

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE POR CARRETERA

**José Huguet Monfort**

Centro de Derecho del Transporte Internacional

Universitat Jaume I



# La Responsabilidad Social Corporativa

---

- La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha convertido durante los últimos años en uno de los grandes conceptos de la gestión empresarial.
- El progreso técnico, el desarrollo de las infraestructuras y la creación de un Mercado Global han impulsado la necesidad de un cambio de mentalidad estratégico por parte de las empresas.
- Las empresas empiezan a ser conscientes de que la realización de beneficios es su principal objetivo, pero no su única razón de ser.

# La Responsabilidad Social Corporativa

---

- **RSC:** Integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con los interlocutores.
- Incorporar a las tareas de los gestores de la empresa el dar respuesta a las preocupaciones de los diversos sectores interesados en la actividad empresarial (*stakeholders*).

# Características de la Responsabilidad Social Corporativa

---

- La RSC va más allá del cumplimiento de las leyes y normas vigentes.
- Se configura como una práctica voluntaria.
- Interés por la sostenibilidad.
- Protección del medio ambiente y fomento de la responsabilidad social.
- Debe integrarse en la empresa.
- Puede aplicarse a todo tipo de empresas.
- Debe considerarse como una inversión, no como un gasto.

# La RSC en las empresas de transporte por carretera

---

- La RSC se configura como un factor legítimo de competitividad. Una empresa socialmente responsable será a la larga una empresa más competitiva.
- El transporte por carretera es un sector idóneo para la incorporación de medidas que, por un lado, mejore la imagen que proyecta a la sociedad, y de otra, incrementen el compromiso de dicho sector hacia la sociedad.
- No obstante, la RSC no debe considerarse únicamente como una medida de marketing. Se trata de una medida integral, que requiere un cambio de mentalidad.

# La RSC en las empresas de transporte por carretera

---

- No obstante, no todo resulta ni sencillo ni tan positivo. Es un argumento extendido que la estructura actual del sector del transporte por carretera y la atomización de las empresas generan un marco poco propicio para este tipo de planteamientos de RSC.
- Debe tenerse en cuenta que en muchas ocasiones el empresario tenderá a pensar que todo el esfuerzo dedicado a las políticas de RSC no compensan (cuando otras empresas competidoras pueden desentenderse de estas cuestiones, ofreciendo así precios más bajos).

# La RSC en las empresas de transporte por carretera

---

- No obstante, no puede olvidarse que:
  - Este riesgo es inherente a la actividad empresarial.
  - La situación actual del transporte por carretera necesita forzosamente de la introducción de cambios.
  - Es previsible que tanto los propios clientes como el mercado vayan percibiendo la necesidad de premiar a las empresas socialmente responsables. El cambio de mentalidad será lento, pero tendrá que llegar.
  - Las pequeñas y medianas empresas deben aplicar sistemas de gestión socialmente responsable de la misma forma que las grandes corporaciones, pues al igual que éstas, deben ser respetadas en la comunidad, entre sus clientes y sus empleados.

# Regulación de la Responsabilidad Social Corporativa

---

- La Unión Europea considera la RSC como una contribución esencial al desarrollo económico sostenible y socialmente cohesionado.
- Por ello, desde las instituciones europeas se han tomado una serie de medidas de promoción de la RSC y sensibilización de las empresas.
- No podemos hablar de normativa, pues trata de prácticas voluntarias.

# Regulación de la Responsabilidad Social Corporativa

---

1. Libro Verde sobre Responsabilidad Social
2. Comunicación relativa a la Responsabilidad Social de las Empresas: una contribución empresarial al desarrollo sostenible.
3. Foro Europeo Multistakeholder sobre Responsabilidad Social Corporativa.
4. Alianza Europea para la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa.

# La Gestión Socialmente Responsable de las empresas

---

- La RSC implica que las decisiones que se adopten en una empresa se toman con la vista puesta no solo en la maximización del beneficio, sino también en la sostenibilidad a largo plazo.
- Las empresas deben ser muy conscientes del impacto de su actividad en el entorno. No pueden ignorar los cambios que se producen y van a producirse en su entorno.

# La Gestión Socialmente Responsable de las empresas

---

- La gestión socialmente responsable se ha convertido en un elemento esencial para el correcto funcionamiento de la empresa.
- El seguimiento de un modelo de RSC en las empresas conllevará:
  - Una mejora de la reputación e imagen de la empresa.
  - La entrada en mercados con fuertes exigencias de sostenibilidad.
  - El acceso ventajoso a fuentes de financiación (subvenciones).
  - El aumento de las oportunidades de innovación.
  - La mejora de las relaciones entre clientes y proveedores de servicios.
  - La mejora de las relaciones con los trabajadores.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

## 1. EL PAPEL DEL ORGANO DE ADMINISTRACIÓN

- La implantación de un sistema de gestión socialmente responsable exige el compromiso de los órganos de dirección y administración de la empresa.
- Será los impulsores de las líneas de actuación.
- La gestión socialmente responsable requiere un cambio de mentalidad en la empresa y esa es la misión del órgano de dirección. La RSC debe concebirse como una nueva forma de gestión, no como la cesión de parte de sus beneficios.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

- Para instaurar una gestión socialmente responsable, el órgano de administración debe:
  - Diseñar el concepto e imagen de responsabilidad que desea ofrecer a la sociedad y a los grupos de interés.
  - Analizar e identificar las situaciones o actuaciones que pueden suponer un riesgo para lograr este objetivo.
  - Elaborar un código de conducta.
  - Establecer un sistema de control interno y externo, que permita verificar el cumplimiento de los objetivos de RSC y corregir las posibles deficiencias del sistema.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

## 2. LOS DEPARTAMENTOS DE RSC

- Para la implantación y seguimiento de un sistema de gestión socialmente responsable, es conveniente incluir un departamento especializado en RSC o bien atribuir las funciones de RSC a un departamento ya existente.
- En las pequeñas y medianas empresas se recomienda asignar estas funciones a la propia gerencia.
- Adquieren gran importancia así mismo los departamentos de formación y marketing.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

## 3. EL TRIPLE BALANCE O MEMORIA DE RSC

- La asunción de compromisos de responsabilidad social exige que las empresas publiquen anualmente no sólo las cuentas anuales sino también una memoria ecológica y una memoria social.
- Estas memorias de sostenibilidad permiten evaluar la contribución social y medioambiental de la empresa y constituyen una herramienta clave para involucrar y dialogar con los grupos de interés.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

- La primera guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad se publicó por el *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Este modelo de memoria contiene una serie de indicadores de desempeño para evaluar si una empresa es socialmente responsable o no.
- Aunque en principio está pensada para grandes organizaciones, su contenido genérico permite adaptarla plenamente para PYMES, mediante una sencilla reducción de los indicadores.

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

## 4. LA NORMA SGE 21

- La Norma SGE 21 se trata de un documento marco donde se contienen los criterios que permiten implantar, desarrollar y evaluar un sistema de gestión socialmente responsable en las empresas.
- Está compuesta por una serie de capítulos que desarrollan los aspectos generales y los requisitos específicos para implantar y controlar un sistema de gestión.
- La Norma SGE 21 ha sido elaborada por el *Foro para la Evaluación de la Gestión Ética* (Forética).

# Herramientas para la gestión socialmente responsable

---

## 5. LA NORMA SA 8000

- La SA 8000 es un protocolo internacional de carácter voluntario para la implementación en las organizaciones y empresas de un sistema de gestión de responsabilidad social.
- Define los parámetros para la implantación y revisión de un sistema de gestión, prestando especial atención a la designación del personal responsable, la revisión del sistema por la dirección y la elaboración de registros de seguimiento.

# La gestión socialmente responsable en las empresas de transporte

---

- La incorporación de un modelo de gestión de RSC requiere implantar en la empresa una política que integre dentro de los objetivos, una serie de aspectos relacionados con los trabajadores, los consumidores, el medioambiente y el entorno político-social.
- *Trabajadores:* Las políticas de incentivos y formación de los trabajadores enmarcadas dentro de la RSC son imprescindibles. La atracción y retención de los mejores empleados representa una ventaja competitiva.

# La gestión socialmente responsable en las empresas de transporte

---

- *Consumidores*: la empresa no sólo debe proporcionar un servicio, sino que debe conocer el grado de satisfacción y fidelidad de los clientes. Acciones recomendables:
  - Realización de encuestas de satisfacción.
  - Establecimiento de canales efectivos de comunicación.
  - Fomento de la comunicación fluida con los consumidores.
  - Creación de bases de datos que permitan mantener registros personalizados de clientes.
  - Suministro efectivo de información acerca de los aspectos sociales y medioambientales de la empresa.

# La gestión socialmente responsable en las empresas de transporte

- *Proveedores:* Resultaría coherente con el establecimiento de una gestión socialmente responsable, exigir el mismo grado de cumplimiento a las empresas proveedoras (cargadores). Evidentemente, se reconoce que estas condiciones son inviables.
- *Comunicación con el entorno social:* De cara a la difusión de las actividades socialmente responsables, cobra relevancia la realización de determinadas labores de mecenazgo y patrocinio. Este tipo de acciones mejoran la imagen de la empresa, fortalecen el tejido económico del entorno y proporcionan una ventaja competitiva.

# Aspectos medioambientales de la responsabilidad social corporativa

---

- La gestión medioambiental se ha convertido durante los últimos años en un aspecto clave para el fomento del desarrollo sostenible de las empresas.
- Se trata de una función corporativa que afecta a la práctica totalidad de los aspectos de la organización empresarial. Debe inspirarse en los siguientes criterios:
  - No puede asignarse en exclusiva a un departamento, debe compartirse con los diferentes niveles de la empresa.
  - Las funciones y responsabilidades deben estar bien definidas.
  - Las personas responsables deben estar capacitadas para su ejercicio y deben formarse adecuadamente.
  - Debe diferenciarse las obligaciones de cumplimiento legal de las prácticas voluntarias establecidas en la empresa.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental

---

- Un Sistema de Gestión Medioambiental (SGM) se define como el marco que sigue una empresa para alcanzar y mantener un determinado comportamiento medioambiental acorde con las metas que se hubiera fijado como respuesta a la normativa y a los riesgos medioambientales a los que tiene que enfrentarse.
- Define el diseño y la ejecución de los programas con que se pretende establecer una política medioambiental eficiente en la empresa.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental

---

- Los objetivos básicos que deben alcanzarse con la implantación de un SGM son:
  - Supervisar que la organización en la que se implanta cumpla con la legislación medioambiental.
  - Identificar y gestionar los riesgos de los posibles impactos medioambientales, procurando su minimización en los términos más eficientes.
  - Realizar los planteamientos necesarios para la determinación y cuantificación de los objetivos medioambientales.
  - Identificar el volumen de recursos necesarios, las características de los mismos y su organización.
  - Tratar de evitar las denuncias de los grupos de presión.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- Para garantizar la transparencia y aumentar el crédito de las actividades medioambientales de las empresas es recomendable adaptar el SGM a unos estándares propuestos de forma voluntaria por instituciones externas.
- Entre ellos destacan los elaborados por:
  - International Organization for Standardization (ISO).
  - Eco-management and Audit Scheme (EMAS).

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- **NORMATIVA ISO 14000**
- ISO es un organismo internacional creado con el objeto de promover el desarrollo de normas de estandarización que sirvan para facilitar el intercambio de bienes y servicios entre países.
- Entre sus documentos se encuentran los correspondientes a las serie 14000, dedicados a las cuestiones medioambientales.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- De entre los documentos contenidos en la serie ISO 14000 nos centraremos únicamente en los 14001 y 14004, por ser los más relevantes para nuestro objetivo.
1. **ISO 14001:** especificaciones y directrices para la utilización de un SGM.
- La normativa ISO 14001 formula las especificaciones necesaria que la empresa debe cumplir para poder alcanzar las certificaciones y, así mismo, ofrece una serie de directrices complementarias para la utilización de dichas especificaciones.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- Atendiendo a la norma ISO 14001, los requisitos que debe contar todo SGM son:
  - Constancia del compromiso de la dirección de la compañía con el SGM.
  - Desarrollo de una política medioambiental.
  - Planificación del SGM (identificación de requisitos legales; desarrollo de objetivos; creación de programas de gestión).
  - Implantación del SGM (asignación de funciones; elaboración de documentos; desarrollo de programas de formación).
  - Mantenimiento al día y mejora continua del SGM (seguimiento de operaciones; mantenimiento de registros; auditoría).
  - Revisión por la dirección del SGM.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

2. **ISO 14004:** diseño, desarrollo y mantenimiento de un SGM.
  - La ISO 14004 se elaboró con la finalidad de ofrecer información complementaria a las organizaciones en relación con el diseño, desarrollo y mantenimiento de un SGM. Se trata de una serie de especificaciones para facilitar el acceso a los requisitos contenidos en la ISO 14001.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- **EL REGLAMENTO 761/2001**
- En 1993, con la intención de proporcionar un marco concreto para facilitar el buen comportamiento de las empresas hacia el medio ambiente, la Unión Europea aprobó el Reglamento 1836/93, sobre ecogestión y ecoauditoría.
- En 2001, ante las limitaciones contenidas en el Reglamento 1836/93, la Unión Europea aprobó el Reglamento 761/2001, por el que se permite que las organizaciones se adhieran a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.

# Los Sistemas de Gestión Medioambiental homologados

---

- Las novedades incorporadas por este nuevo Reglamento de 2001 deben destacarse tres:
  - El ámbito de aplicación se extiende a todos los sectores de la actividad económica e incluso a organismos públicos locales.
  - La norma ISO 14001 se considera como el sistema de gestión medioambiental requerido por el EMAS, evitando así duplicaciones innecesarias.
  - Se crea un logotipo a disposición de las organizaciones registradas, para dotar de una mayor confianza a la empresa frente al exterior.

# La auditoría medioambiental

---

- La auditoría medioambiental se configura como un instrumento de gestión consistente en una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva sobre la organización, gestión e instalaciones medioambientales.
- Los objetivos que pretende conseguir una auditoría medioambiental pueden agruparse en cuatro categorías:
  - Mejorar la conciencia empresarial en relación al respeto medioambiental de la empresa.
  - Permitir el cumplimiento de los objetivos medioambientales, facilitando una herramienta para gestión y control.
  - Verificar el cumplimiento de la normativa legal.
  - Contribuir y asistir en la valoración de las organizaciones.

# La auditoría medioambiental

---

- Tanto las normas ISO, en su serie 14010, como el Reglamento 761/2001, recogen los requisitos esenciales para determinar el procedimiento de auditoría medioambiental, tanto en el caso de auditorías externas realizadas por personas independientes a la organización, como para las auditorías propias que debe realizar la empresas dentro de la implantación y seguimiento de su SGM.

# La auditoría medioambiental

- Los principios que deben inspirar el procedimiento de auditoría son:
  - El equipo auditor deberá contar con el grado suficiente de información relativa al objeto de la auditoría.
  - Deberán existir los recursos necesarios y adecuados, así como la cooperación del auditado.
  - Los objetivos y el alcance de la auditoría se definirán con claridad antes del comienzo de la misma.
  - Los auditores deberán ser independientes de las actividades que auditen.
  - El auditor deberá desempeñar su función de acuerdo con unos procedimientos bien definidos.
  - Debe garantizarse la correcta comunicación del resultado final al auditado.

# La auditoría medioambiental

- Las actividades de auditoría pueden agruparse en 3 fases:
  - Actividades previas (compromiso voluntario de la dirección; elaboración de un programa medioambiental estableciendo objetivos; elaboración de un programa de evaluación medioambiental).
  - Ejecución de la auditoría (planificación y preparación; recogida de información mediante inspección personal; evaluación de puntos fuertes y débiles de la organización; ordenación de datos; evaluación de resultado).
  - Finalización de la auditoría (comunicación de resultados; elaboración de plan de medidas correctoras; establecimiento de una periodicidad de auditorías).

# La auditoría medioambiental

- La mayoría de organizaciones que implantan un SGM desean también obtener una certificación independiente que acredite la existencia y calidad de su sistema de gestión.
- En España, el órgano responsable para acreditar a los organismos de evaluación (aquellas empresas que auditan y expiden certificaciones) es la *Entidad Nacional de Acreditación* (ENAC).
- Entre las organizaciones acreditadas para expedir certificados en materia medioambiental destaca la *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR).

# Implantación de un SGM

---

- Principales fases de la implantación de un SGM, diseñado en base a las normas homologadas:
- Planificación del trabajo (definición de las metas; identificación de los elementos de trabajo; determinación de los recursos necesarios).
- Adquisición de compromisos corporativos.
- Revisión medioambiental inicial (información y diseño de la revisión inicial; planificación de revisiones futuras).
- Elaboración de pronósticos futuros.

# Implantación de un SGM

---

- Establecimiento de una política medioambiental.
- Organización y asignación de responsabilidades (organización del equipo de gestión medioambiental; comunicación interna del equipo; responsabilidad y funciones de la dirección).
- Formación y capacitación del personal.
- Evaluación de los efectos medioambientales de las actividades corporativas.
- Establecimiento de objetivos y metas.
- Documentación del sistema (Manual de Gestión Medioambiental; planes de emergencia; distribución de documentos).

# Implantación de un SGM

---

- Revisión del sistema (realización de auditorías).
- Valoración de costes y beneficios.
- Información y comunicación medioambiental (informes medioambientales; determinación del proceso de información).

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- Las empresas constituyen sistemas sociales. Se componen de personas con el objetivo de trabajar cooperativamente para alcanzar un fin común.
- Todas las decisiones adoptadas en el seno de la empresa tendrán repercusiones directas sobre las condiciones de vida de las personas que están laboralmente vinculadas con la compañía.
- Debe tenerse en cuenta que la calidad de vida de una persona vendrá condicionada por la calidad de vida laboral de la que disfrute.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- La calidad de vida es un concepto difícil de determinar, sin embargo en la práctica existen una serie de factores que afectan al bienestar de los trabajadores:
  - La seguridad e higiene en el trabajo.
  - El diseño de los puestos de trabajo.
  - La retribución y seguridad en el empleo.
  - La integración y participación.
  - El equilibrio entre trabajo y vida personal.
  - La relevancia social de la actividad laboral.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Seguridad e higiene en el trabajo:** La seguridad en el trabajo abarca todo el conjunto de medidas empleadas para prevenir accidentes y eliminar riesgos, así como para instruir a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas.
- Formación de todo el personal y los colaboradores de la empresa en los conceptos fundamentales de la seguridad. Todos los trabajadores deben conocer cuáles son sus riesgos, cuales son los requisitos establecidos legalmente y cuáles son las prácticas que deben adoptar para minimizar los problemas.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Diseño del puesto de trabajo:** una buena planificación del puesto de trabajo resulta determinante para alcanzar el nivel máximo de productividad, así como la mayor satisfacción del empleado.
- Una adecuada política de contratación conseguirá atraer a las personas mejor cualificadas y que mejor puedan adaptarse a la actividad a desarrollar.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- El diseño de un puesto de trabajo deberá considerar los siguientes parámetros:
  - Elementos cognitivos que definen el puesto (capacidad de tomar decisiones; posibilidades de comunicación).
  - Elementos físicos que definen el puesto de trabajo.
  - Variedad de habilidades que se requieren para el correcto desempeño del puesto.
  - Nivel de trascendencia y significación del puesto.
  - Autonomía de la que va a disfrutar la personas seleccionada.
  - Capacidad de retroalimentación.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Retribución:** Resulta indispensable para el buen funcionamiento de la empresa el establecimiento de un sistema de recompensa progresiva para los trabajadores que desempeñen mejor su actividad.
- Una adecuada política de retribuciones puede ser utilizada como motivación para los empleados.
- La planificación de la retribución deberá tener en cuenta el horario, el riesgo potencial y la responsabilidad del puesto de trabajo.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Seguridad en el empleo:** La seguridad en el empleo otorga el tiempo necesario para poder demostrar las aptitudes necesarias. La incertidumbre sobre la continuidad en la empresa puede provocar recelo a la hora de aportar el máximo esfuerzo.
- **Promoción profesional:** La promoción interna tiene por finalidad el incentivo por mejora continua y el reconocimiento del trabajo realizado.
- Debe basarse en criterios de justicia y equidad (antigüedad en la empresa; capacidad demostrada; adecuación del nuevo puesto).

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Integración y participación:** La empresa es una organización compleja, por ello resulta imprescindible que cada uno de los trabajadores se sienta partícipe dentro de la actividad a realizar.
- Por ello, la compañía debe adoptar medidas de integración como:
  - Reducir la distancia entre los niveles jerárquicos.
  - Fomentar la comunicación.
  - Evitar prejuicios.
  - Crear grupos de trabajo reducidos donde se fomente la cooperación.
  - Establecer vías formas de comunicación entre los integrantes de la empresa.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Las empresas deben intentar facilitar las necesidades de los trabajadores de cara a conseguir una calidad de vida laboral adecuada.
- Las medidas de flexibilización son una buena opción por parte de las empresas para permitir a los trabajadores combinar sus obligaciones laborales con las personales:
  - Horario variable: horarios con flexibilidad de entrada y salida, contratación por horas, estructuración de jornadas para reducir la semana laboral.
  - Reducción de horas: combinación de jornadas laborales a tiempo parcial para poder distribuir el horario de la mejor forma posible.

# La Responsabilidad Social Corporativa en el entorno laboral

---

- Permisos: además de los permisos legales, pueden establecerse otros adicionales por el cuidado de familiares o atención de emergencias puntuales. Cabe también la posibilidad de establecer periodos sabáticos o vacaciones no remuneradas.
- Oficina virtual: la utilización de las nuevas tecnologías y comunicaciones puede permitir al trabajador desvincularse de la dependencia física de la empresa.
- En todo caso, la oferta de este tipo de prácticas requiere un sistema organizativo eficiente y adecuado. Además debe garantizarse que el trabajador que opte por estas medidas no será penalizado en ningún caso.

# Conclusiones y recomendaciones

---

**Primera:** La RSC puede definirse como la contribución activa y voluntaria de las empresas a la mejora social, económica y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva.

**Segunda:** Resulta muy conveniente mejorar la imagen del sector del transporte por carretera. La RSC puede contribuir eficazmente a mejorar la gestión de las empresas y la imagen que proyectan a la sociedad.

**Tercera:** La RSC constituye un factor importante de estrategia empresarial, basado en la diferenciación.

# Conclusiones y recomendaciones

---

**Cuarta:** Es de prever que los propios clientes vayan percibiendo la necesidad de recompensar a las empresas de transporte socialmente responsables.

**Quinta:** El desarrollo de un modelo de gestión que integre la RSC debe realizarse teniendo en cuenta las características de la empresa.

**Sexta:** El transporte por carretera deberá ser especialmente cuidadoso en la implantación de sistemas de gestión responsables medioambientalmente.

# Conclusiones y recomendaciones

---

**Séptima:** Debe asumirse que un entorno socialmente responsable constituye una ventaja competitiva. Debe fomentarse la transparencia y la confianza en la relación con los trabajadores.

**Octava:** Debe introducirse la gestión socialmente responsable en relación con los consumidores y clientes. No sólo debe proporcionarse un servicio de transporte, sino que debe conocerse el grado de satisfacción y fidelidad de los clientes.

# Conclusiones y recomendaciones

---

Las empresas no pueden ignorar los cambios que se producen en un entorno, y menos las dedicadas a un sector tan estratégico como el transporte.

Ahora se espera de las empresas que además de prestar un servicio, sean respetuosas con el entorno social y medioambiental. A partir de este momento, ya no dará igual cómo se generan los beneficios, sino que los mismos deberán tener en cuenta los costes sociales y los impactos ambientales.

Todo ello pasa por la necesidad de adoptar una gestión empresarial socialmente responsable.