

DEPÓSITO LEGAL ZU2020000153
*Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa*
ISSN 0041-8811
E-ISSN 2665-0428

Revista de la Universidad del Zulia

**Fundada en 1947
por el Dr. Jesús Enrique Lossada**



Ciencias

Sociales

y Arte

Año 15 N° 44
Septiembre - Diciembre 2024
Tercera Época
Maracaibo-Venezuela

La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras. El caso de Iberdrola

Clayson Cosme Da Costa Pimenta*

RESUMEN

El objetivo del artículo es examinar críticamente el lugar que ocupa la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el caso específico de Iberdrola, una empresa energética de España que se ha significado por su formal compromiso por los principios de la RSC. La hipótesis principal es la siguiente: Iberdrola es un ejemplo de *greenwashing*, de utilización de la RSC como herramienta de *marketing*. La metodología empleada es cualitativa, a partir del método del estudio crítico de caso; la información se ha recopilado mediante una revisión bibliográfica sistemática, así como confrontando la documentación oficial de la compañía con las prácticas reales de esta. Los resultados de la investigación son los siguientes: se constata que para Iberdrola es fundamental el conjunto de aspectos que afectan a la RSC; de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), Iberdrola cumple parcialmente los objetivos número 8, 9 y 12; Iberdrola asume deliberadamente la interrelación de las tres esferas principales de la RSC; se aprecia una insuficiente colaboración horizontal entre determinados *stakeholders*; por último, se advierte un cumplimiento parcial del decálogo de principios del Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial. Se concluye que Iberdrola es un caso de asunción parcial de los principios de la RSC., por lo que persiste aún cierto *greenwashing*.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Corporativa, Iberdrola, Sostenibilidad medioambiental, Greenwashing.

*Profesor. Universidad de Oviedo, España. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3169-3519>.
E-mil: claysonpimenta@gmail.com

Recibido: 18/01/2024

Aceptado: 14/03/2024

Corporate Social Responsibility, its Lights and Shadows. The Case of Iberdrola

ABSTRACT

The objective of the article is to critically examine the place of Corporate Social Responsibility (CSR) in the specific case of Iberdrola, an energy company in Spain that has been signified by its formal commitment to the principles of CSR. The main hypothesis is as follows: Iberdrola is an example of greenwashing, using CSR as a marketing tool. The methodology used is qualitative, based on the critical case study method; the information has been collected through a systematic bibliographic review, as well as by comparing the company's official documentation with the company's actual practices. The results of the research are as follows: it is found that for Iberdrola is fundamental the set of aspects affecting CSR; of the sustainable development goals (SDGs), Iberdrola partially meets the objectives number 8, 9 and 12; Iberdrola deliberately assumes the interrelation of the three main areas of CSR; there is insufficient horizontal collaboration between certain stakeholders; Finally, there is a partial compliance with the decalogue of principles of the Global Compact for Corporate Social Responsibility. . It is concluded that Iberdrola is a case of partial assumption of the principles of CSR., so it persists true even certain greenwashing.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, Iberdrola, Environmental sustainability, Greenwashing.

Introducción

El objetivo del artículo es examinar críticamente el lugar que ocupa la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el caso específico de Iberdrola, una empresa energética de España que se ha significado por su formal compromiso por los principios de la RSC.

Se parte de la premisa de que actualmente las empresas ejercen como entes fundamentales del desarrollo de los países, aportando contribuciones no sólo con la generación de empleo, también sus productos o servicios, sino que también deben aportar y favorecer de forma ética al entorno en que se encuentran, con el objetivo principal de generar una confiabilidad por parte de los consumidores, elevando así sus ingresos y a la vez contribuyendo a un desarrollo sostenible. Se busca exponer cómo la RSC ha impactado en

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282
las empresas, partiendo de la premisa de que estas enfocan muchos de sus proyectos al desarrollo del entorno.

La hipótesis principal del trabajo es la siguiente:

- Iberdrola es un ejemplo de *greenwashing*, de utilización de la RSC como herramienta de *marketing*.

1. Metodología

Se parte de la metodología cualitativa, al abordar el examen riguroso de un fenómeno determinado. En particular, el método utilizado en el presente artículo es el estudio sistemático y crítico de caso, entendiendo que la empresa Iberdrola es paradigmática en el sentido de un fenómeno, el de la RSC y la nueva imagen corporativa, candente y de gran relevancia tanto a nivel social como económico.

A través del estudio de caso planteado se ha llegado a la hipótesis formulada al comienzo del trabajo, la cual espera ser refutada o confirmada tras finalizar la investigación. El artículo tiene una finalidad heurística, es decir, se espera llegar a descubrir un nuevo aspecto acerca de la RSC.

En cuanto a la recolección de la información, se ha procedido a la búsqueda y utilización de fuentes tanto primarias como secundarias.

En el caso de las fuentes primarias, los dos tipos de fuentes empleadas han sido, por un lado, las informaciones públicas que la compañía Iberdrola pone al alcance de trabajadores, clientes, accionistas y sociedad en general; por otro lado, los informes y comunicados de organizaciones dedicadas al tema de la RSC, de ámbito nacional o internacional.

A propósito de las fuentes secundarias, se ha priorizado el uso crítico de metaanálisis y de similares estudios de caso de cara a poder completar y confrontar los resultados a los que se ha llegado en esta investigación.

Para la creación del artículo se ha procedido del siguiente modo.

- En primer lugar, se ha seleccionado el caso de estudio con base en dos motivos principales: es una empresa suficientemente significada en el ámbito internacional dentro de las llamadas empresas medioambientalmente responsables; al mismo

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282 tiempo, ha sido objeto de fuertes críticas por la supuesta falta de correspondencia entre sus objetivos públicos y sus acciones y políticas reales.

- En segundo lugar, se ha formulado la hipótesis de investigación. Seguidamente, se han localizado las fuentes y se han recopilado los datos más relevantes, siguiendo para ello el criterio de que problematizan todos los aspectos de la RSC.
- Tras ello, se ha procedido a analizar e interpretar la información y los resultados, para finalizar presentando dichos resultados, discutiéndolos mediante la comparación con otras investigaciones de naturaleza similar, extrayendo las principales conclusiones y exponiendo una serie de futuras líneas de investigación.

2. Marco teórico. La Responsabilidad Social Corporativa: fundamentos y principios fundamentales

La RSC constituye uno de los problemas candentes del mundo empresarial de nuestros días. Ahora bien, la RSC se ha ido conformando, en cuanto que conjunto de fundamentos y principios, a lo largo de las últimas décadas, a partir de los años 70, tal y como expone Vidal (2011), cuando la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), planteó las líneas maestras fundamentales de lo posteriormente se encuadraría dentro de la RSC.

A partir de la iniciativa de la OCDE, en el año 1987 tuvo lugar un hito destacado en el desarrollo de la RSC: la publicación del *Informe Brundtland*, que confrontaba el desarrollo económico imperante hasta entonces con el problema de la sostenibilidad del medio ambiente. Años después, en el año 1993, en una Europa que en gran manera se catapultó como primer gran referente de RSC, el dirigente Delors instó a las corporaciones a incluir en su agenda empresarial la lucha por una sociedad más justa, por una mayor cuota de inclusión social por parte de las empresas. También dentro de Europa, en 2000 tuvo lugar la Cumbre Europea de Lisboa, en la cual se consideró que la RSC debía ser una de las finalidades prioritarias y básicas de las empresas (Vidal, 2011).

A partir de ahí, cada vez más académicos, personalidades públicas y, sobre todo, empresas paradigmáticas se han preocupado cada vez más por hacer de la RSC un pilar de las políticas y la filosofía empresariales. Este proceso fue reactivado por la conocida *Agenda 2030*, aprobada por la ONU (2015). Se puede afirmar que la *Agenda 2030*, que insta tanto a

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282
empresas como a sociedad civil en su conjunto a cambiar de rumbo la marcha de la economía, constituye el último gran impulso de la RSC a nivel global.

Si bien la *Agenda 2030* expone 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), son tres de estos objetivos los que más directamente se vinculan con los fundamentos de la RSC:

- El primero de ellos es el ODS n.º 8, que busca fomentar un crecimiento económico inclusivo y sostenible, además de empleo digno para todas las personas, independientemente de su condición particular.
- El segundo gran ODS que está relacionado con la RSC es el n.º 9, que se sostiene sobre tres patas: la construcción de infraestructuras resilientes, el fomento de una industrialización lo menos contaminante posible y un conjunto de estímulos para una mayor innovación empresarial.
- Por último, el ODS n.º 12 tiene como pretensión llegar a formas de consumo y de producción verdaderamente sostenibles.

La relevancia de los ODS para la RSC estriba, fundamentalmente, en que por vez primera un documento vincula en una misma totalidad de principios la sostenibilidad con la responsabilidad que han de asumir las empresas en la tarea de llegar a un mundo más sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental. De este modo, en la RSC son inseparables tres dimensiones o esferas: la económica o empresarial, la social y la medioambiental.

A propósito de las dimensiones¹ que involucran a la RSC, la literatura especializada y científica ha planteado una panoplia de ideas fuerza que conviene reseñar para, posteriormente, valorar mejor la estrategia y las políticas reales de RSC de nuestro caso de estudio específico.

En primer lugar, Zapata y Sarache (2013) se han referido a los clientes, los procesos internos y la innovación como dimensiones de la RSC, que tendrían una relación positiva con la calidad (fundamentalmente vinculada con la satisfacción al cliente y los procesos internos de innovación). Otros investigadores, Chimborazo *et al.* (2017) han hecho referencia a la dimensión del desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental, sin olvidar el componente ético y legal de la RSC, que se vincularían positivamente con la intencionalidad de compra por parte de los consumidores. Más dimensiones asocian

¹ Entendiendo estas como las facetas en las que se expresa el concepto multívoco de RSC, que descansa sobre tres ejes: uno económico, otro sociocultural y otro medioambiental.

Cubillos *et al.* (2016) a la RSC: desde la comunidad y el medio ambiente hasta los colaboradores (*stakeholders*) y los inversores, pasando por los clientes, los proveedores y las administraciones públicas. En otra dirección, Sámano *et al.* (2014) vinculan mucho más la RSC a la economía circular con las siguientes dimensiones: reducción, reutilización y reciclaje de materias primas, fuentes de energía, agua, proveedores y respeto a la legislación en materia medioambiental. Más abarcadoras son las dimensiones de la RSC que plantean López *et al.* (2017): desde los derechos humanos hasta el factor etario, pasando por las nuevas prácticas laborales, el respeto al medio ambiente, las prácticas justas de operaciones empresariales, los asuntos relativos a los consumidores y la participación activa de la sociedad civil. En un plano similar pero más vinculado con lo ético, Gómez (2012) ha hablado de la dimensión eminentemente ética de la RSC. Otro investigador, Urdaneta (2014), considera que las dimensiones de la RSC abarcan desde los lineamientos estratégicos de responsabilidad social hasta la gestión medioambiental, pasando por la idea de gobierno corporativo, el capital humano, las compras, los clientes y consumidores, la gestión financiera, las relaciones con las administraciones públicas y el desarrollo de la comunidad. Por su parte, Pérez *et al.* (2014) han puesto sobre la mesa dimensiones muy variadas a nivel sociocultural, desde la educación y los deportes hasta el medio ambiente, la salud y la nutrición y la cultura en sentido amplio. Otros autores, como Martínez *et al.* (2015), incluyen dimensiones tales como los códigos de ética, las prácticas laborales, el medio ambiente y la vinculación con los grupos de interés. Por su parte, Wendlandt *et al.* (2016) hacen referencia a las dimensiones económica, legal, filantrópica y ética. Por último, podemos destacar las dimensiones que enfatizan los investigadores León *et al.* (2015): dirección empresarial, empleados, administraciones públicas y gobierno, sociedad civil, clientes, proveedores y competidores, y medio ambiente, que tienen todas ellas un impacto positivo sobre el bienestar comunitario y los servicios prestados al factor trabajo.

Veamos ahora cuáles son los principios esenciales de la RSC. Según el Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial (2021), los principios de la RSC son los siguientes:

La RSC puede ser igualmente una herramienta que sirve para aminorar el impacto negativo de las empresas en general y de algunas multinacionales en particular, sobre los derechos sociales, laborales, el medioambiente y, en definitiva, sobre los Derechos

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282
Humanos. A este respecto, lo más relevante de la RSC es cómo hacemos las cosas. Es un cómo, para conseguir un qué, en el cual el qué es el beneficio de la empresa y el cómo es la manera en la que obtenemos ese beneficio, de tal modo que aquí se tienen en cuenta especialmente las funciones globales de la Responsabilidad Social Corporativa (Juan, 2020).

Tabla 1. Principios de la RSC según el Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial

Respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales
Las empresas no deben ser cómplices de la conculcación de derechos humanos
Las empresas deben asegurar el derecho a la reunión y asociación sindical de los trabajadores
Las empresas han de acabar con toda forma de trabajo forzoso
Las empresas tienen la obligación de contribuir a acabar con el trabajo infantil
Las empresas tienen que terminar con las prácticas discriminatorias en el empleo
Las empresas deben mantener un enfoque de prevención que favorezca al medio ambiente
Las empresas han de incentivar iniciativas que fomenten una mayor responsabilidad a nivel medioambiental
Las empresas han de favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías que respeten el medio ambiente
Las empresas han de esforzarse por luchar contra la corrupción en todas sus formas

Fuente: Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial (2021).

En suma, la literatura, tanto de autores individuales como corporativos o colectivos, enfatiza las siguientes ideas fuerza relativas a la RSC (que, como veremos en el caso de Iberdrola, son de capital importancia para el caso específico de estudio): se trata de un concepto multívoco y pluridimensional que, por ende, no se puede comprender cabalmente si no se tienen en cuenta los distintos factores interrelacionados, desde lo social y económico hasta lo medioambiental y ecológico, pasando por lo cultural, lo político, lo tecnológico, etc.

Es importante entender que la RSC no debe ser considerada un comportamiento altruista llevado a cabo por la empresa; tampoco un instrumento publicitario para mejorar su imagen, sino una forma de gestión que implica su colaboración con la sociedad, incorporando las preocupaciones de esta como parte de su estrategia y asumiendo el compromiso de responder de sus actuaciones de forma transparente.

Así, pues las principales características de la RSC se traducen en una práctica empresarial responsable, la adopción de estrategias de marketing responsable, el compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas, la fusión entre la gestión y la estrategia empresarial, pues RSC no es solo actuaciones puntuales y aisladas, el desarrollo de actuaciones beneficiosas para los *stakeholders* con los que la empresa se relaciona y la obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa.

Por último, dado que será otro de los ejes abordados en nuestro análisis de caso de Iberdrola, la literatura científica discute el problema de la relación entre la RSC y las redes sociales.

Así, estudios como los de Gutiérrez *et al.* (2019) infieren se da una correlación relevante entre la publicidad engañosa de las empresas y el número de seguidores en redes sociales, ya sea en YouTube, en Twitter, en TikTok, en Facebook, etc. Asimismo, otros investigadores, como Monfort y Mas (2021), refieren una serie de problemas relativos a la comunicación y las redes sociales, de los que cabe resaltar el interés corporativo por dialogar con los usuarios en relación con la influencia que tienen los *stakeholders* más poderosos, como grandes anunciantes o la carencia de diferenciación en el contenido de la RSC y la, en ocasiones, poca influencia de los llamados *influencers* que trabajan para las compañías a la hora de llegar realmente al público y sensibilizarlo.

3. Iberdrola, un paradigma problemático de Responsabilidad Social Corporativa. Estudio de caso

Iberdrola S. A. es una empresa de capital abierto, que cotiza en la Bolsa de Valores de Madrid y cuya sede central se encuentra en Bilbao (Vizcaya, Euskadi, España), fundada en 1992, aunque proviene de una compañía constituida en 1840. Primer productor eólico del mundo, Iberdrola es igualmente una de las empresas eléctricas más relevantes a nivel internacional por capitalización bursátil. La divisa de la entidad es clara respecto a la asunción de la RSC: “Nos hemos adelantado dos décadas a la transición energética para combatir el cambio climático y ofrecer un modelo de negocio limpio, confiable e inteligente”.

Para medir el grado de asunción de los principios de la RSC por parte de Iberdrola, utilizaremos en este trabajo el índice Dow Jones Sustainability (DJSI, por sus siglas en

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282 (inglés), que constituye una referencia mundial en el ámbito de la sostenibilidad. Este se encarga de analizar el comportamiento de las empresas que cotizan en bolsa desde este punto de vista. En el índice, que cotiza a diario y está formado actualmente por 323 compañías, se identifican en cada empresa analizada los criterios requeridos divididos en tres dimensiones: económica, social y relación con el entorno. En ellas se analizan factores como el gobierno corporativo, la gestión de crisis y riesgos, los códigos de conducta, el respeto al medio ambiente, ecoeficiencia, inversiones sostenibles, desarrollo de capital humano, filantropía, entre otros. Una vez hecha la evaluación de sostenibilidad a cada empresa, aquellas que cuentan con más acciones sostenibles estarán en la cabeza del ranking. Este será el medidor que usemos para Iberdrola.

Iberdrola tiene en su sitio web (<https://www.iberdrola.com/tag/rsc>) un apartado específico reservado para el tratamiento, exposición y sensibilización de los problemas fundamentales relativos a la RSC. Para facilitar la transmisión de la información y la comunicación al conjunto de la sociedad, la compañía utiliza etiquetas (*hashtags*) tales como #transformación social, #empresa, #acción social, #diversidad, #sociedad, #jóvenes, #voluntariado, etc. La multinacional española define su compromiso con la RSC como “la contribución activa y voluntaria que realizan las empresas para alcanzar mejoras sociales, económicas y ambientales que repercutan en el bien común”.

Veamos en primer lugar los mensajes que la compañía energética española difunde oficialmente, para, posteriormente, confrontarlo con la realidad utilizando para ello todas las fuentes disponibles y el DJSI.

Iberdrola divide la información relativa a la RSC, en su portal oficial, en los siguientes apartados:

- “CONÓCENOS”. En este apartado, la compañía, además de hacer públicos datos relativos a las dimensiones de la compañía, su experiencia, etc., pone a disposición del público sus *INFORMES ANUALES*, que más abajo comentaremos brevemente.
- “SOSTENIBILIDAD”. Iberdrola destaca aquí que su compañía es líder en el impulso de los ODS y en la lucha contra el cambio climático. En concreto, la empresa comunica que su compromiso en este campo se sustancia en la reducción de la intensidad de las emisiones contaminantes hasta 50 gCO₂/kWh a nivel global para el año 2030, lo que supone una disminución del 86 % de las emisiones en 30 años. Otro

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282
compromiso de Iberdrola a este respecto es el de ser *net zero* a escala mundial antes del año 2050.

- “INNOVACIÓN”. La comunicación institucional de la empresa eléctrica informa de que esta es la primera compañía energética privada del mundo por inversión en I + D + i, así como una de las empresas que más apoyan las iniciativas de *start-ups* en Europa. La empresa vasca es igualmente parte de la iniciativa Global Smart Grids Innovation Hub, que innova en la creación y difusión de redes inteligentes. Asimismo, Iberdrola se ha significado por una serie de iniciativas tales como la utilización de drones para inspeccionar parques eólicos, el uso del *blockchain* para la acreditación del origen de la energía verde, la plataforma tecnológica CORE o el proyecto MeteoFlow, previsto para la predicción de las condiciones marítimas.
- “COMPROMISO SOCIAL”. En esta rúbrica Iberdrola se vende como una empresa líder en materia de derechos humanos, como una empresa que aparece en el Bloomberg Gender Equality Index y por una serie de iniciativas consistentes en el fomento del deporte femenino.
- “GOBIERNO CORPORATIVO”. Iberdrola se vende ante los clientes, accionistas y el conjunto de la sociedad como una compañía “integral que enriquece su dimensión puramente societaria con una acción empresarial plural: económica, social, medioambiental y de gobernanza”². El gobierno corporativo de Iberdrola se organiza en cuatro esferas: propósito; medio ambiente y acción climática; compromiso social; gobierno corporativo. Posteriormente desgranaremos estas dimensiones y veremos hasta qué punto se cumplen los objetivos formulados como parte de las políticas de RSC de Iberdrola.
- “ACCIONISTAS E INVERSORES”. Este apartado lo organiza la compañía dividiéndolo en distintas rúbricas: IBE Watch Fact Sheet, Resultados, Dividendos, Estrategia financiera y retribución flexible. Asimismo, la empresa pone a disposición de todos sus accionistas e inversores los *Informes anuales*, y dispone de dos vías fundamentales de contacto para los dos *stakeholders*: Oficina del Accionista y Oficina de Relaciones con Inversores. Asimismo, deriva al usuario al apartado “GOBIERNO CORPORATIVO”, vinculando así ambas dimensiones.

² <https://www.iberdrola.com/gobierno-corporativo>

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282

- “TALENTO”. Por último, Iberdrola considera que el capital humano es su principal valor, razón por la cual dice cuidar con esmero su equipo humano atendiendo a las distintas dimensiones presentes en la RSC: respeto a la multiculturalidad, compromiso con los derechos de los trabajadores y búsqueda de creación de valor sostenible. En cuanto a las políticas corporativas relacionadas con el talento, Iberdrola aporta profusa información a propósito de las políticas marco de recursos y capital humano, de gestión del conocimiento, de reclutamiento y selección, y, por último, de igualdad de oportunidades y conciliación entre la vida laboral y la vida personal.

Veamos ahora cómo se cumplen realmente cada una de estas dimensiones que señala Iberdrola en su sitio web oficial, su principal medio de transmisión de la información relativa a la RSC.

3.1. Iberdrola y la sostenibilidad

En lo referente a la sostenibilidad, la compañía energética se reivindica como líder mundial en impulsar los ODS y luchar contra el cambio climático. Pues bien, según el Sustainability, Environmental Achievement & Leadership Business Sustainability Awards (SEAL), Iberdrola se ha situado en 2021 en una de las 50 mejores empresas en términos de sostenibilidad (SEAL, 2021). La realidad, sin embargo, contrasta, al menos parcialmente, tanto con las declaraciones de la compañía como con reconocimientos como el de la SEAL. Por ejemplo, en junio de 2021 el Gobierno francés acusó a la empresa española de contaminación por hidrocarburos (*EFE Verde*, 2021).

Iberdrola también ha sido acusada de contribuir, junto con otras empresas locales, a contaminar el aire de Monterrey, en México (*ABC Noticias*, 2022), y ello a pesar de que la dirección de la empresa vasca ha instado a las autoridades de España a penalizar fiscalmente las emisiones de CO² (Irigoyen, 2021). En la propia España, Iberdrola ha sido considerada la principal responsable, con su política de desembalses, de dejar lodo y contaminación en un Parque Natural de Cáceres, una de las dos provincias extremeñas (*San Fernando Información*, 2021). Uno de los estudios más completos hasta la fecha acerca de los efectos de la industria del carbón sobre la salud humana y el medio ambiente, a cargo del Instituto Internacional de Derecho y Medio Ambiente (IIDMA, 2022), ha responsabilizado también a Iberdrola, junto a otras empresas energéticas, de haber ejercido un impacto muy negativo en términos

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282 de sostenibilidad medioambiental y de salud para las personas. Estaríamos, por ende, ante un caso claro de política de *greenwashing*.

3.2. Iberdrola y la innovación

A propósito de la innovación, Iberdrola informa en su sitio web de que es la primera compañía energética privada del mundo por inversión en I + D + i.³ Sin embargo, aunque la compañía señala como fuente de esta aseveración a la Comisión Europea, en ningún momento da acceso al informe de dicha institución comunitaria de cara a comprobar la veracidad de la información aportada.

Asimismo, Iberdrola se vende ante el público como una empresa netamente innovadora y que protege los derechos de los consumidores. En contraste con esta política de *marketing*, incluso la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), un organismo regulador de naturaleza pública de España, ha multado a la compañía por haber incumplido medidas de protección al consumidor (CNMC, 2021).

3.3. Iberdrola y el compromiso social

En lo que concierne al compromiso social de Iberdrola, es un hecho que la compañía está incluida en el prestigioso Bloomberg Gender Equality Index y que cumple con algunos de los ODS más importantes, como el relativo al empleo de calidad o el respeto a la igualdad de oportunidades.

Sin embargo, una de las rúbricas que Iberdrola destaca, “Nuestro compromiso con los clientes”⁴, en la que la empresa se refiere a la calidad del suministro eléctrico, a la comunicación responsable o a la educación en el uso seguro de la electricidad, etc., contrasta claramente con las denuncias habidas, ya comentadas, sobre la conculcación de derechos de los consumidores por parte de Iberdrola, cuando no de las subidas continuadas de la factura de la luz y el gas, que están haciendo inasumible para muchas familias de España poner la calefacción o encender los fogones de la cocina, siendo que Iberdrola ha sido una de las compañías que ha subido la factura considerablemente a lo largo de los últimos meses en España (Florio, 2021).

³ <https://www.iberdrola.com/innovacion>

⁴ https://www.iberdrola.com/wcorp/gc/prod/es_ES/estaticos/informacion-esg-2021/#/compromiso-social/nuestro-compromiso-clientes

3.4. Iberdrola y el gobierno corporativo

Veamos ahora la dimensión del gobierno corporativo en Iberdrola. En este punto, no encontramos ninguna divergencia entre los propósitos y declaraciones de la compañía respecto a la realidad de los pilares que asume Iberdrola a propósito del sistema de gobernanza.

3.5. Iberdrola y los accionistas e inversores

Respecto al apartado de accionistas e inversores, hay que decir que la empresa ofrece una amplia y clara publicidad relativa a los derechos y beneficios a que se pueden acoger accionistas e inversores por contribuir con el desarrollo de la compañía. Así, la corporación destaca tanto su estrategia financiera como su política de dividendos, abierta a todo el público, además de ser parte del IBE Watch Fact Sheet y de comunicar de forma transparente sus resultados.

No obstante, la investigación crítica que se ha llevado a cabo acudiendo a múltiples informes de prensa lleva a una realidad muy diferente del declarado respecto a los derechos de los accionistas. Por ejemplo, la compañía se ha visto envuelta en prácticas fraudulentas de persecución de accionistas de la compañía que criticaron la gestión del actual presidente de la empresa, Ignacio Sánchez Galán (Olmo, 2019).

También ha generado serias dudas sobre los compromisos de Iberdrola para con sus inversores y accionistas el hecho de que se haya informado de que la compañía ha minimizado ante sus accionistas la subida de la luz (Martínez, 2021), lo que demostraría que incluso en este apartado los compromisos de la compañía con una política clara y transparente de RSC no son tales, pues involucraría a unos *stakeholders* fundamentales, como son los accionistas e inversores, en políticas que conculcan derechos esenciales.

3.6. Iberdrola y la gestión del talento

Por último, en cuanto al talento y la RSC, Iberdrola declara que la gestión del talento es su activo principal. Tras un examen minucioso de este apartado, se encuentra que la empresa cumple con sus compromisos; por ejemplo, incentivando programas como el Programa Internacional de Graduados o celebrando programas de ámbito europeo como el Reskilling for Employment, así como potenciando su programa Becas Máster Iberdrola, que ya va por la edición de 2022.

Asimismo, tras llevar a cabo una investigación amplia, exhaustiva y crítica, no hay constancia de que la compañía Iberdrola haya vulnerado principios básicos relativos al respeto a los ODS en relación con las políticas de igualdad de oportunidades y conciliación, las políticas de recursos y capital humanos, así como de gestión del conocimiento.

3.7. Informes de transparencia de Iberdrola

Veamos ahora brevemente los informes de transparencia, uno de los principales indicadores de la RSC de cualquier compañía, que publica habitualmente Iberdrola. Recordemos que, según el Índice Global 100, Iberdrola es una de las compañías más sostenibles del mundo; concretamente, se sitúa en el puesto número 19.

El último *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad Ejercicio 2021* de la compañía, que ocupa casi 300 páginas y que está auditado por una de las *Big Four* (KPMG), se divide en seis apartados: valores y filosofía empresarial de Iberdrola; compromiso medioambiental de la firma; compromiso social; gobernanza (buen gobierno, transparencia, etc.); compromiso de transparencia financiera y crecimiento económico sostenible; aclaraciones terminológicas y prácticas acerca del contenido del informe.

Como aspectos críticos del *Informe* de Iberdrola, la compañía no recoge las principales preocupaciones que en materia social, económica y medioambiental se han formulado a la empresa a través de distintas vías. Además, tampoco se observa una actitud suficientemente autocrítica para con aspectos documentados relativos al incumplimiento por Iberdrola de principios esenciales de la RSC.

3.8. Iberdrola, redes sociales y RSC

Por último, en cuanto a los perfiles de redes sociales de Iberdrola y su uso para la divulgación de la RSC, la compañía energética tiene perfiles en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, Pinterest, Flickr, Snapchat, TikTok y Twitch. Dadas las limitaciones de espacio del artículo, no es posible centrarse en este eje de análisis, pero sí se pueden decir al menos un par de aspectos.

En primer lugar, se constata un escaso *feedback* entre la compañía y los usuarios, lo cual es significativo de que no existe una transparencia total ni una conexión directa con la sociedad en general.

Asimismo, en ninguno de los perfiles de redes sociales de la compañía energética se observa una comunicación que asuma muchas de las críticas que se le han planteado a la

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282 empresa, razón por la cual la estrategia de comunicación se limita a ensalzar los valores de la compañía, omitiendo aspectos negativos como los señalados anteriormente.

4. Resultados globales

Los principales resultados a los que se ha llegado en esta investigación son los siguientes:

- Atendiendo al objetivo principal del trabajo, se constata que para Iberdrola es fundamental el conjunto de aspectos que afectan a la RSC. Ello se observa en su comunicación corporativa, tanto en su sitio web como en los diversos perfiles de redes sociales y en la participación en distintos foros públicos.
- De los ODS, Iberdrola cumple parcialmente los objetivos número 8, 9 y 12, pero falta mucho recorrido para que se pueda considerar que la empresa cumple plenamente con ODS y los principios de la RSC.
- Iberdrola sí asume deliberadamente la interrelación de las tres esferas principales de la RSC (social, económico-corporativa y medioambiental).
- Se aprecia una insuficiente colaboración horizontal entre determinados *stakeholders*, entre accionistas y sobre todo clientes, sobre todo en relación con problemas graves como el encarecimiento de un bien básico como son los servicios de luz y gas para los hogares.
- Asimismo, se advierte un cumplimiento parcial del decálogo de principios del Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial.

Por lo tanto, la hipótesis de investigación queda confirmada: pese a que Iberdrola sí cumple con algunas de las dimensiones analizadas a propósito de la RSC, la compañía lleva a cabo prácticas recurrentes de *greenwashing*.

Conclusiones

Se concluye que la compañía Iberdrola es un ejemplo de asunción parcial de los principios de la RSC. Se ha intentado demostrar que para las grandes compañías la RSC es ya una realidad inexcusable. Sin embargo, aún son muchos los aspectos en los que compañías como esta han de avanzar de cara a abandonar prácticas como las de *greenwashing*.

Como futuras líneas de investigación, se considera que sería de harto interés llevar a cabo una investigación crítica sobre otra de las grandes compañías energéticas de España,

Endesa, para ver si se encuentra un patrón común y si existen particularidades entre una compañía y otra.

Asimismo, otra futura línea de investigación que revestiría interés académico sería comparar el caso de Iberdrola con otros estudios de caso referidos a otros países, tanto de Europa como del resto del mundo.

Por último, como última línea de investigación que se propone, sería interesante llevar a cabo un estudio pormenorizado sobre el papel de las redes sociales en la práctica del *Greenwashing*.

Referencias

ABC Noticias (2022). Iberdrola contamina más que Pemex el aire regiomontano. <https://abcnoticias.mx/local/2022/1/24/iberdrola-contamina-mas-que-pemex-el-aire-regiomontano-155329.html>

Chimborazo, L., Vaca, H. y Calderón, M. (2017). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. *Revista Publicando*, 12(4), 905-20. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/972>

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC, 2021). La CNMC multa con 1.350.000 euros a Iberdrola Clientes por incumplir las medidas de protección al consumidor. <https://www.cnmc.es/prensa/sancion-Iberdrola-proteccion-consumidor-20210603#:~:text=protecci%C3%B3n%20al%20consumidor-La%20CNMC%20multa%20con%201.350.000%20euros%20a%20Iberdrola%20Clientes,medidas%20de%20protecci%C3%B3n%20al%20consumidor&text=La%20compa%C3%BI%C3%ADa%20comunic%C3%B3%20por%20carta,de%20gas%20de%20forma%20autom%C3%A1tica>.

Cubillos, C., Montealegre, J. y Delgado, A. (2016). Responsabilidad Social Empresarial y Stakeholders en Organizaciones de Tamaños y Actividades Diferentes. *Económicas. CUC*, 37(2), 115-36. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/download/1148/pdf/112/>

EFE Verde (2021). Francia convoca a Iberdrola por contaminación. <https://www.efeverde.com/noticias/gobierno-frances-iberdrola-contaminacion-bretana/>

Florio, L. F. (2021). Si tienes la luz con alguna de estas compañías te subirá la factura. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/economia/bolsillo/20211019/7797026/luz-electricidad-factura-pvpc-mercado-regulado-subir-precio.html>

Gómez Lemus M. (2012). Ética y Responsabilidad Social: elementos para fortalecer el prestigio de la empresa y su permanencia en el mercado. (Tesis de doctorado). Cataluña

(España), Universidad Politécnica de Catalunya.
<https://upcommons.upc.edu/handle/2117/94981>

Gutiérrez, L., Cabello, L., Escamilla, C. y Fernández, M. L. (2019). Relaciones entre la responsabilidad social empresarial y la publicidad engañosa a través de estrategias promocionales de empresas lácteas mexicanas en internet. *Revista Electrónica Mensual. Debates sobre Innovación*, 1(3), 1-15.
<https://repositorio.altecasociacion.org/bitstream/handle/20.500.13048/1748/Relaciones%20entre%20la%20responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20la%20publicidad%20enga%C3%B1osa%20a%20trav%C3%A9s%20de%20ALTEC%202019%20m05%20paper%20109.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iberdrola (2022). Conócenos. <https://www.iberdrola.com/conocenos>

Iberdrola (2022). Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad. Ejercicio 2021
IBERDROLA.
https://www.iberdrola.com/documents/20125/1606413/jga22_IA_InformeSostenibilidad2021.pdf

Iberdrola (2022). #RSC. <https://www.iberdrola.com/tag/rsc>

Irigoyen, L. (2021). Iberdrola pide una fiscalidad que penalice las emisiones de CO², también las del gas. <https://www.cronicavasca.com/empresas/iberdrola-pide-fiscalidad-co2-tambien-gas-570921-102.html>

Instituto Internacional de Derecho y Medio Ambiente (IIDMA, 2022). *Un Oscuro Panorama. Las secuelas del carbón*.
https://www.iidma.org/attachments/Publicaciones/Un_Oscuro_Panorama_Las_secuelas_del_Carbon.pdf

León López, G., Castán, J. y Afcha, S. (2015). Responsabilidad social en las Mipymes del municipio de Sincelejo, Sucre. *Dimensión. Revista Dimensión Empresarial*, 13(2).
https://www.researchgate.net/publication/287159017_Responsabilidad_social_en_las_MIPY_MES_del_municipio_de_Sincelejo

López, A., Ojeda, J. y Ríos, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. *Revista de Contabilidad*, 20(41), 36-46.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911600011X>

Martínez, J. (2021). Iberdrola minimiza ante sus accionistas la subida de la luz: “¿Cuánto cuesta esa caña que consumimos diariamente?”. <https://www.infolibre.es/politica/iberdrola-minimiza-accionistas-subida-luz-cuesta-cana-consumimos-diariamente-1-1209415.html>

Martínez, R., Monserrat, M. y Serafín, J. (2015). Responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. *Revista Global de Negocios*, 3(3).
<https://www.theibfr.com/download/rgn/2015-rgn/rgn-v3n3-2015/RGN-V3N3-2015-3.pdf>

Clayson C. Da Costa Pimenta // La Responsabilidad Social Corporativa, sus luces y sombras... 264-282

Monfort, A. y Mas Iglesias, J. M. (2021). Barreras y oportunidades para la comunicación de la responsabilidad social en redes sociales. *Comunicación Y Hombre*, 17, 349-361. <https://portalderevistas.ufrj.br/index.php/comunicacionyhombre/article/view/645>

Olmo, J. M. (2019). Iberdrola contrató a Villarejo para espiar a un accionista que criticó a Sánchez Galán. *El Confidencial*. https://www.elconfidencial.com/espana/2019-10-31/iberdrola-contrato-villarejo-espiar-accionista-critico-sanchez-galan_2307564/

ONU (2015). *Agenda 2030. Objetivos y metas del desarrollo sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Pacto Mundial por la Responsabilidad Social Empresarial (2021). Diez Principios. <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

Sámano, A., Escamilla, Z. y Velázquez, E. (2014). Prácticas de responsabilidad social en materia ambiental en mipymes florícolas y financiamiento: una aproximación empírica. *Investigación Administrativa*, 114, 67-80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044957004>

San Fernando Información (2021). Los desembalses de Iberdrola dejan lodo y contaminación en un Parque Natural de Cáceres. <https://informacionsanfernando.es/san-fernando/995599/los-desembalses-de-iberdrola-dejan-lodo-y-contaminacion-en-un-parque-natural-de-caceres/>

Sustainability, Environmental Achievement & Leadership Business Sustainability Awards (SEAL, 2021). ESG LEADERS RECOGNIZED AT 2021 SEAL BUSINESS SUSTAINABILITY AWARDS. <https://sealawards.com/sustainability-award-2021/>

Urdaneta, M. (2014). *Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para las Empresas del sector Petrolero Venezolano*. (Tesis de doctorado). Madrid (España), Universidad Politécnica de Madrid. <https://oa.upm.es/30949/>

Vidal, I. (2011). Sostenibilidad y responsabilidad social de las empresas. *Foment del Treball Nacional*, 2132, 52-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3771949>

Wendlandt Amezaga, T. R., Álvarez Medina, M. T. y Valdez Pineda, D. I. (2016). Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México. *Universidad EAFIT*, 26, 79-100. <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n29/n29a04.pdf>

Zapata Gómez A. y Sarache Castro, W. (2013). Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad. *DYNA*, 80(177), 31-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705457>

Conflicto de interés

El autor de este manuscrito declara no tener ningún conflicto de interés.

Declaración ética

El autor declara que el proceso de investigación que dio lugar al presente manuscrito se desarrolló siguiendo criterios éticos, por lo que fueron empleadas en forma racional y profesional las herramientas tecnológicas asociadas a la generación del conocimiento.

Copyright

La *Revista de la Universidad del Zulia* declara que reconoce los derechos del autor de los trabajos originales que en ella se publican; dichos trabajos son propiedad intelectual del autor. El autor preserva sus derechos de autoría y comparte sin propósitos comerciales, según la licencia adoptada por la revista

Licencia Creative Commons

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartir Igual 4.0 Internacional



REVISTA DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA, Fundada el 31 de mayo de 1947

UNIVERSIDAD DEL ZULIA, Fundada el 11 de septiembre de 1891