

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE

No. 18 - 2008

Contenido Cerrar Imprimir Página anterior Página siguiente



ESPIÑEIRA, SHELDON Y ASOCIADOS

Firma miembro de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Contenido

Haga click en los enlaces para navegar a través del documento



Haga click en los enlaces para llegar directamente a cada sección

▶ Comunicación de la RSE

▶ Tipos de Comunicación de la RSE

▶ Memoria de la RSE

▶ Beneficios de Comunicar la RSE

▶ Conclusiones

▶ Créditos / Suscribirse

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Comunicación empresarial

A nivel mundial la sociedad está cumpliendo un rol muy importante en el destino de las organizaciones. Cada vez más exigente, las impulsa a fortalecer sus relaciones con el entorno en el que operan así como también a contribuir activamente en su desarrollo mediante estrategias y acciones sociales.

A diferencia de las empresas cuyo único objeto es la rentabilidad, las empresas socialmente responsables diseñan sus estrategias de negocio considerando criterios ambientales y sociales e integrando expectativas y necesidades de sus grupos de interés. La novedad es que muchas organizaciones han descubierto los beneficios a largo plazo de estas acciones: les asegura la sostenibilidad del negocio.

En nuestro país, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha ido incorporándose con ímpetu en la estrategia de las organizaciones y en su manera de hacer negocios. En Venezuela existen empresas socialmente responsables desde hace muchos años y el tema de la RSE en la actualidad se ha vuelto más notorio porque existen valores adicionales en nuestra sociedad que han llevado a las organizaciones a replantearse la manera en la que han asumido su rol como actor social.

Las organizaciones que hasta hace unos años realizaban acciones de RSE y no lo divulgaban han ido entendiendo con el tiempo que el no comunicar dichas acciones menoscababa la efectividad de las mismas, pues sus grupos de interés no estaban informados verídica y oportunamente de las gestiones de RSE realizadas por estas organizaciones. Una vez que

comenzaron a comunicar lo que hacían incrementaron en la sociedad el grado de conciencia sobre las acciones de RSE y la relación con los grupos de interés de la organización. Esta situación puede verse reflejada por ejemplo cuando los consumidores elijen productos ambientalmente amigables o rechazan servicios de corporaciones con dudosa reputación en cuanto al respeto a los derechos humanos. La clave está en que más personas estén informadas sobre la RSE.

Si bien es cierto que una organización que comunica lo que hace se expone a que alguien pueda contradecir lo que ha dicho, es cierto también si no comunica, no modela ni influye. Esto trae consigo la importancia de diferenciar la RSE que está inmersa en los procesos internos del negocio y que es capaz de incrementar la satisfacción y la fidelidad de los grupos de interés ante aquella RSE utilizada como instrumento para posicionar a la organización.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE



Muchas organizaciones no dan a conocer sus acciones de RSE bien sea para no dar la impresión de estar utilizándolas como una estrategia de mercadeo o porque es considerado tan natural para la organización no se les ocurre hablar de ello. Sin embargo, al comunicar lo que está haciendo la organización en temas de RSE se está proporcionando una valiosa información sobre los valores y los productos o servicios ofrecidos por la organización, además de contribuir positivamente como ejemplo a seguir para otras organizaciones.

En la actualidad, la tendencia apunta a que las organizaciones sean más participativas y comunicativas. Esto las ha llevado a implementar diferentes estrategias comunicacionales para llegar de manera directa y efectiva a todos los grupos de interés.

Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación empleados por las organizaciones pueden variar según el grado de formalidad que se le quiera dar y el ámbito al que se desee llegar. En relación al grado de formalidad, la organización al comunicar su gestión de RSE elige los formatos y los medios en los que presentará y comunicará la información. Si la organización está interesada en comunicar dicha gestión a todos sus grupos de interés deberá evaluar cuales son los canales más adecuados para que esta información esté al alcance de todos. Los formatos más utilizados son el impreso y el digital. Adicionalmente, se consideran otro tipo de formatos como por ejemplo los formatos de audio y video especialmente utilizados para quienes presentan alguna deficiencia visual o auditiva.

La gestión de RSE se puede comunicarse interna o externamente. Por ejemplo, a nivel externo, la organización puede diseñar una sección en su página Web destinada a la RSE. En ella, los grupos de interés pueden acceder y solicitar información de forma voluntaria y participativa sobre las acciones de RSE que esté desarrollando la organización así como también poder aclarar cualquier inquietud. De igual manera, a nivel interno, se pueden realizar campañas de capacitación y formación sobre temas relacionados a la RSE. El objetivo de comunicar es crear conciencia social y convertir a los empleados, clientes, proveedores y sociedad en general en comunicadores de la misma.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Tipos de comunicación (continuación)

El escenario óptimo integra la estrategia de comunicación de la RSE a la estrategia de comunicación de la empresa. Los canales que se pueden utilizar para comunicar la gestión o actividades de RSE son, comúnmente, los mismos que se emplean para la comunicación empresarial. Entre las alternativas más utilizadas se encuentran, a nivel interno, las reuniones periódicas con todos los empleados, las charlas de iniciación para los nuevos ingresos, los boletines o informes, las carteleras, los videos, el Intranet y el correo electrónico. A nivel externo, se pueden utilizar: las etiquetas de los productos, eventos relacionados con el negocio, las páginas Web de la organización, los informes anuales o memorias de la organización, entre otros.

Memoria de RSE

La Memoria de RSE es uno de los canales de comunicación más efectivos para dar a conocer el desempeño socialmente responsable de la organización. Es un documento que se hace público y que, mediante indicadores cualitativos y cuantitativos, muestra el resultado e impacto económico, social y ambiental de las actividades de la organización para un período de tiempo determinado. Debe contener datos cuantificables, contrastables y verificables, expresados en forma objetiva e imparcial.

La Memoria de RSE busca dar respuesta a determinados aspectos del comportamiento de las organizaciones, resumiendo sus principales objetivos en los siguientes:

- **Compromiso con los grupos de interés:** La Memoria permite a la organización comunicarle a los grupos de interés el grado de cumplimiento de

las actividades y compromisos sociales asumidos y asegura la transparencia en su gestión.

- **Demanda del Mercado y transparencia:** La Memoria responde a la necesidad de fortalecer y consolidar la confianza de los diferentes grupos de interés sobre el compromiso social de la organización y de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

La cantidad de clientes que exigen a las organizaciones una mayor transparencia e información sobre su desempeño social y ambiental ha aumentado de manera importante en los últimos años. De igual manera ocurre con los inversores e incluso con las instituciones financieras, quienes solicitan información más allá de la económica-financiera a la organización para la toma de decisiones.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE



Memoria de RSE (continuación)

Es así que el desempeño social y ambiental es ampliamente valorado tanto por las instituciones financieras, por ejemplo, al momento de tomar decisiones para otorgar créditos o por los inversores al momento de decidir si la organización es la más adecuada para invertir.

- **Materialidad y relevancia de la información:** La información contenida en las Memorias debe ser de interés para todos los grupos de interés y reflejar el grado de impacto y riesgos sociales-ambientales asociados a la actividad de la organización.

- **Integración de la RSE en la gestión empresarial:** las organizaciones deben poseer sistemas de información con indicadores adecuados para integrar de manera más eficiente la RSE en su gestión, facilitando el análisis y la comunicación de sus acciones a los grupos de interés.

Al comunicar la RSE de una organización, mediante la Memoria de RSE, deben considerarse algunas características que lo diferencien de otros informes. Estas son:

Debe ser voluntaria: La decisión de elaborar la Memoria de RSE esta supeditada al compromiso de la directiva de la organización ya que son ellos quienes pueden proporcionar los recursos necesarios para elaborarla. En la actualidad, no es de carácter obligatorio elaborar la Memoria, sin embargo, en países como Francia, Portugal y Argentina se han promulgado leyes que exigen a las organizaciones presentar información cuantitativa sobre sus acciones sociales y ambientales internas y externas. Esta información se presenta en el "Balance Social" también conocido como cuarto estado financiero.

Debe ser comparativa: La información contenida en la Memoria de RSE debe permitir evaluar la evolución y el desempeño de la gestión interna de

RSE a lo largo del tiempo, así como también la comparación con otras organizaciones del mismo sector.

Debe ser sistemática: Con el propósito de realizar mejoras y evaluar el progreso de los objetivos planteados, la Memoria debe ejecutarse con base a una metodología previamente definida y realizarse en intervalos de tiempo establecidos.

Debe ser verificable: la información contenida en la Memoria debe ser medible y objetiva, para ello se recomienda utilizar indicadores cuantitativos adicionales a los cualitativos. De esta manera, la Memoria gana credibilidad y confiabilidad.

Debe ser transparente: Al publicar la Memoria, la organización da señales claras de querer comunicar a sus grupos de interés los resultados de su gestión de RSE así como los compromisos asumidos y metas propuestas.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE



Memoria de RSE (continuación)

A su vez, ofrece la oportunidad de desarrollar canales de comunicación adicionales con sus grupos de interés al permitir el intercambio de opiniones y la participación abierta de los mismos.

Debe ser comunicable: Si el fin último de la Memoria es comunicar las acciones socialmente responsables que realiza la organización, se deben establecer los mecanismos para que la información esté accesible para todos los grupos de interés.

La estructura de las Memorias puede variar según el tipo de organización, la actividad económica, el tamaño, el marco legal del país de origen, entre otros aspectos. A nivel mundial, se promueve el desarrollo de normativas, acuerdos y guías que busquen la unificación de los criterios que deben considerarse para elaboración de la Memoria de RSE con el propósito de permitir la comparabilidad entre organizaciones. Entre las promotoras se

pueden mencionar las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Instituto Ethos de Brasil quien publicó la “Guía de Elaboración del Informe y Balance Anual de RSE Empresarial”.

Por ejemplo, la estructura propuesta por el Instituto Ethos de Brasil divide la Memoria en tres secciones: en la primera se presenta el mensaje del presidente, la descripción del perfil de la empresa y el sector de la economía al que pertenece; en la segunda, la historia de la organización, sus principios y valores, su estructura y funcionamiento y el gobierno corporativo; y en la tercera sección, la visión, la relación con los grupos de interés y los indicadores de desempeño (económicos-financieros, sociales y ambientales).

Adicionalmente, las organizaciones que dispongan de información cuantitativa suficiente para elaborar el Cuarto Estado Financiero o Balance Social, pueden incluirlo dentro de la Memoria de RSE de la organización.

Beneficios

A nivel mundial, los beneficios obtenidos por diversidad de organizaciones al incorporar dentro de las estrategias de la organización prácticas de RSE y sobretodo por haberlas comunicado son innumerables.

Racionalizar los recursos con los que cuenta la organización evaluando su efectividad, obtener un mayor conocimiento de las características sociolaborales de los miembros de la organización y la participación de ésta en su crecimiento profesional y personal, son algunas de ellas.

Se ha demostrado que las organizaciones que dan a conocer su desempeño social y ambiental adicional al económico financiero atraen profesionales de alto nivel e inversionistas de calidad.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE



Beneficios (continuación)

Esto ocurre ya que al contar con una mejor administración de los riesgos están en la capacidad de ser organizaciones sostenibles en el tiempo. Estas organizaciones promueven nuevas oportunidades de hacer negocio; estimulan la diferenciación positiva y generan operaciones más eficientes al incentivar la innovación y el aprendizaje. De esta manera también reflejan la contribución de la organización al desarrollo del país.

Conclusión

El interés por conocer el impacto de las organizaciones en la sociedad y en el entorno donde operan ha llevado a las organizaciones socialmente responsables a comunicar, mediante diversos canales, los resultados obtenidos de su desempeño social durante un período determinado de manera oportuna y transparente.

Actuar a tiempo sobre esta realidad permite a las organizaciones, por un lado, ofrecer a los grupos de interés información fidedigna sobre sus prácticas de RSE y adicionalmente, obtener ventajas competitivas frente a sus competidores, lo que conlleva a hacerlas más atractivas ante la sociedad.

Las organizaciones pueden comunicar sus acciones de responsabilidad, independientemente de los medios que utilicen para ello, desde la formalidad de una memoria de RSE hasta charlas, boletines y carteleras. Ello contribuirá a incrementar la cultura de responsabilidad social de los grupos de interés asociados a estas organizaciones, que se traducirá finalmente en la satisfacción de cada una de estas partes.

Boletín de Asesoría Gerencial*

Por qué comunicar la Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Si desea suscribirse haga click en la barra

El Boletín Asesoría Gerencial es publicado mensualmente por la Línea de Servicios de Asesoría Gerencial (Advisory) de Espiñeira, Sheldon y Asociados, Firma miembro de PricewaterhouseCoopers.

El presente boletín es de carácter informativo y no expresa opinión de la Firma. Si bien se han tomado todas las precauciones del caso en la preparación de este material, Espiñeira, Sheldon y Asociados no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones; tampoco asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios resultantes del uso de la información contenida en el presente documento. *connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. Todas las otras marcas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. PricewaterhouseCoopers niega cualquier derecho sobre estas marcas

Editado por Espiñeira, Sheldon y Asociados
Depósito Legal pp 1999-03CS141
Teléfono master: (58-212) 700 6666



© 2008. 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. RIF: J-00029997-3