

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.
EXPERIENCIAS EN CASER RESIDENCIAL**

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY. EXPERIENCES IN
CASER RESIDENCIAL**

Estefanía Santos García
Caser Residencial León.

RESUMEN

En la presente comunicación, se analiza el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, su evolución, sus objetivos y pilares básicos, así como su aplicación práctica en la empresa Caser Residencial.

ABSTRACT

In this communication, we explore the concept of Corporate Social Responsibility, its evolution, its objectives and pillars, as well as its practical application in the company "Caser Residencial"

PALABRAS CLAVE: Emprendedor Social, Responsabilidad Social Empresarial, ética, economía, medioambiente y sociedad.

KEYWORDS: Social Entrepreneur, Corporate Social Responsibility, ethics, economics, environment and society.

Correspondencia: CASER RESIDENCIAL LEÓN C/ Burbia, 2. C.P.-24010 San Andrés del Rabanedo (LEÓN)

1.- Introducción

El Grupo Caser Residencial se crea en Junio de 1995 con el fin de liderar un proyecto para el desarrollo de residencias de Tercera Edad en todo el territorio nacional, siendo su dependencia del Grupo Caser Seguros.

A lo largo de los años, este proyecto se ha consolidado hasta llegar a contar actualmente con 15 Centros Residenciales, teniendo presencia en Madrid, A Coruña, Zaragoza, Álava, Vizcaya, Guipúzcoa, Lleida, Murcia, Badajoz, La Rioja, Hondarribia, y por supuesto León. El centro Caser Residencial León se incorporó a la red, en Marzo de 2009, realizándose la compra venta de la antigua Residencia Alborada, y asumiéndose parte del personal y de los residentes

2.- Visión

Sus objetivos básicos a perseguir a partir de ese momento fueron:

- Evitar el desarraigo y la claudicación familiar.
- Potenciar la vida activa de sus residentes, respetando la libertad y las posibilidades de cada persona.
- Buscar la calidad del equipo humano, de los programas y protocolos de actuación, de las instalaciones, y del equipamiento.
- Ofrecer una sensación de calidez, en la forma de ser y hacer.

El Grupo Caser cuenta no sólo con servicios residenciales y centros de día, sino que también dispone de servicios de teleasistencia, ayuda a domicilio, gestión de apartamentos tutelados, clínicas y hospitales privados. Además de prestar un servicio de Orientación Telefónica Familiar que ofrece un asesoramiento integral a la familia desde los puntos de vista jurídico, psicológico y social.

3.- Emprendedores sociales

Pero, ¿qué es un emprendedor social? ¿Es Caser uno de ellos?. Los emprendedores sociales, no son fundadores de ONG's, ni empresarios que hacen

donaciones puntuales a causas sociales, son aquellos que utilizan la actividad empresarial para transformar una realidad social.

Según Francisco Polo el emprendedor social tiene en cuenta los resultados económicos y los sociales, siendo sus proyectos sociales autosostenibles, y no siendo importante la rentabilidad de los mismos, sino lo que hacemos con ella, que es reinvertirla en ese mismo proyecto social. Una empresa social debe por tanto ser sostenible económicamente, y esto le otorgará solvencia, independencia y continuidad en el tiempo. Una empresa social tiene tanta fuerza, que su impacto social es mucho mayor que cualquier otra empresa usando menos recursos. Es además una entidad transformadora y que busca innovar para cubrir una necesidad imperante. Teniendo en cuenta esta amplia reflexión del autor, esta claro que Caser Residencial no es exactamente un emprendedor social, pero descubramos entonces qué es exactamente.

Según Pau Llop “El significado tradicional de una empresa es negativo, pero en realidad una empresa puede ser lo que uno quiere que sea. Por lo tanto, una empresa puede ser socialmente responsable y tener un grupo de personas trabajando en proyectos que mejoren la sociedad”. Esto es lo que se llama Responsabilidad Social Empresarial, y es lo que Caser Residencial está tratando de llevar a cabo en todos sus centros.

Hace 10 años hablar de responsabilidad ante un foro empresarial era casi menos que imposible, no interesaba. Nadie quería hablar de un concepto que implicaba la adquisición de compromisos que iban más allá de los resultados económicos, pero el proceso de globalización ha transformado el papel social de las empresas siendo parte ya de su responsabilidad.

4.- Responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de la empresa con el objeto de mejorar su situación competitiva en el mercado, y crear un valor añadido que la distinga de las demás. Para la Organización Internacional del Trabajo, la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que

toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, siendo ésta una iniciativa de carácter voluntario.

Los antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial se remontan al siglo XIX, en el marco del cooperativismo y del asociacionismo, que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales como democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

Pero aunque esta expresión surgió entre los años 50-60 en EE.UU, no llega a desarrollarse en Europa hasta los 90, siendo definida definitivamente en el año 2001 por la Comisión Europea en su Libro Verde. Lo cierto es que, en Europa, desde los años 90, este concepto ha ido cobrando fuerza y evolucionando constantemente tras el endeudamiento de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Aún así en España no existe todavía una entidad jurídica que respalde la posibilidad de crear una empresa social, cosa que en otros países como Reino Unido, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Nueva Zelanda, no ocurre. Pero sí que existe una reglamentación que sirve de orientación a aquellas empresas que quieren de forma voluntaria tener una responsabilidad social, estas son entre otras:

- El proyecto de Ley impulsado por Lula da Silva.
- La Social Accountability Standard 8000, que es una norma basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales.
- El Sistema de Gestión Ética y Social Responsable.
- La ISO 26000 del año 2010.

La responsabilidad social de una empresa se divide en tres pilares básicos:

- La Responsabilidad Económica: es decir, tiene la obligación de generar riqueza en su entorno (empleo, innovación, etc.)
- La Responsabilidad Social: es decir, tiene la obligación de dar respuesta a demandas sociales.

- La Responsabilidad Medioambiental: es decir, tiene la obligación de cuidar el entorno físico.

Dentro de estos tres pilares básicos, la empresa tiene una serie de responsabilidades éticas, que son:

- Servir a la sociedad con productos útiles y condiciones justas.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas.
- Respetar el medio ambiente.
- Realizar una gestión de residuos adecuada.
- Tener una eficiencia energética.
- Diseñar e implementar estrategias de asociacionismo y colaboración.

5.- Responsabilidad social empresarial en Caser Residencial

Por todo ello, Caser Residencial ha querido ser una empresa con una política de Responsabilidad Social Activa, y para ello funda el 23 de Marzo de 2009 su Fundación Caser para la Dependencia, su misión fundamental es la Promoción, desarrollo e incentivación de cualquier actividad, tanto de carácter asistencial como de estudio, investigación y formación, relacionada con la dependencia que dé respuesta a esta creciente demanda social.

Sus actividades se centran principalmente en:

- Promover el estudio y análisis de los diferentes aspectos que enmarcan la dependencia.
- Realizar propuestas de solución integral para los problemas de las personas dependientes y de sus familias.
- Organizar Conferencias y Seminarios que sirvan para los distintos sectores, tanto públicos como privados, implicados en el tema de la dependencia.
- Fomentar la responsabilidad social compartida, a través de campañas de divulgación y sensibilización de la sociedad.
- Promover la formación de los cuidadores con el fin de ofrecer un trato de calidad, así como de mejorar la empleabilidad de los mismos.

Teniendo presentes estos objetivos, nuestra Fundación pone en marcha en el año 2010 junto con la CECA una web sobre normativa de la dependencia, la cual se actualiza diariamente y ocupa la primera posición entre los principales buscadores de Internet, con el fin de que cualquier ciudadano esté informado sobre la misma. En este mismo año llevará a cabo varios estudios de investigación sobre la temática de la dependencia, entre los más destacables: Mapa de la Dependencia en España, Ayudas a la Dependencia en España (estudio que ha tenido continuidad en el tiempo y que es actualizado de forma anual), Cuidadores Profesionales en España: formación, empleabilidad y oportunidades de empleo, Impacto de la Dependencia en el Ámbito Familiar, o la Mirada del Mayor, entre otros. Los resultados de todos estos estudios están a disposición de cualquier persona en la página web de la Fundación, y han sido publicados para que puedan ser libremente consultados.

Con el fin de impulsar y fomentar los trabajos de investigación social relacionados con la dependencia, y tendentes a mejorar el conocimiento de la realidad, crea y desarrolla Los Premios Fundación Caser Dependencia y Sociedad, que a partir de ese momento son creados anualmente con carácter nacional, y que en su II Edición contaron con 440 candidaturas.

Siguiendo la línea de la investigación, de la difusión y la transparencia de la información, en 2011 crea los Documentos de Trabajo CRES, en colaboración con el Centro de Investigación en Economía y Salud. Edita también la Guía Práctica de la Ley de Dependencia, y comienza la Edición cuatrimestral de su Revista Divulgativa Actas de la Dependencia, con el objetivo de ofrecer ideas y soluciones a la atención integral de la misma. También a lo largo de este mismo año se establece la continuidad del Foro de Diálogos para la Dependencia, comenzado en 2010, y que con carácter anual, pretende reflexionar sobre los aspectos concretos de la dependencia a través del intercambio de experiencias y conocimientos tanto de entidades públicas como privadas, con el fin de detectar buenas prácticas en la gestión de la dependencia.

Durante el pasado 2012, la Fundación ha continuado su intensa labor de difusión y sensibilización, ofreciendo jornadas y conferencias gratuitas para el público en general y para los profesionales del ámbito socio-sanitario, y ha

comenzado a patrocinar el Programa de Radio Edición Limitada, en el que se dedica un espacio a la Dependencia llamado “Personas y Dependencia” en el que se presentan los proyectos de algunas entidades sin ánimo de lucro, se responde a consultas de la población en general o se entrevista a profesionales del sector.

Pero no solo a través de la Fundación se gestiona la responsabilidad social del Grupo Caser Residencial, sino que en cada uno de nuestros centros tratamos de tener un fin social útil con nuestro medio local o provincial, que es el que tenemos más cercano y con el que más podemos colaborar y cooperar. Así algunos ejemplos de responsabilidad social en algunos de los centros de Caser Residencial son:

- El convenio de Caser Betharram con Gureak, para insertar laboralmente a las personas discapacitadas. Otro de nuestros centros ya ha sido galardonado por este mismo motivo por la Obra Social La Caixa.
- Las Convivencias Deportivas de Caser Olivenza, que llevan realizándose durante tres años consecutivos, en las que se realiza una serie de pruebas de competición deportiva, con residentes no solo del propio centro, sino de otros centros cercanos, y con personas mayores de la localidad.
- La colaboración de Caser A Coruña con la Asociación de Familiares de Alzheimer para la puesta en marcha de las Jornadas del Día Internacional del Alzheimer.

Más concretamente en Caser Residencial León, nos estamos esforzando día a día por ser un centro implicado en la responsabilidad y el emprendimiento sociales, por ello y siguiendo los tres pilares de responsabilidad social, hemos querido:

- En cuanto a la Responsabilidad Económica: crear y dar empleo a los colectivos más desfavorecidos a través de la colaboración mantenida con entidades como Cocemfe, Forem, UGT, etc., con las que llevamos a cabo proyectos de formación e inserción sociolaboral de estos colectivos, formándoles de forma teórica y práctica, realizando un seguimiento y acompañamiento continuo en su proceso de aprendizaje, y finalmente integrándoles en nuestros centros y en nuestras bolsas de empleo.

- En cuanto a la Responsabilidad Social: colaborando en los proyectos de entidades de carácter social, vinculadas al ámbito de la dependencia, colaborando en las tareas de sensibilización y difusión de entidades profesionales como el Colegio de Trabajadores Sociales, y dando una formación especializada y gratuita a los profesionales del sector.
- En cuanto a la Responsabilidad Medioambiental: el centro posee placas solares para el uso de una energía solar limpia que puede abastecernos de calefacción y agua caliente entre otras cosas. Además contamos con un programa de reciclaje que nos permite gestionar adecuadamente nuestros residuos, reutilizando algunos de ellos para actividades de manualidades, reciclando los plásticos y pilas en los contenedores que tenemos adecuados para ello, y recopilando los tapones de plástico de las botellas para donarlos posteriormente a familias con niños enfermos que los venden para su reutilización. También colaboran con nosotros el Punto Limpio del Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo, que nos recoge los palets de madera, y dos empresas para el reciclado del cartón (Gestores Medioambientales de C y L) y de los aceites usados (Ecocyl).

Por todo ello creemos que poco a poco estamos aportando nuestro pequeño granito de arena, y que a base de esfuerzo y perseverancia, en un futuro estas actividades formarán de manera normalizada parte de nuestro día a día empresarial.

Es por ello, que nos planteamos retos futuros y esperamos poder:

- Mantener las alianzas y convenios establecidos hasta la fecha.
- Lograr establecer nuevas colaboraciones con otras asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de la provincia de León.
- Dar continuidad a los ciclos de Jornadas para profesionales del ámbito socio-sanitario.
- Conseguir una mayor apertura a la comunidad, a través de: jornadas de puertas abiertas, colaboración con las asociaciones locales, mayor difusión de nuestra revista mensual, creación de un centro multiservicios, etc.

- Introducir las Nuevas Tecnologías en el centro a través de las PDI's, para dar mayor visibilidad al mayor, derribando las percepciones negativas que se tienen de la vejez.
- Participación y difusión en estudios de investigación relacionados con el ámbito de la dependencia.
- Mejorar las posibilidades de inserción sociolaboral de aquellos colectivos más desfavorecidos.