente responsable?			X			
Q2:	¿Los líderes de la organización aseguran que el sistema de dirección aborda los actuales y futuros retos económicos, sociales y medioambientales?			X			
Q3:	¿Los líderes de la organización tienen un diálogo con todos grupos de interés relevantes y abordan sus necesidades?		X				
Q4:	¿Los líderes de la organización aseguran que el cambio organizativo y la reestructuración de la organización están en línea con la RSC	X					

Notas: La Política debe de mostrar aspectos de la cultura de RSC, pero no de todas las dimensiones ni de todos los stakeholders.

Criterio 2: Política y estrategia.							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	Cuando formula su política y estrategia, ¿la organización tiene en cuenta el impacto económico, medioambiental y social de sus actividades sobre sus grupos de interés?			X			
Q2:	¿La organización lleva a cabo y analiza encuestas para identificar los impactos sociales, medioambientales y económicos de sus operaciones y las necesidades actuales y futuras de sus grupos de interés?			X			
Q3:	¿La organización arraiga la RSC en la totalidad de la organización, en el sistema de dirección, en todas sus actividades, productos y servicios y en la cadena de suministro?	X					
Q4:	¿La organización mide el progreso de los resultados conseguidos en relación con la RSC, los compara con los resultados de otras organizaciones, y asegura que la política y la estrategia de la organización se revisan y actualizan en consecuencia?	X					
Q5:	¿La política y estrategia de la organización tienen impactos positivos sobre los retos económicos, medioambientales y sociales?		X				

No se tienen en cuenta todas las dimensiones. Se prevé medición de impactos pero no en todos los stakeholders. No hay evidencias de incorporación de la RSC globalmente.

Criterio 3: Personas							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿Las personas de la organización están involucradas en la identificación de las necesidades, destrezas y las capacidades que ellas requieren para poder conseguir los objetivos de RSC de la organización?			1.1.2			
Q2:	¿Todas las personas comprenden los objetivos de RSC de la organización, son competentes y capaces de actuar para conseguirlos?		X				
Q3:	¿La organización proporciona oportunidades para que las personas se involucren en las actividades de RSC y reconoce sus esfuerzos?		X				
Q4:	¿Las actividades de la organización están basadas en la igualdad, imparcialidad y respeto de necesidades y expectativas de las personas?	X					
Q5:	¿La organización provee suficientes beneficios y servicios a sus personas?	X					

Q1-3. No en todas las dimensiones. No hay evidencias del resto de cuestiones.

Criterio 4: Alianzas y recursos							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿La organización identifica los criterios clave de RSC y los usa posteriormente como base para valorar a los actuales y potenciales partners?			X			
Q2:	¿La organización tiene una visión clara respecto a cuáles son las necesidades de la sociedad y del entorno, y las tiene en cuenta en la selección de socios de cooperación?	X					
Q3:	¿La gestión de la tecnología y de la información se realiza de acuerdo con la estrategia y los objetivos de RSC de la organización?		X				
Q4:	¿Los recursos de la organización son gestionados, medidos y utilizados de acuerdo con la estrategia y los objetivos de RSC de la organización?	X					

Q1: Existen procedimientos de subcontratación que consideran aspectos de seguridad, salud, medio ambiente, formación, etc. Q3: Gestión de la documentación, particularmente de la relativa a seguridad en línea con la RSC.

Criterio 5: Procesos							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿Los procesos de la organización son diseñados y dirigidos para incluir indicadores de rendimiento de la RSC?			X			
Q2:	¿La organización usa los resultados de los indicadores y los resultados de percepción sobre la RSC y la información de las actividades de RSC para mejorar sus procesos y comunicarlos a los grupos de interés?			X			
Q3:	¿La organización es innovadora y creativa en el diseño y el desarrollo de productos y servicios, en previsión de las actuales y futuras necesidades de los grupos de interés?	X					
Q4:	¿Los clientes de la organización son asesorados y animados para realizar un uso responsable de los productos y servicios?		X				

Se deben de hacer cosas respecto a indicadores de los aspectos de seguridad, salud, medio ambiente y se mantienen importantes vías de comunicación con los clientes.

Criterio 6: Resultados en los clientes							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿La organización mide las percepciones de los clientes en relación con su desempeño social, medioambiental y económico?					X	
Q2:	¿La organización mide las percepciones de los clientes en relación con el impacto social, medioambiental y económico que pueden tener sus productos y servicios?					X	
Q3:	¿La organización compara los valores, las necesidades y las expectativas de sus clientes con los de la organización?					X	
Q4:	¿La organización usa indicadores internos apropiados para supervisar, comprender, pronosticar y mejorar la percepción de sus clientes en relación con su rendimiento social, medioambiental y económico?					X	

Se consideran prácticamente todos los aspectos en relación con los clientes con obligación de seguimiento, aunque no de manera explícita en todas las dimensiones.

SQAS 1.3.1 y 1.3.2.

Criterio 7: Resultados en las personas							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿La organización mide las percepciones de las personas en relación con su desempeño social, medioambiental y económico?				X		
Q2:	¿La organización compara los valores, las necesidades y las expectativas de sus empleados con los de la organización?				X		
Q3:	¿La organización usa indicadores internos apropiados para supervisar, comprender, pronosticar y mejorar la percepción de sus empleados en relación con su rendimiento social, medioambiental y económico?				X		

Se tienen en cuenta los resultados en las personas pero no exactamente desde una perspectiva de la triple dimensión. 1.3

Criterio 8: Resultados en la sociedad							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿La organización mide las percepciones de la sociedad en relación con su desempeño social, medioambiental y económico?		X				
Q2:	¿La organización mide las percepciones de la sociedad sobre sus productos y servicios?		X				
Q3:	¿La organización compara los valores, las necesidades y las expectativas de la sociedad con los de la organización?		X				
Q4:	¿La organización usa indicadores internos apropiados para supervisar, comprender, pronosticar y mejorar la percepción de la sociedad en relación con su rendimiento social, medioambiental y económico?		X				

Existe medición de resultados respecto a seguridad y por tanto sobre la sociedad. 1.3

Criterio 9: Resultados clave							
		F	E	D	C	B	A
Q1:	¿La organización mide sus resultados sociales, medioambientales y económicos con la intención de mostrar lo que es estratégicamente importante y sostenible para la organización y sus procesos?	X					
Q2:	¿La organización usa indicadores operativos para pronosticar y mejorar su impacto social, medioambiental y económico?	X					
Q3:	¿La organización compara sus resultados financieros y no financieros con los de otras organizaciones de otros países o regiones?	X					

No existen evidencias.

Fuente: TEMA EFQM, Máster en sostenibilidad y RSC, Escrig, Ana)

	F	E	D	C	B	A
1 Liderazgo	1	2	1			
2 Política y estrategia	2	1	2			
3 Personas	2	2	1			
4 Alianzas y recursos	2	1	1			
5 Procesos	1	1	2			
6 Resultados en los Clientes					4	
7 Resultados en las personas				3		
8 Resultados en la sociedad		4				
9 Resultados clave	3					
Número de marcas (a)	11	11	7	3	4	
Valor (a x b)	0	20	40	60	80	100
Factor (b)	110	220	280	180	320	0
Suma de valores:	1.110					
Total /37 =	30%			% logro		

Los principales puntos fuertes de una empresa sometida a evaluación SQAS y a la normativa de transporte de mercancías peligrosas, son los relativos a salud, seguridad y capacitación que afecta tanto al personal como a la sociedad, y por tanto se relacionan directamente con las dimensiones social y ambiental.

Por el contrario, nada en ninguno de los ejes impulsores indica que se consideren aspectos relativos a la sostenibilidad económica, que por lo tanto se configuraría como principal área de mejora.

- b. Encuesta y guión de entrevista.

Encuesta cerrada:

<https://docs.google.com/a/uji.es/spreadsheet/viewform?formkey=dDk1TIZSTTIQSWVhOVBBcWotUFhjbUE6MQ#gid=0>

Guión entrevista:

1. ¿La empresa tiene un programa de RSC iniciado como tal?
2. ¿Cree que la evaluación SQAS, es un instrumento de mejora para la empresa en aspectos como la sostenibilidad en la triple línea económica, social y ambiental?
3. ¿Considera los aspectos tratado por la evaluación SQAS interesantes para la gestión de la empresa?
4. Si no fuera un requisito de los clientes, ¿Realizaría la evaluación SQAS de la empresa?
5. ¿A parte de los clientes que motivan la evaluación SQAS, la empresa tiene en cuenta otros grupos de interés, sociedad, trabajadores, etc.?
6. ¿Qué considera que genera más influencia en su empresa desde un punto de vista de la mejora de condiciones laborales, la evaluación SQAS o la normativa de Prevención de Riesgos Laborales?
7. ¿Qué considera que genera más influencia en su empresa desde un punto de vista de la sostenibilidad ambiental, la evaluación SQAS o ISO 14001?
8. ¿Considera que la evaluación SQAS, tiene relación con aspectos de Responsabilidad Social Corporativa?

Otras preguntas aclaratorias, dimanante del cuestionario y realizadas a la empresa que ha generado la incertidumbre:

Ha respondido “No” a **“En caso afirmativo, la memoria, ¿sigue el estándar de Global Reporting Initiative?”**, sin embargo responde Sí a **“En caso afirmativo, la memoria, ¿sigue el estándar de Global Reporting Initiative?”**

¿Cuál es el principal motivo para someterse a la evaluación SQAS, si no se concibe como una herramienta útil de gestión?

c. Declaración jurada.

El abajo firmante:

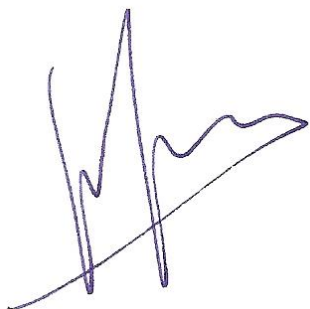
Don Juan Luis Torres Rubira, DNI 18981010F, con respecto a la realización del Trabajo de Fin de Máster del Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa impartido conjuntamente por la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Jaume I de Castellón que estoy cursando, declaro que:

1. Reconozco la ilegitimidad e ilegalidad del plagio, consintiendo éste en usar el trabajo de otra persona con la pretensión de considerarlo como propio.
2. Cada contribución y cita de este Trabajo de Fin de Máster ha sido convenientemente citada y referenciada.
3. Este Trabajo de Fin de Máster es fruto de mi propio trabajo.
4. No he permitido a nadie, ni permitiré, copiar este Trabajo de Fin de Máster con la intención de hacerlo pasar como suyo propio.

Y para que así conste, firmo la presente declaración.

En Castellón a dieciocho de junio de 2013

FIRMA

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical and diagonal strokes, appearing to be the initials 'JL' followed by a more complex scribble.