

Asesoría Gerencial  
Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental (SESS)

Primera Encuesta de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental

# Prácticas y Tendencias Actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela\*

Edición 2009 - Resultados de Encuesta 2008



*ESPIÑEIRA, SHELDON Y ASOCIADOS*

Firma miembro de

*PRICEWATERHOUSECOOPERS* 

\*connectedthinking

# Un cambio necesario

Nos complace presentar la primera edición venezolana de nuestro 1° Estudio sobre Prácticas y Tendencias de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en las empresas venezolanas. Esta edición particular cubre un interesante enfoque sobre los avances de las empresas de nuestro país en materia social y ambiental, permitiendo la comparabilidad de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial.

Es interesante observar cómo el mundo de los negocios está cambiando. Mucho se ha hablado de la Responsabilidad Social, pero esta primera encuesta destaca el despertar de este fenómeno en nuestras organizaciones y cómo éstas se empiezan a alejar de la definición tal como la conocíamos: solo filantropía.

Actualmente presenciamos un momento en el que no sólo las empresas en países desarrollados o con influencias avanzadas cuentan con unidades o departamentos encargados de la Responsabilidad Social y Gestión Ambiental dentro de su estructura organizativa y presentan una Memoria de Sostenibilidad o de Responsabilidad Social, sino que también lo están haciendo, y cada vez con más fuerza, empresas de países en vías de desarrollo. Se trata de una realidad que toma cada vez más auge y que está marcando la pauta de acción en las organizaciones a nivel global.

La demanda de la sociedad, el incremento de las exigencias de los grupos de interés, las exigencias de transparencia y responsabilidad, el incremento de las regulaciones, las normativas y mejores prácticas, el incremento de la presión competitiva y la nueva dimensión de valor que ha tomado el capital humano son algunos de los desafíos que emergen con vigor en el nuevo escenario de los negocios.

Las respuestas de las organizaciones venezolanas reflejan que la sostenibilidad social y ambiental se encuentra actualmente en desarrollo y en proceso de internalización. La ética y la reputación de los miembros de toda organización se han convertido en atributos clave para su éxito y aspectos críticos para toda aquella que quiera sobrevivir en este nuevo entorno cuyo ritmo cambia vertiginosamente.

En Venezuela, el mayor desafío es implementar los cambios necesarios para que las organizaciones sean social y ambientalmente sostenibles permitiéndoles ser más competitivas en el mercado global.

Aprovecho esta ocasión para agradecer a todas las organizaciones que participaron en este estudio, compartiendo sus opiniones y enriqueciéndolo con sus experiencias.

José E. Sánchez  
Socio Asesoría Gerencial



Introducción.....	4
Objetivos.....	5
Participación y metodología.....	6
Resultados.....	7
Conclusiones.....	18

## Responsabilidad Social Empresarial: Mucho más que filantropía

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Gestión Ambiental (GA) afecta positivamente el desempeño de la empresa, contribuyen a fortalecer la confianza, mejoran la reputación y generan valor para la empresa. La RSE y la GA tienen que ver con una visión a largo plazo; es el compromiso de la empresa por mantener un comportamiento transparente y competitivo basado en los valores, la ética y el buen gobierno corporativo, que respondan a las expectativas de los diferentes grupos de interés: accionistas, empleados, proveedores, consumidores, sociedad.

Los factores que estimulan a las organizaciones a adoptar estrategias de RSE de forma pro-activa y voluntaria son intangibles pero estratégicos. Esto es lo que piensan mayoritariamente algunas de las empresas líderes que comienzan a tomar en serio este concepto y que han empezado a diseñar estructuras organizativas que incluyan la RSE. De esta forma se han adoptado medidas que van más allá del cumplimiento legal, en temas relacionados con el buen gobierno corporativo, la mejora del entorno laboral, la acción social, el respeto al ambiente y a las prácticas comerciales.

El reto de las organizaciones es incorporar la RSE y la GA dentro de la estrategia empresarial; asumir desde los altos niveles los compromisos adquiridos, evaluar los riesgos y las oportunidades que la RSE y la GA representan para la organización, desarrollar indicadores de seguimiento de los objetivos planteados de RSE y GA, aportar información veraz sobre las acciones realizadas, crear mecanismos de diálogo permanente con los grupos de interés que faciliten el intercambio de información sobre sus necesidades y exigencias para poder responder a ellas.

El futuro será de aquellas empresas que se anticipen a los cambios que demanda la sociedad actual y los convierta en ventajas competitivas y en fuente de creación de valor, tanto para la organización como para todos los involucrados. Nuestra aspiración es acompañar a las organizaciones por este camino de innovación y compromiso con la sociedad, incorporando en sus estrategias de negocio la presentación de la triple cuenta de resultados: económicos, sociales y ambientales.

En este contexto, surge la inquietud de conocer cuál es la posición actual de las organizaciones frente a la RSE y la GA. El estudio “Prácticas y Tendencias actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela” fue desarrollado durante el período de Agosto 2008 y Noviembre 2008.

Los resultados del estudio que se muestran a continuación pretenden aportar un mayor conocimiento sobre la situación actual, las prácticas y tendencias de la RSE y la GA en las organizaciones venezolanas.

# Objetivos

Espiñeira, Sheldon y Asociados ha realizado este estudio con el objetivo de valorar las Prácticas y Tendencias de Responsabilidad Social y Gestión Ambiental. El estudio persigue:

- Conocer el grado de información y sensibilidad de las organizaciones acerca de los temas relacionados con la RSE y la GA.
- Conocer la opinión y la integración de los valores y políticas de RSE y GA de las organizaciones participantes y el nivel de compromiso adquirido en las áreas de RSE y GA.
- Reflejar el grado de compromiso e implantación de la RSE y la GA en las organizaciones venezolanas.
- Identificar el grado de avance de la gestión y las prácticas de RSE y GA que las organizaciones están implantando.
- Estimular el debate en Venezuela sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental, así como su influencia en los procesos de decisión estratégica de la organización.



# Participación y Metodología

El estudio ha sido diseñado y desarrollado por Espiñeira, Sheldon y Asociados firma miembro de PricewaterhouseCoopers. Para su diseño se utilizó como referencia el Pacto Global de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative, de los cuales la Firma es miembro desde el año 1998 y 2002 respectivamente, así como también las directrices propuestas a nivel internacional y nuestra experiencia local en materia de RSE y GA.

Para esta primera edición participaron 93 empresas de diferentes sectores económicos tales como Banca, Seguros, Petróleo y Gas, Energía, Servicios, Telecomunicaciones y Tecnología, Automotriz y Educación, pertenecientes a nuestra base de datos de clientes a nivel nacional, distinguidas por su liderazgo en sus respectivos ámbitos.

En este estudio participaron representantes clave de áreas de RSE y GA afines tales como Comunicaciones Internas, Relaciones Institucionales, Mercadeo, RRHH, entre otras.

El perfil de las personas que respondieron al cuestionario es también muy variado. Aparecen responsables específicos de RSE y es destacable que en un 79% de los casos responde la alta dirección (presidentes, vicepresidentes, socios y directores y alta gerencia) lo que indica la importancia dada a este tema dentro de las organizaciones.

Para poder llevar a cabo una posterior evaluación de los resultados se diseñó un modelo de encuesta con opciones de respuestas cerradas dejando un campo abierto en aquellas preguntas que requiera de algún comentario adicional.

Agradecemos la colaboración de las distintas personas y organizaciones que han participado en el estudio, por sus aportes y el tiempo que nos han dedicado.



# Resultados

## Estrategias y Políticas de RSE

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos del estudio:

El 67% de las organizaciones afirman haber incluido dentro de su planificación, estrategias relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. Del porcentaje de empresas que respondieron afirmativamente, el 61% afirma haber definido una política de RSE o estar desarrollándola (Figura N° 1).

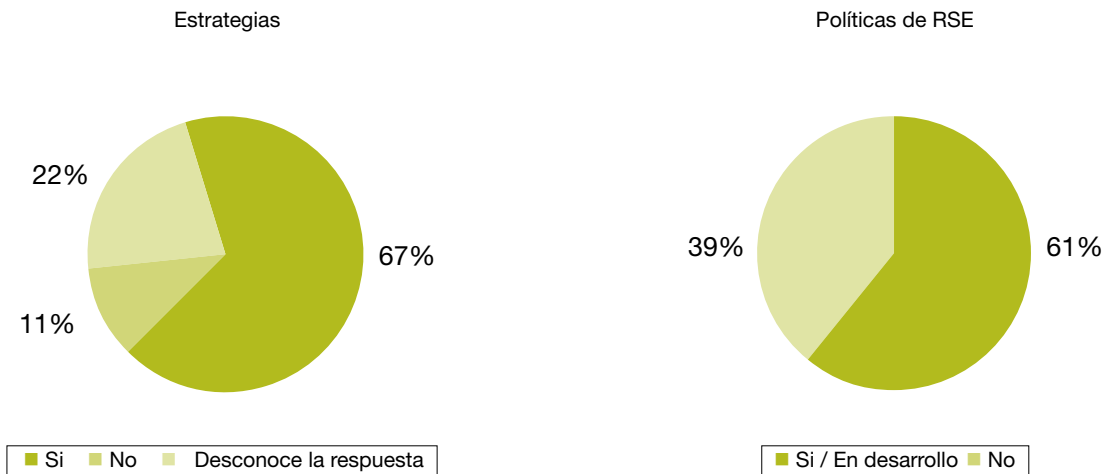


Figura N° 1: Estrategias y Políticas de RSE





## Relación con los Grupos de Interés

El 61% de las organizaciones afirman involucrar a los grupos de interés en el diálogo sobre temas de RSE, mediante algún tipo de contacto de carácter ocasional (28%) o frecuente (22%). Sin embargo, sólo un 11% de las organizaciones afirma haber consolidado ésta práctica manteniendo un diálogo regular a través de equipos de trabajo en permanente colaboración.

A continuación se muestran los grupos de interés hacia los cuales las organizaciones comúnmente enfocan los esfuerzos y objetivos de RSE (Figura N° 2).

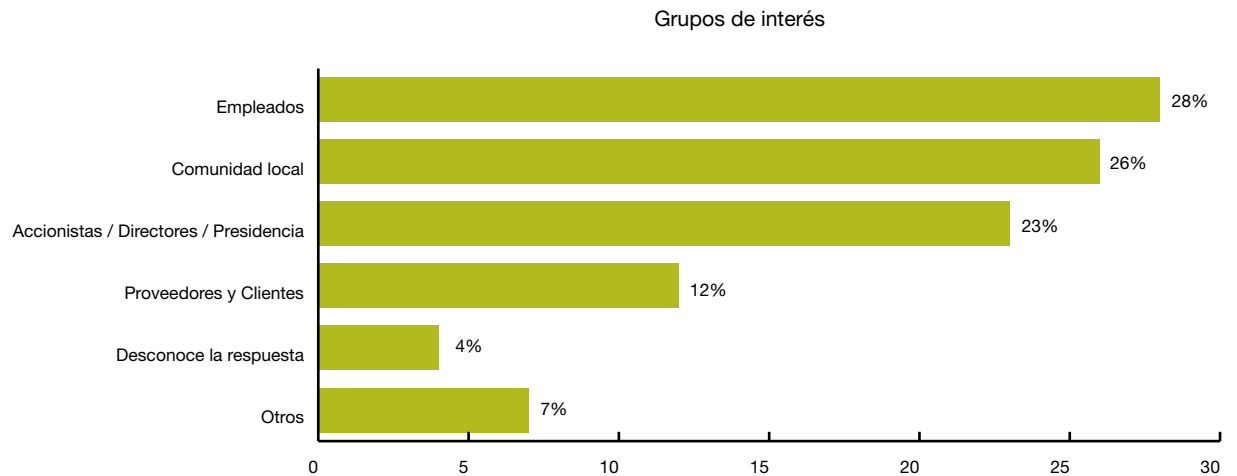


Figura N° 2: Grupos de Interés

# Áreas de desarrollo de la RSE

## Buen Gobierno

El 56% de las organizaciones se están preocupando por incorporar mejores prácticas para su desempeño, direccionando sus esfuerzos en la creación áreas responsables de manejar las prácticas relativas a la sostenibilidad de la organización y desarrollando, en su mayoría, su propio Código de Conducta.

## Proveedores

En general las organizaciones no verifican la gestión de la RSE con los proveedores. Sólo un 34% afirma que cuenta con un control para asegurar que se respeten los derechos humanos en la cadena de sus proveedores. Sin embargo, un 19% de las empresas ha desarrollado planes para fomentar la cultura de RSE en sus proveedores, y un 15% afirma controlar sistemáticamente los aspectos ambientales de sus proveedores.

## Empleados

Casi todos los encuestados afirman realizar algún tipo de acción en el entorno laboral y de trabajo.

Algunas de estas acciones son medidas comúnmente empleadas para garantizar los derechos de los trabajadores en su entorno laboral y de trabajo, por ejemplo, un 45% de las organizaciones confirman la existencia de canales de denuncia confiables y efectivos para reportar actos de conductas inapropiadas.

Asimismo, la mayoría de las organizaciones ofrecen a sus empleados beneficios adicionales que van más allá de los exigidos por la ley. Estos no solo agregan valor a nivel profesional sino también personal, tal es el caso de las empresas que promueven la participación de sus empleados en actividades de voluntariado.





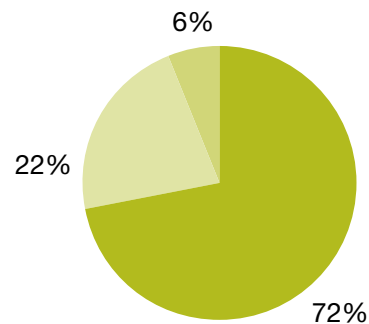
## Gestión Ambiental

# 22%

Un 72% de las organizaciones afirman que la consideración de objetivos ambientales dentro de la planificación estratégica de la organización ha permitido mejorar el desempeño ambiental (Figura N° 3). Del total de empresas que consideran estrategias ambientales dentro de su planificación, el 50% afirma haber desarrollado políticas ambientales (28%) o estar en proceso de desarrollo (22%).

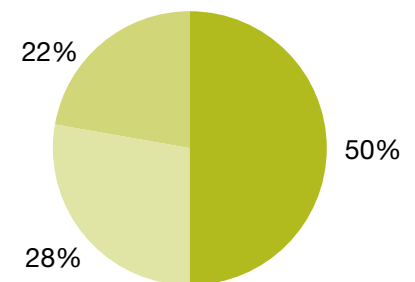
De las organizaciones que respondieron la encuesta ofrecen incentivos a sus empleados para contribuir al cumplimiento de los objetivos relacionados con los aspectos sociales y ambientales.

Estrategias y políticas ambientales



■ Si ■ No ■ Desconoce la respuesta

Políticas de GA



■ Si ■ En desarrollo ■ No / Desconoce la respuesta

Figura N° 3: Estrategias y Políticas Ambientales

# Desechos Sólidos

# 63%

De las organizaciones considera que los procesos de negocio desarrollados por su empresa tienen algún impacto en el ambiente

Sólo un 39% de las organizaciones afirman tener identificados sus desechos sólidos. De estas, el 56% afirman haber adoptado medidas de minimización de desechos sólidos a través de procesos tecnológicos viables y ambientalmente amigables. El 44% indica que algunos de estos desechos son reutilizados, reciclados o recuperados y el 33% afirma que los desechos sólidos que genera son clasificados por tipo y volumen.

Asimismo, sólo un 22% de estas organizaciones que tiene identificado sus desechos sólidos, afirman contar con un plan de emergencia para el manejo de sustancias, materiales y desechos peligrosos y un 17% con un plan de manejo integral de los desechos sólidos en forma sanitaria y ambientalmente adecuada (Figura N° 4).

Prácticas del manejo de desechos sólidos

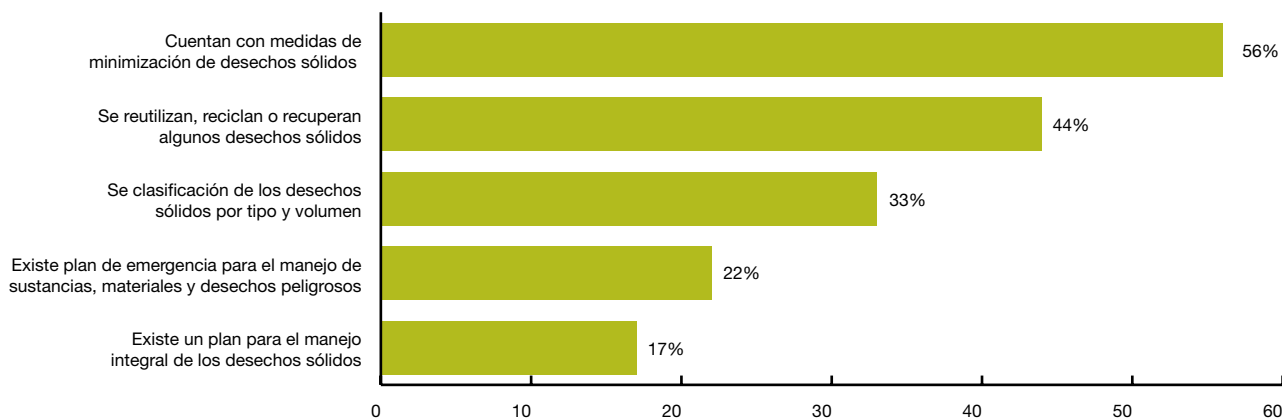


Figura N° 4: Desechos Sólidos



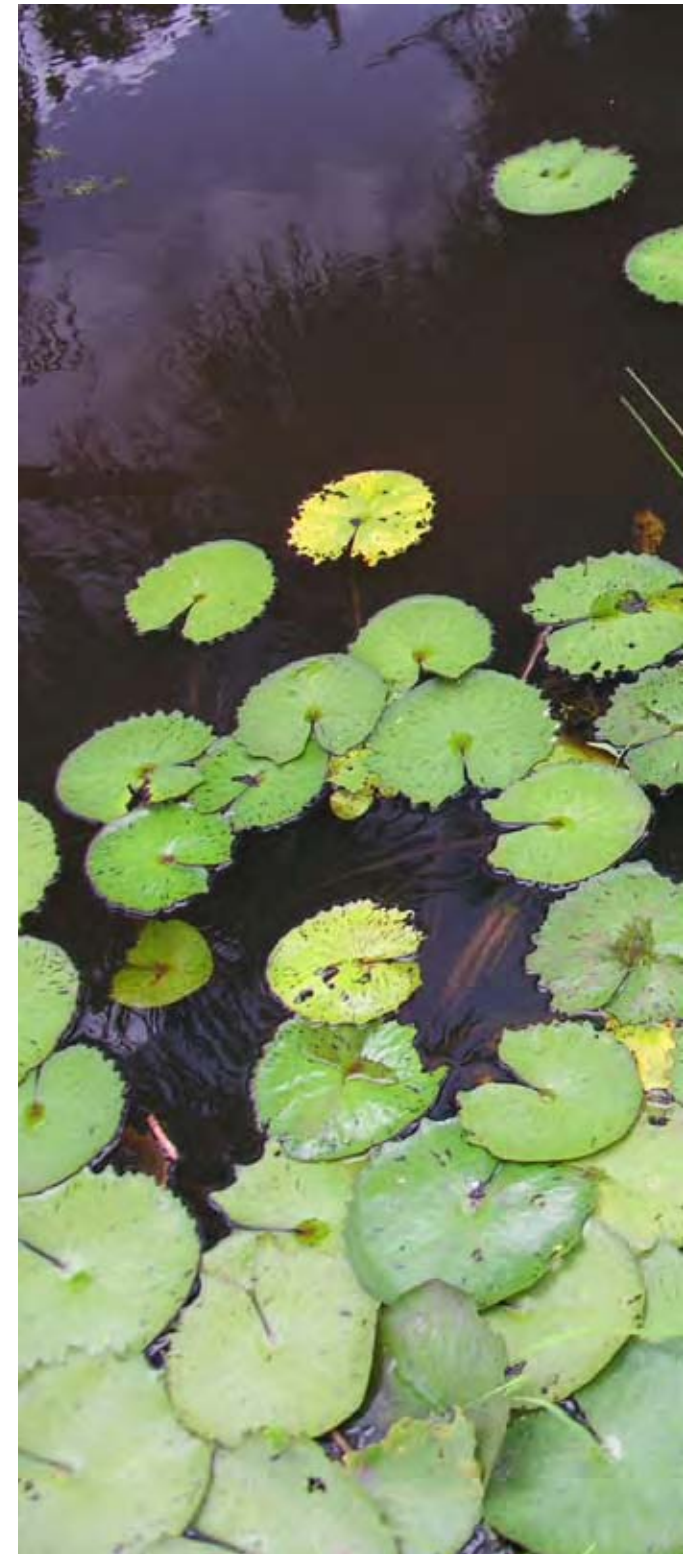
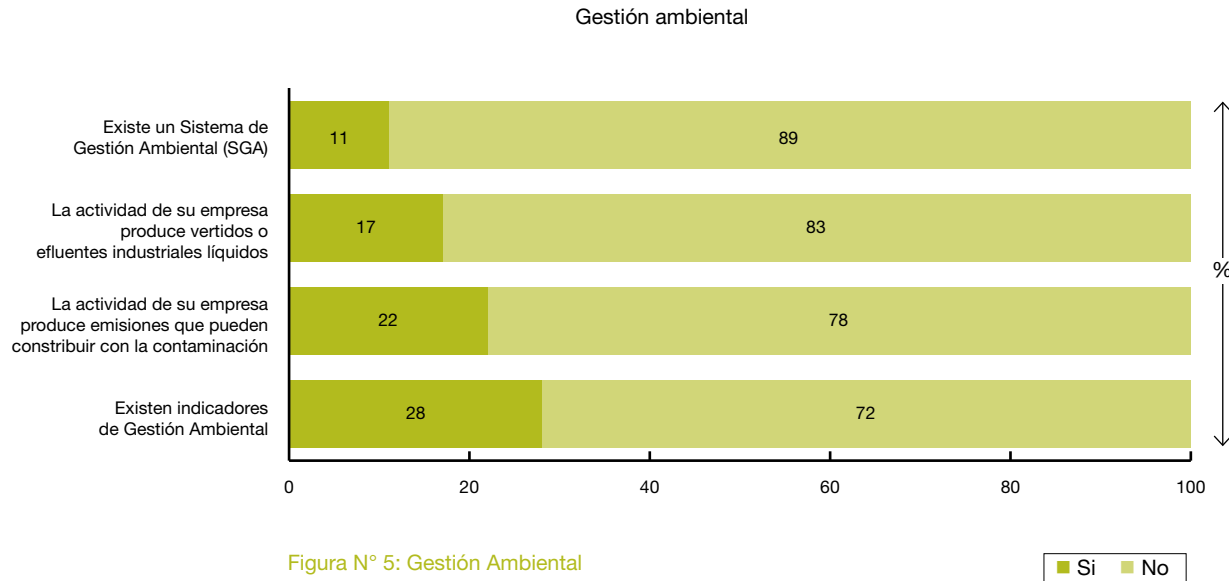
# Desechos Líquidos y Emisiones

## Desechos Líquidos

Un 17% de las organizaciones afirman que sus actividades producen vertidos o efluentes industriales líquidos y dichos vertidos están identificados y caracterizados.

## Emisiones

Un 22% de las organizaciones afirma que sus actividades si producen emisiones que pueden ser contaminantes, el 75% de ellas las tiene identificadas en cantidad y calidad. (Figura N° 5).





# 78%

De las organizaciones afirma que sus actividades no producen emisiones que contaminan la atmósfera

# 11%

De las organizaciones cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

# 61%

De las organizaciones han realizado acciones para promover el ahorro energético

# Estándares y Normativas

Es importante destacar que un 38% de los participantes coincidieron en no tener identificada la normativa aplicable a los temas de RSE y a los aspectos ambientales. En cuanto al uso de estándares internacionales relacionados a los

aspectos sociales y ambientales, el 39% afirma utilizar algún estándar mientras 61% restante no lo hace. Entre los mencionados se encuentran la ISO14000, la SA8000 y la AA1000 (Figura N° 6).

Uso de estándares internacionales



# Comunicación de la RSE

El 72% de las organizaciones afirman que comunican las actividades de RSE que desarrollan o apoyan y en consecuencia, diseñan estrategias para comunicarlas interna y externamente a sus grupos de interés.

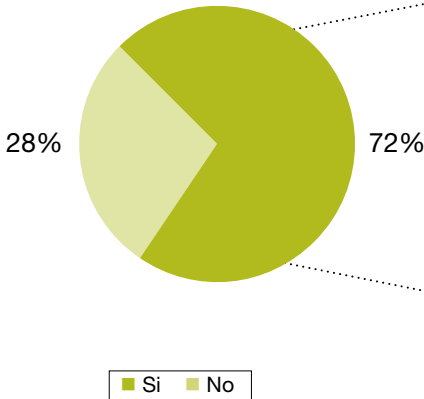
# 28%

De las organizaciones afirman haber elaborado un Informe o Memoria de RSE

Al preguntar sobre cuáles medios prefieren las organizaciones para comunicar la información sobre aspectos sociales y ambientales, la mayoría se decanta a favor de los Informes o Memorias de RSE (28%), los Boletines Informativos (19%) y medios de

mayor difusión como la radio y la prensa (14%). Cabe destacar, sin embargo, que la comunicación a través de las Páginas Web / Internet comienzan a despuntar (Figura N° 7).

¿Comunica las actividades de RSE que desarrolla o apoya?



Instrumentos y medios de divulgación de los resultados sobre el desempeño social y ambiental

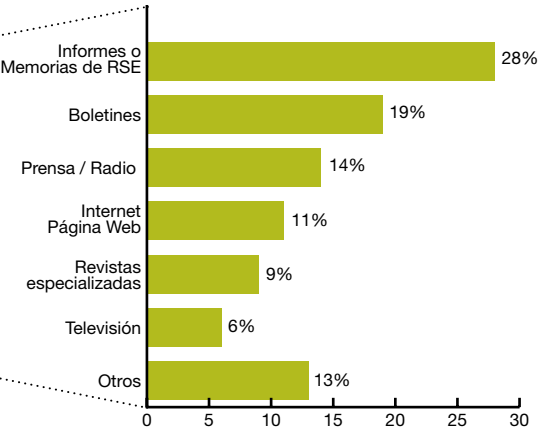


Figura N° 7: Comunicación de la RSE

# Comunicación a nivel interno

# 18%

De las organizaciones han realizado una Medición interna de la Cultura de Responsabilidad Social

Para gestionar la confianza y la credibilidad, las organizaciones deben comenzar un proceso de reflexión estratégica interna que les conduzca a integrar la RSE en su negocio y gestionarla adecuadamente.

Las organizaciones afirman que promueven el conocimiento de temas de RSE (56%) los cuales están dirigidos para todos los empleados (60%), sólo para aquellos de áreas afines (30%) y sólo para directivos (10%) (Figura 7).

De manera similar ocurre con los temas de Gestión Ambiental entre los empleados (39%) mediante un sistema de comunicación interna. (Figura N° 8).

¿Existe una comunicación interna que promueva el conocimiento de la RSE entre los empleados?

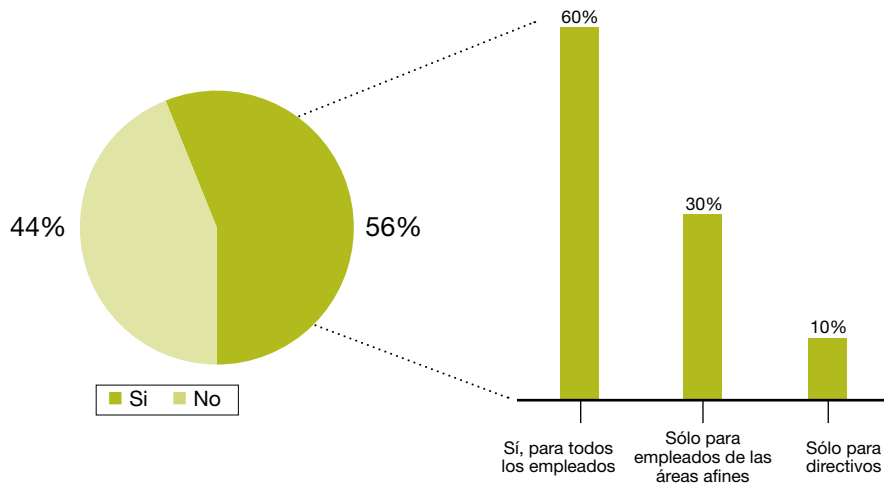


Figura N° 7: Comunicación a nivel interno de la RSE

¿Existe una comunicación interna que promueva el conocimiento de la GA entre los empleados?

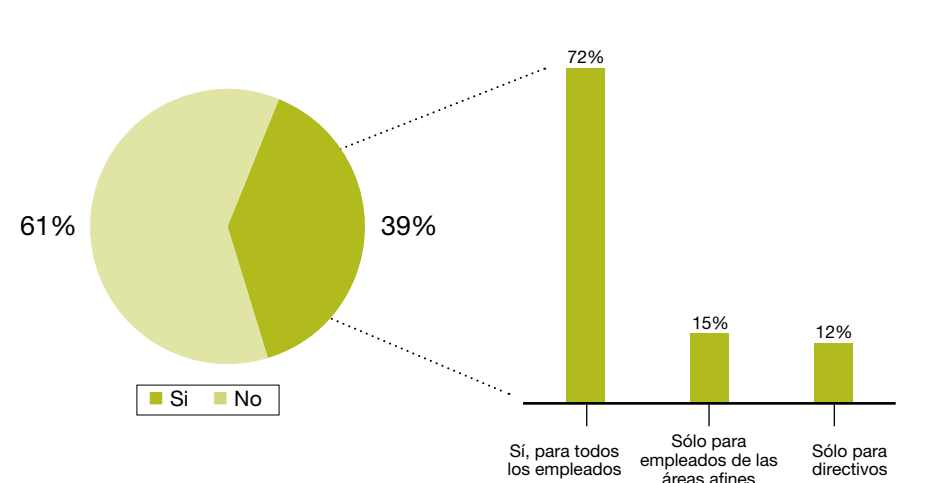


Figura N° 8: Comunicación a nivel interno de la GA

# 73%

De los encuestados opina que las actividades de RSE contribuyen a mejorar el desempeño económico de la organización

## Comunicación a nivel externo

En general, la información se comunica mediante informes de aspectos ambientales, sociales y pueden presentarse unidos a la memoria anual financiera. Sólo un 28% de las empresas afirma elaborar informes no financieros contentivos de aspectos de RSE (Informes de RSE o Balance Social) y el 15% de estas afirma que son auditados por un ente externo.

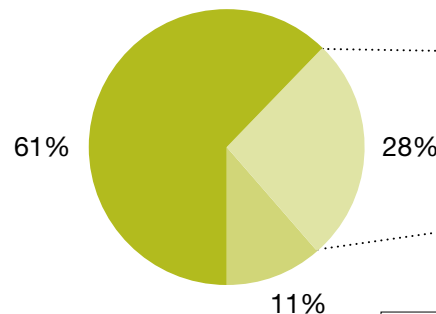
Un elemento importante a considerar es la incorporación de elementos de credibilidad que le permitan transmitir el mensaje de RSE deseado. Uno de estos elementos puede ser la verificación o auditoría de la información no financiera contenida en las memorias de RSE, para potenciar la independencia, credibilidad, el rigor, y la importancia que se concede a estos aspectos.

Aunque la transparencia es considerada un valor que aumenta la confianza de los inversionistas y en general de los grupos de interés, las prácticas de elaborar y auditar los aspectos no financieros son todavía incipientes en Venezuela. (Figura N° 9).

# 83%

De los encuestados opina que el Informe o Memoria de RSE contribuye a mejorar la imagen o reputación

¿Su empresa ha elaborado un informe de RSE o Balance Social?



¿Su empresa audita el Balance Social o informe de RSE?

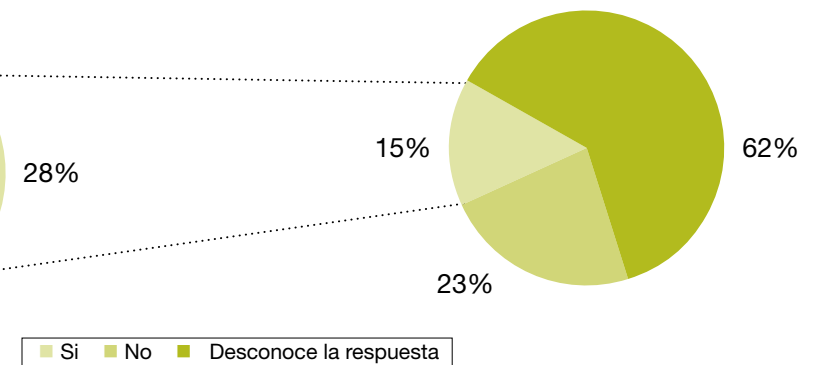


Figura N° 9: Estándares Internacionales

# Conclusiones

En general, las organizaciones encuestadas parecen haber asumido la visión y los valores que sustentan la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental. Algunas organizaciones están internalizando la importancia de la RSE y la GA e incluso han comenzado a desarrollar políticas de RSE y GA.

Aunque se ha asumido la importancia estratégica de la RSE y la GA, se aprecia debilidad en la creación de estrategias específicas de responsabilidad social. Las organizaciones encuestadas desarrollan diversidad de prácticas de RSE y GA basadas generalmente en políticas ya existentes de recursos humanos, encuestas de satisfacción de los clientes, mediciones de clima organizacional, seguimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, donaciones de carácter puntual, entre otros. Las prácticas más avanzadas e innovadoras, se encuentran aun en desarrollo.

El desarrollo e implantación de sistemas de indicadores que le permitan a la organización medir y evaluar los aspectos más intangibles están todavía en formación. Se ha avanzado en la recopilación de la información de tipo no financiero, pero la elaboración de informes o memorias de RSE y GA que integren todos los aspectos que la componen, son todavía minoritarios, aunque la tendencia va en aumento.

Los próximos desafíos para las organizaciones, en el ámbito de la RSE y la GA, son: el desarrollo de estrategias de RSE y GA que consideren dentro de sus planes de acción el análisis exhaustivo de los riesgos y las oportunidades; el desarrollo de las prácticas de medición y reporte de los aspectos no financieros; la consolidación de la RSE y la GA dentro de la estructura organizativa y el involucramiento de los grupos de interés mediante diálogos permanente.

Lograr una relación de confianza entre la sociedad y el mundo empresarial es un reto a largo plazo. La confianza se construye lentamente y para cultivarla debe haber consistencia entre lo que hacemos y lo que decimos que hacemos, así como de la capacidad para anteponerse y adaptarse a los cambios.

Ante el reto de consolidar la confianza, de diferenciarse de los competidores y de protegerse ante los posibles eventos externos, la RSE y la GA presentan una oportunidad única. En la organización el proceso de integración de las políticas de RSE y GA, recopilación de la información y priorización los aspectos claves, lleva tiempo. El objetivo no debe dirigirse únicamente a la comunicación, sino a la integración de la RSE y la GA en la forma de hacer negocios. La madurez de la organización en su caminar hacia la RSE y la GA se puede medir por las mejoras palpables en procesos internos y en innovación y por la información pública creíble que demuestre la incorporación de los intereses de las partes interesadas.

# Espiñeira, Sheldon y Asociados

Para comentarios sobre la encuesta o demás aspectos relativos a Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental (SESS), no dude en contactar con cualquiera de las siguientes personas:

## José E. Sánchez

Socio de la Línea de Servicios de Asesoría Gerencial  
Teléfono: (0212) 700 6155  
[jose.sanchez@ve.pwc.com](mailto:jose.sanchez@ve.pwc.com)


## Fenelón Perera

Gerente del área de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental (SESS)  
Teléfono: (0212) 700 6160  
[fenelon.perera@ve.pwc.com](mailto:fenelon.perera@ve.pwc.com)

## Rosser Costantino

Especialista del área de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental (SESS)  
Teléfono: (0212) 700 6160  
[rosser.costantino@ve.pwc.com](mailto:rosser.costantino@ve.pwc.com)

[www.pwc.com](http://www.pwc.com)

Impreso en papel 100% reciclable. 

Espiñeira, Sheldon y Asociados es Firma miembro de PricewaterhouseCoopers ([www.pwc.com](http://www.pwc.com)) presta servicios profesionales de asesoría gerencial, auditoría y asesoramiento tributario, con foco en las diferentes industrias, destinado a clientes del sector público y privado. Más de 130.000 personas, en 148 países, conectan su conocimiento, experiencia y soluciones para acrecentar la confianza pública y generar mayor valor para sus clientes y quienes invierten en ellos.

© 2009. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. PricewaterhouseCoopers se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Sheldon y Asociados, o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. \*connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. RIF: J-00029977-3