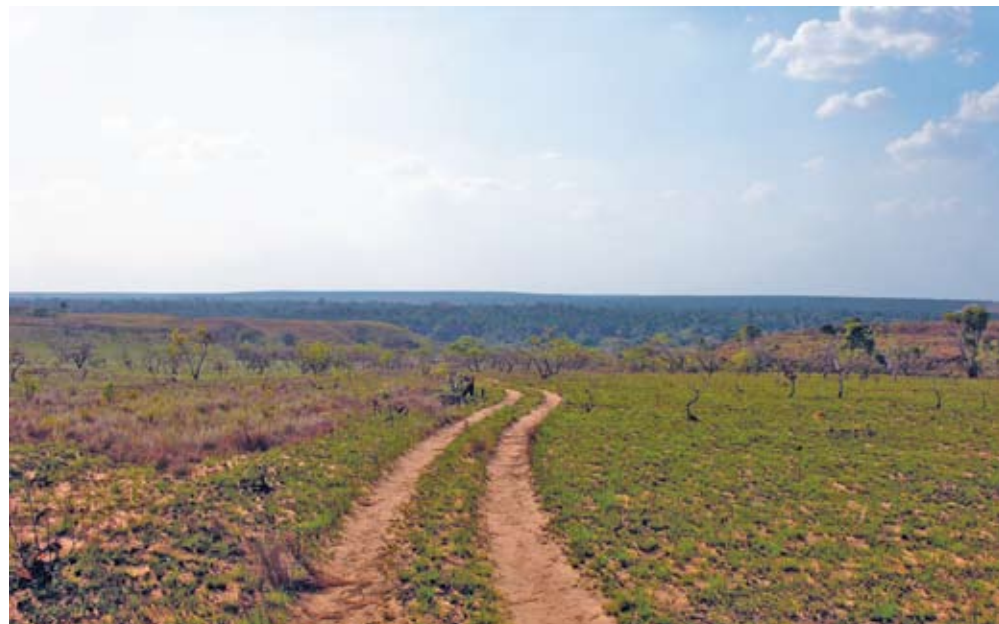


II Encuesta de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental

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

Edición 2010



ESPIÑEIRA, SHELDON y ASOCIADOS

Firma miembro de

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Presentación	3
Objetivos	4
Participación y metodología.....	5
Resultados	6
Conclusiones	18



Una visión de negocios

Nos complace presentar la II Encuesta de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental sobre Prácticas y Tendencias de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en las empresas venezolanas. Esta edición muestra 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 y Gestión Ambiental.

Desde hace algunos años, las empresas han venido incorporando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Gestión Ambiental (GA) a su agenda corporativa. Hoy en día estos temas se han convertido en uno de los principales intereses estratégicos de la alta gerencia.

De esta manera, las opiniones de los diferentes grupos de interés, trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y en general, la sociedad, tienen un efecto sobre las decisiones de las organizaciones. Por otra parte, las principales universidades del país y escuelas de negocios del mundo han incluido en sus planes de estudios los temas de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, con el propósito no sólo de formar profesionales con una nueva visión de la empresa socialmente responsable, sino también para realizar proyectos de investigación y promover el diálogo continuo entre las empresas.

Las crisis que actualmente se han presenciado a nivel mundial son reflejo de una falla en los valores organizacionales y quizás de la oportuna definición de una estrategia de RSE. Esto hace notar que debe existir un mayor interés sobre el comportamiento ético y social de las empresas, y su promoción entre los grupos de interés una sensibilización sólida por lo social y ambiental.

A nivel mundial existen diferentes índices y estudios que se encargan de medir el nivel de responsabilidad social y ambiental de las empresas. En nuestro país desde hace algunos años se han realizado estudios que permiten dar a conocer el comportamiento socialmente responsable de las empresas venezolanas.

Las respuestas que se ofrecen en esta encuesta presentan desde las más altas instancias organizacionales los avances que se han venido gestionando desde los últimos años en relación a las prácticas y tendencias actuales de responsabilidad social y ambiental.

Espiñeira, Sheldon y Asociados agradece a todas las organizaciones que participaron en este estudio, compartiendo sus opiniones y enriqueciéndolo con sus experiencias.

Objetivos

Nuestro estudio se realizó con el objetivo de identificar las Prácticas y Tendencias de Responsabilidad Social y Gestión Ambiental.

El estudio persigue:

- Conocer los principios de la gestión de la RSE y GA en las organizaciones
- Conocer los avances en la incorporación del compromiso social y ambiental en la misión, visión, objetivos y estrategias de las organizaciones
- Reflejar el grado de compromiso e implantación de acciones sociales y ambientales, así como de prácticas de voluntariado
- Identificar las prácticas de RSE y GA asociadas a los grupos de interés y los mecanismos de comunicación para darlas a conocer
- Estimular el debate en Venezuela sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en los procesos de decisión estratégica de las organizaciones



Participación y metodología

Espiñeira, Sheldon y Asociados firma miembro de PricewaterhouseCoopers ha diseñado y desarrollado, por segundo año consecutivo, el estudio de “Prácticas y Tendencias Actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela”. Para ello hemos utilizado como base referencial directrices propuestas a nivel internacional, nuestra experiencia local en materia de RSE, así como 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.

Se realizó una encuesta contentiva de 37 preguntas con opciones de respuestas cerradas, dejando campos abiertos en aquellas interrogantes que requerían comentarios adicionales.

Para esta segunda edición participaron 109 empresas de diferentes sectores económicos tales como Banca y Seguros, Manufactura, Alimentos, Servicios, Telecomunicaciones y Tecnología, Farmacéutico y Salud, Educación, Petróleo/Energía/Gas, Automotriz, entre otros, pertenecientes a nuestra base de datos de clientes y relacionados a nivel nacional, distinguidas por su liderazgo en sus respectivos ámbitos. En este estudio participaron representantes clave de áreas de RSE y afines, Junta Directiva, Finanzas, Operaciones, Seguridad Higiene y Ambiente (SHA), Mercadeo, RRHH, Fundación, entre otras.

El perfil de los participantes es variado y se destaca que en un 82% 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.

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

Agradecemos la colaboración de las distintas personas y organizaciones que han participado en esta II Encuesta, por sus aportes y el tiempo que nos dedicaron.



Internalización de la RSE y GA en la organización

Misión y Visión

La Misión y la Visión son elementos estratégicos para una organización. Un 70% de las empresas participantes afirmaron considerar dentro de su Misión compromisos con la sociedad y el ambiente. Este compromiso se refleja de igual forma en 65% de Visión de las empresas consultadas, tal como se indica en la Figura N° 1.

¿La declaración de la visión, misión y valores de la empresa incluye su compromiso con la sociedad y el ambiente?

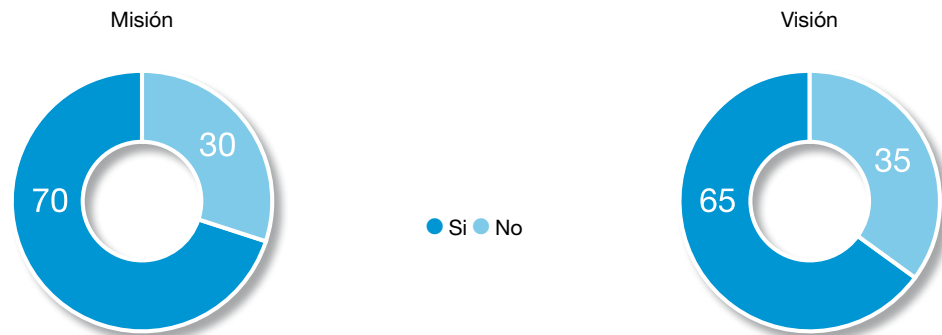
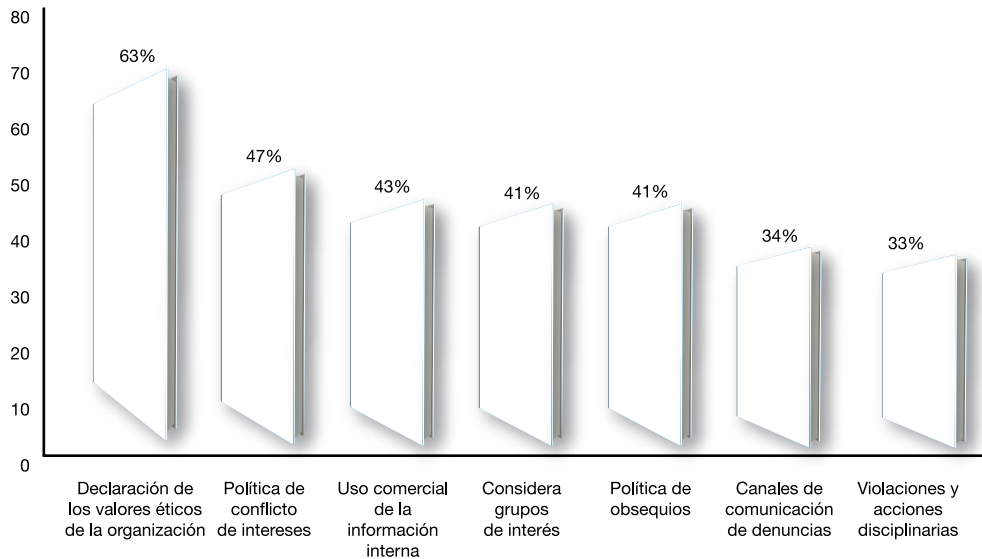


Figura N° 1: Misión y Visión. Valores en porcentaje

Código de ética y/o conducta

Las organizaciones encuestadas que cuentan con un código de ética y/o conducta, afirman en un 63% de los casos, que este contiene la declaración de los valores éticos de la organización, 47% incluye las políticas de conflicto de intereses, 43% las políticas de uso comercial de la información interna, 41% las políticas dirigidas a todos los grupos de interés, 41% políticas de obsequios, 34% los canales existentes para la comunicación de denuncias y 33% aspectos relativos a violaciones y acciones disciplinarias.

Figura N° 2: Contenidos coincidentes
Contenidos coincidentes del código de ética y/o conducta



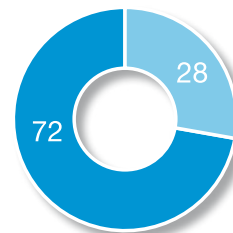
Internalización de la RSE y GA en la organización

Estrategias y objetivos

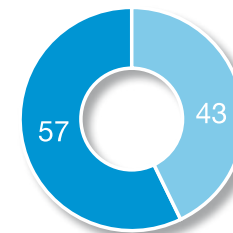
Las empresas afirman que al definir las estrategias del negocio han incorporado objetivos específicos de RSE (72%) y de GA (57%). Adicionalmente, las distintas áreas de la organización han incluido dentro de sus objetivos, indicadores específicos de RSE (61%) y GA (61%). Asimismo, el 41% de las empresas indica tener sus estrategias y programas sociales y ambientales alineados a los planes de desarrollo social y ambiental de la Nación.

¿La empresa cuenta con objetivos de RSE y GA dentro sus estrategias de negocio?

Responsabilidad Social Empresarial



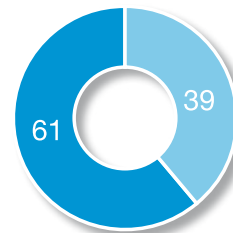
Gestión Ambiental



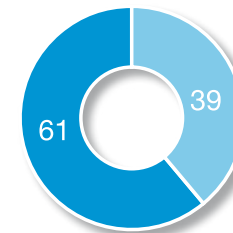
● Si ● No

¿Existen indicadores de RSE y GA dentro de los objetivos de las distintas áreas de la empresa?

Responsabilidad Social Empresarial



Gestión Ambiental



● Si ● No

Figuras N° 3 y 4: Estrategias, objetivos e indicadores. Valores en porcentaje

73%

de las organizaciones
define sus estrategias
empresariales considerando
aspectos relacionados al
desarrollo sostenible

63% y 45%

de las empresas indica tener definida dentro de su estructura organizativa una función encargada de RSE y GA, respectivamente

Internalización de la RSE y GA en la organización

Comités o equipos de RSE y GA

Las empresas cuentan con un Comité/Comisión/Grupo/Equipo encargado de RSE (52%) y de GA (39%); que reporta a la Presidencia (21%), a la Gerencia General (18%) y a la Junta Directiva (13%).

El personal que conforma dichos comités está constiuuido por gerentes de las áreas de Recursos Humanos (36%), Seguridad, Higiene y Ambiente (30%), Comunicaciones (27%), Gerencia General (22%), entre otras, como se indica en la Figura N° 5.

¿Por cuáles áreas está conformado el Comité/Comisión/Grupo/Equipo de Responsabilidad Social Empresarial y/o Ambiental?

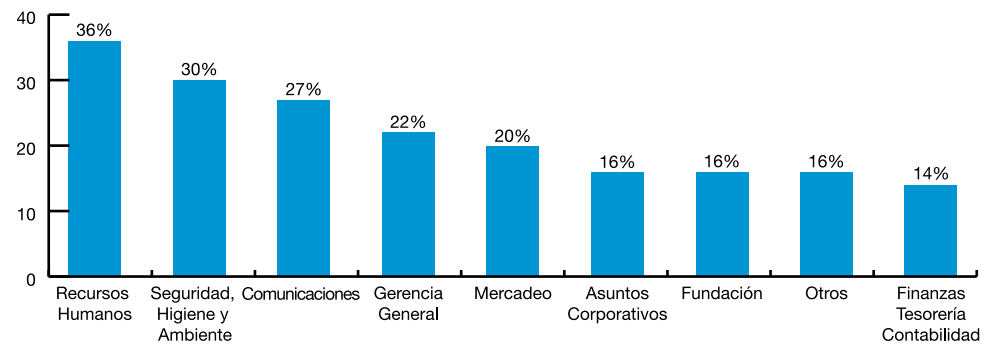


Figura N° 5: Conformación equipo de RSE y/o GA

Acciones sociales y voluntariado corporativo

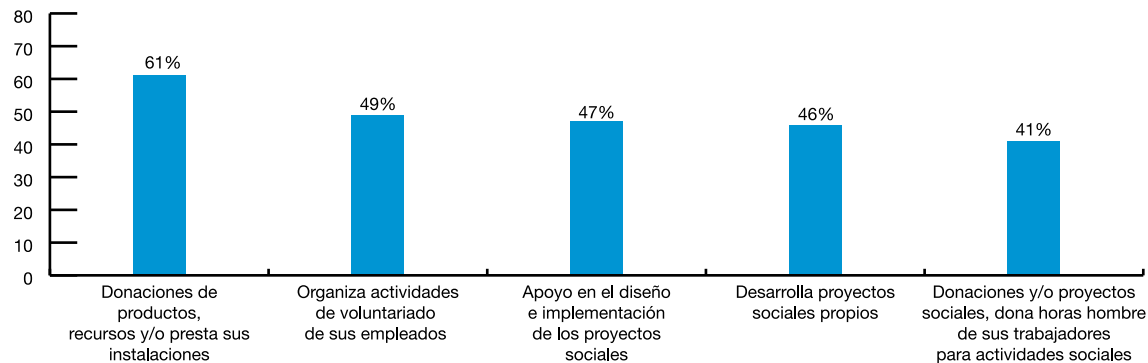
Acciones sociales

Las empresas consultadas indican que para concretar sus acciones sociales realizan donaciones de productos, asignan recursos y/o prestan sus instalaciones (61%), organizan actividades de voluntariado de sus empleados (49%), prestan

apoyo en el diseño e implantación de los proyectos sociales en sinergia con otros organismos públicos o privados (47%), desarrollan sus propios proyectos sociales (46%) y realizan donación en horas hombre para actividades de índole social (41%).

Otra de las formas en las cuales las empresas concretan sus acciones sociales es mediante fondos establecidos en el presupuesto anual (50%), programas sociales administrados por un equipo especializado con presupuesto, recursos, metas y estrategias definidas y aprobadas (27%), fondos variables administrados arbitrariamente en respuesta a solicitudes externas (22%) y programas sociales que generan sus propios ingresos para sostenerse (7%).

La empresa, como forma de concretar su acción social, ofrece:



Acciones sociales y voluntariado corporativo

67%

de las empresas afirma ofrecer oportunidades de trabajo voluntario en actividades de RSE y GA

Voluntariado corporativo

Las empresas consultadas afirman que promueven oportunidades de trabajo voluntario con la participación de los empleados (88%), de la comunidad (47%), de sus proveedores (25%) y de sus clientes (14%).

Las áreas en las cuales realizan sus proyectos sociales o donaciones son educación (68%), salud (55%), deporte (45%), ambiente (36%), arte y cultura (34%), capacitación técnica (29%) e infraestructura de servicios (19%).

Adicionalmente, los grupos poblacionales considerados para realizar sus proyectos sociales o donaciones se enfocan especialmente a los niños (83%), los jóvenes (59%), las personas con discapacidad (48%), los ancianos (36%), las mujeres (30%), indígenas (6%), entre otros.

En la edición 2009 de este estudio, la mayor concentración de esfuerzos sobre los grupos de interés de las organizaciones la obtuvieron los trabajadores, con 28%. En este sentido, las actividades de RSE que las empresas realizan dirigidas a sus trabajadores se concentran en áreas como salud y bienestar (69%), educación o capacitación (64%), seguridad y salud laboral (61%), deporte (56%), motivación y participación (50%), integración familiar (32%), arte o cultura (24%), entre otros.

De igual manera, un 69% de las empresas afirma alentar a sus trabajadores a dar sugerencias para mejorar los aspectos sociales y ambientales de la empresa mediante la implementación de mecanismos como políticas de puertas abiertas (40%), buzón de sugerencias (21%), encuestas de opinión (21%) y grupos focales y talleres (17%).

Fig. No. 7: ¿En qué áreas la empresa realiza proyectos sociales o donaciones?

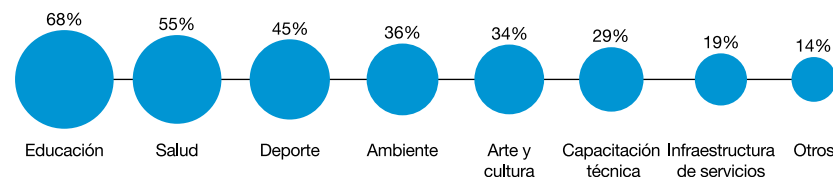


Fig. No. 8: ¿Cuáles grupos poblacionales son considerados para realizar los proyectos sociales y/o donaciones?

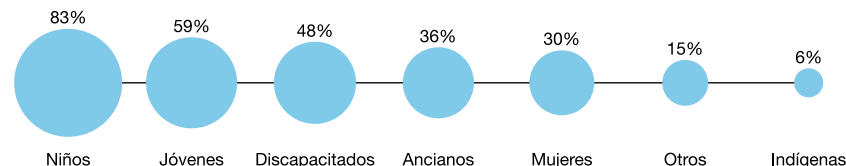
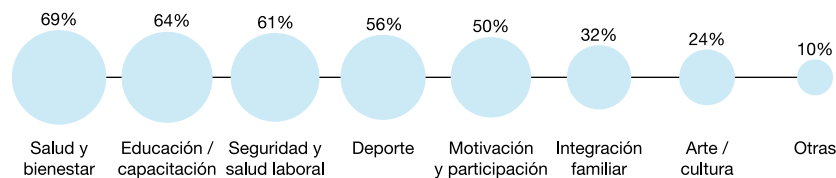


Fig. No. 9: ¿En cuál de las siguientes áreas la empresa realiza actividades de RSE hacia los trabajadores?



Áreas de desarrollo de la RSE

Empleados

En relación con la equidad de género, el 45% de las empresas reportó que más de la mitad de sus empleados son mujeres, como se indica en la Figura N° 10.

En relación a la equidad de género, ¿Cuál es el porcentaje de mujeres en relación al total de trabajadores de la empresa?

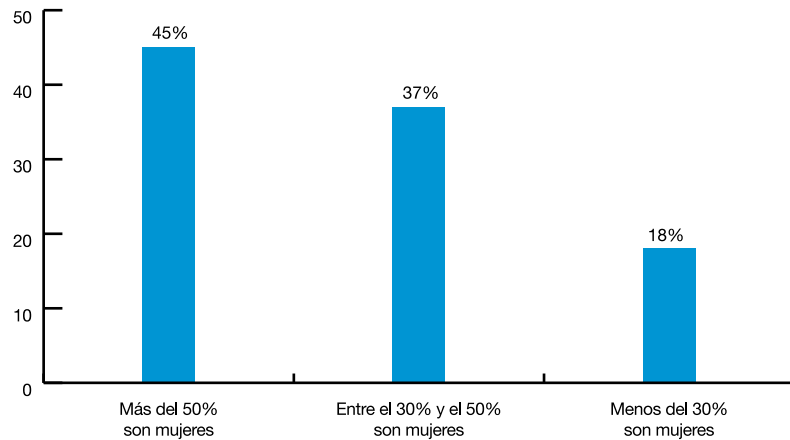
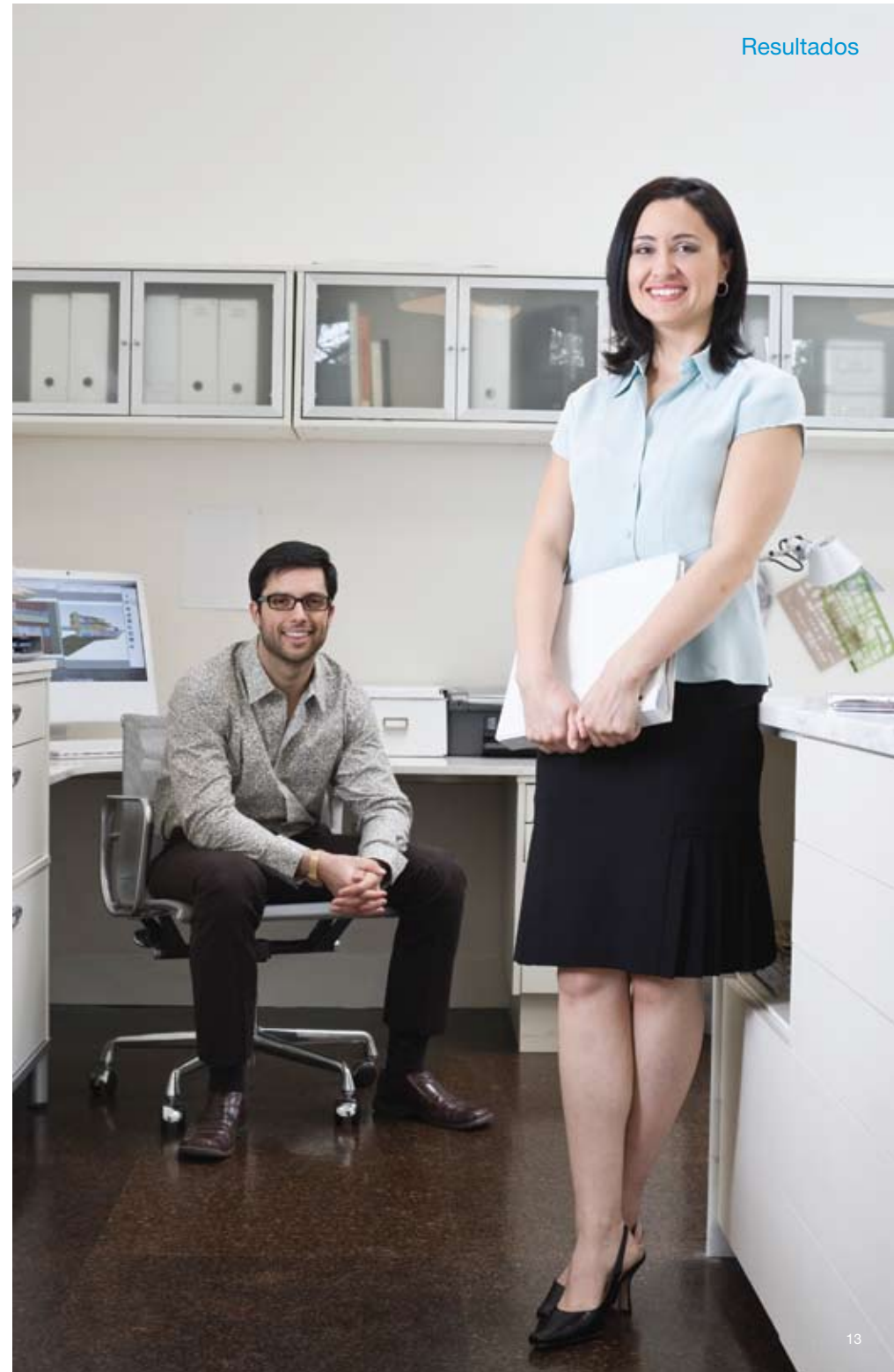


Figura N° 10: Porcentaje de participación de la mujer



78%

de los participantes califica como positivas (ranking entre buenas y excelentes) las acciones sociales que realiza su empresa a nivel interno y externo.

Áreas de desarrollo de la RSE

Clientes

El 81% de las empresas ofrece el Servicio de Atención al Cliente para recibir y canalizar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios.

Proveedores

El 79% de las empresas afirma contar con políticas de selección y evaluación de proveedores que contemplan criterios y exigencias relativas a cumplimiento legal y fiscal (70%), aspectos relacionados con la seguridad y salud de sus empleados (39%), la oferta de productos y servicios ambientalmente amigables (27%), prácticas responsables con la comunidad (23%), aspectos relacionados con los derechos humanos (17%), entre otros.



¿Su empresa cuenta con políticas para proveedores?

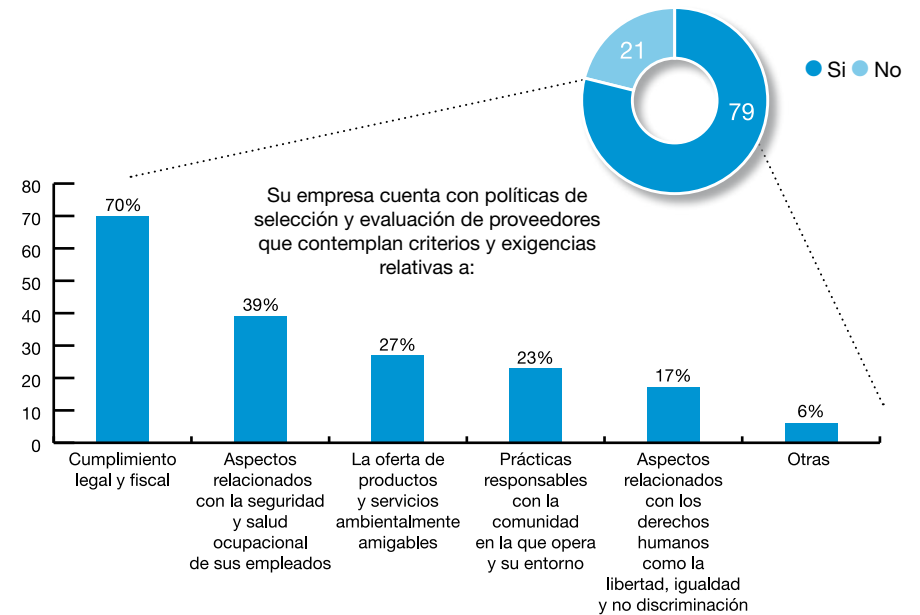


Figura N° 11 y 12: Relación con proveedores. Valores en porcentaje

14%

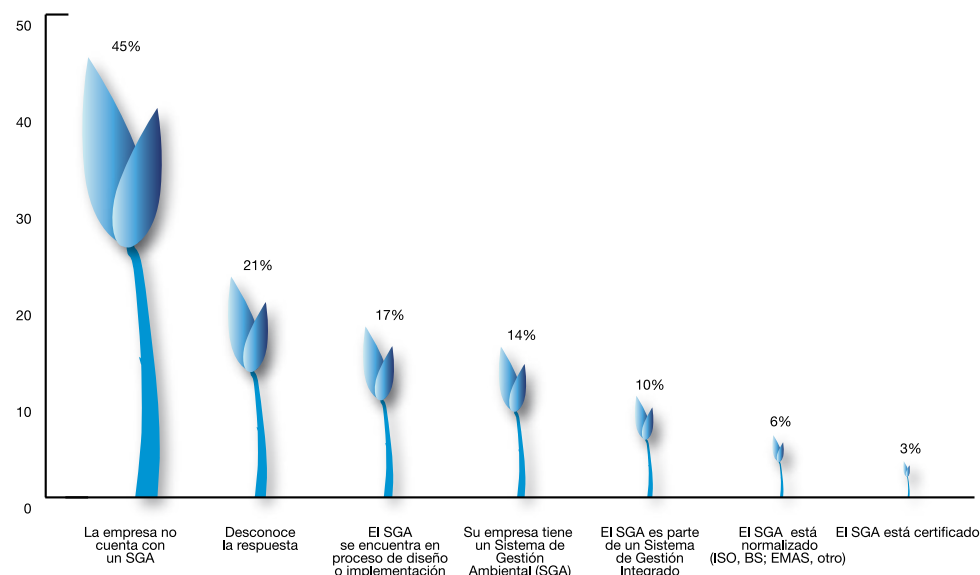
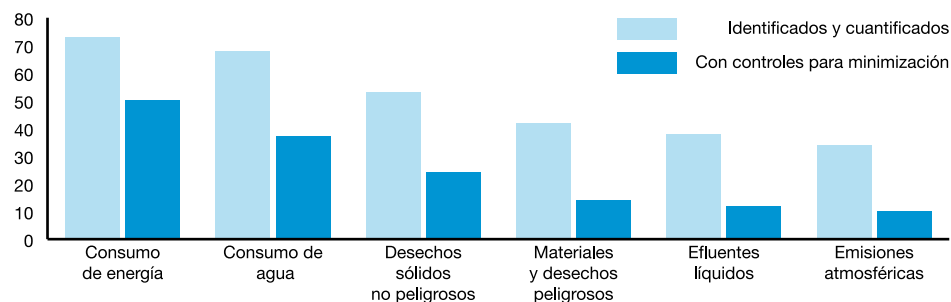
de las empresas afirma contar con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), versus un 11% reflejado en la pasada edición

Gestión Ambiental

El crecimiento interanual de tres puntos porcentuales en la implementación de sistemas de gestión ambiental registrado en la encuesta, confirma la importancia que están tomando los temas ambientales para las organizaciones. 17% se encuentra en proceso de diseño o implementación. Del porcentaje de empresas que poseen un SGA (14%), solo un 3% afirma que su SGA está certificado, el 6% está normalizado y el 10% es parte de un Sistema de Gestión Integrado.

62% de los participantes califica como positivas (ranking entre buenas y excelentes) las acciones ambientales que realiza su empresa a nivel interno y externo.

Según los aspectos: consumo de energía, desechos sólidos no peligrosos, consumo de agua, emisiones atmosféricas, materiales y desechos peligrosos, en la Figura N° 13 se presentan los resultados de aquellas empresas que tienen identificados y cuantificados su generación o consumo y su relación con la aplicación de controles para la minimización de dichos indicadores.



◀ Figura N° 13: Identificación y control de generación y emisión de residuos

▶ Figura N° 14: Sistemas de Gestión Ambiental

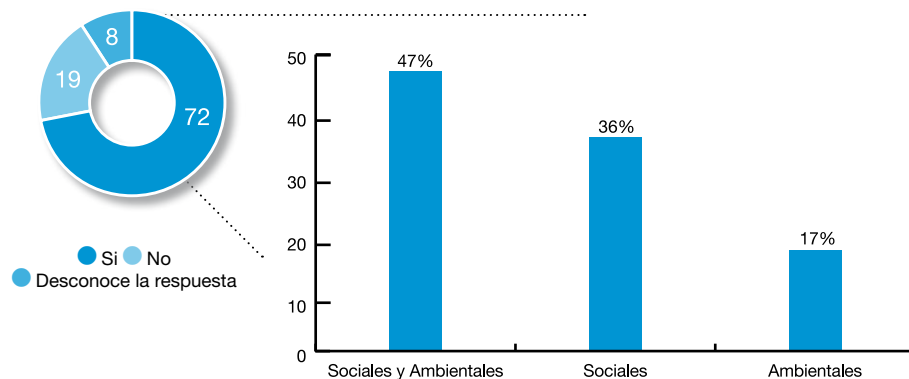
Comunicación de la RSE



Comunicación a nivel interno

Se identificaron como elementos fundamentales de la comunicación interna las actividades de formación y capacitación promovidas por las empresas. Es así que el 72% de los participantes afirma haber realizado actividades de formación y capacitación en temas sociales y ambientales. De ese 72%, se especifica que el 47% han sido actividades de formación en temas sociales y ambientales, el 36% sólo en temas sociales y el 17% sólo en temas ambientales.

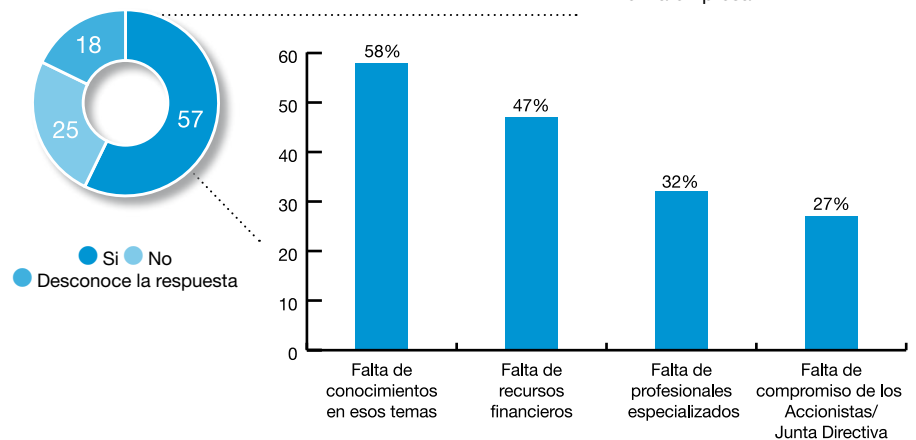
¿Su empresa ha realizado actividades de formación y capacitación en temas sociales y ambientales?



Su empresa ha realizado actividades de formación y capacitación en:

El 57% de las empresas que considera que existen obstáculos a la hora de incorporar la RSE y GA, identificaron principalmente los siguientes aspectos: falta de conocimiento en esos temas (58%), falta de recursos financieros (47%), falta de profesionales especializados (32%) y falta de compromiso de los Accionistas/Junta Directiva (27%).

¿Considera usted que existen obstáculos a la hora de incorporar la RSE y GA en la empresa?



Figuras N° 15 y 16: Actividades de formación y capacitación relacionadas con la comunicación. Valores en porcentaje

Figuras N° 17 y 18: Obstáculos en la comunicación. Valores en porcentaje



34%
de las empresas
consultadas realiza
la Memoria de
Responsabilidad Social y
Ambiental

Comunicación a nivel externo

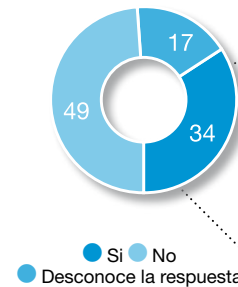
En nuestra primera encuesta, el 28% de las organizaciones afirmaron realizar Memorias de Responsabilidad Social y Ambiental. Para esta segunda edición, este porcentaje se ha incrementado a 34%, marcando la tendencia de las empresas a la adopción de este mecanismo de comunicación externa.

De ese 34%, en el 62% de los casos, la Memoria de Responsabilidad Social y Ambiental se presenta como una sección dentro de la Memoria Anual de la empresa, mientras que el 35% la presenta de forma separada.

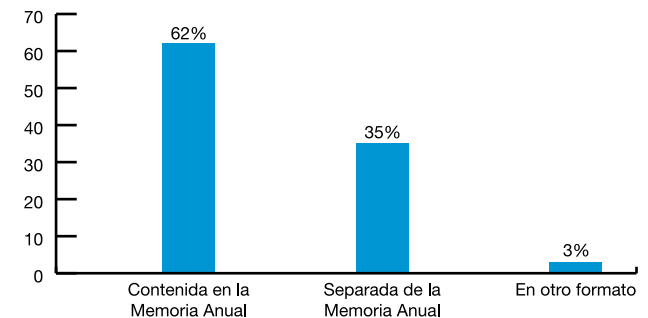
Un 57% incluye en la Memoria de Responsabilidad Social y Ambiental información cualitativa y cuantitativa.

Entre los grupos de interés considerados dentro del contenido de las Memorias, se destacan: empleados, trabajadores y familiares (51%), la comunidad (45%), accionistas, usuarios y consumidores (31%). Por otra parte, también se hace mención, pero en un menor porcentaje a los siguientes grupos: Entes regulatorios (26%), proveedores y contratistas (22%), sindicatos y temas ambientales (17%) y ONG's (16%).

¿Su empresa presenta una Memoria de Responsabilidad Social y Ambiental?



¿Cómo presenta su empresa la Memoria de Responsabilidad Social y Ambiental?



Figuras N° 19 y 20:
Comunicación externa
Valores en porcentaje

Conclusiones

En general, las organizaciones en nuestro país han desarrollado una mayor conciencia de la importancia que tiene para su desarrollo sostenible la incorporación de sus compromisos con la sociedad y el ambiente en la declaración de la Visión, Misión y Valores.

Cada vez son más las organizaciones que han logrado incorporar objetivos de RSE y GA dentro de sus estrategias de negocios y a su vez, han asociado políticas e indicadores de RSE y GA para medir sus cumplimiento y logros. Aun cuando falta camino por recorrer en este tema, se ha observado voluntad para gestionar a alto nivel los temas relacionados con los aspectos sociales y ambientales inherentes a las organizaciones.

Asimismo, se apreció un avance en la incorporación de la RSE y GA dentro de la estructura organizativa en más del 50% de las organizaciones consultadas. Adicionalmente, se destaca la creación de comités de RSE y GA en los que se involucra activamente la alta dirección de la organización, bien sea como línea de reporte o como miembros. Estos comités juegan un importante rol en la planificación y ejecución de las estrategias de RSE y GA ya que generalmente están conformados por equipos multidisciplinarios de diferentes niveles jerárquicos.

En cuanto a las acciones sociales llevadas a cabo por las organizaciones, siguen prevaleciendo los aportes de donaciones de productos o recursos, seguido por el voluntariado corporativo. Actualmente, menos del 50% de las acciones sociales que realizan las empresas considera el desarrollo de proyectos sociales propios.

Sobre el voluntariado corporativo, se destaca que el mayor porcentaje de participación es proveniente de los empleados y se identifican oportunidades de mejora en la incorporación de la comunidad, proveedores y clientes como

invitados a participar como voluntarios de las actividades internas propias que las organizaciones llevan a cabo en los ámbitos sociales y ambientales.

Las iniciativas de voluntariado se enfocan principalmente en actividades educativas, de salud, deporte y cuidado ambiental, y son dirigidas a los jóvenes, discapacitados y ancianos.

Actualmente, las empresas en general no incluyen dentro de su política de selección y evaluación de proveedores criterios y exigencias relativas a los aspectos relacionados con los derechos humanos, prácticas responsables con la comunidad en la que operan y oferta de productos y servicios ambientalmente amigables.

Los próximos desafíos para las organizaciones se ubican en el ámbito ambiental. La tendencia apunta hacia el incremento en la implementación de los sistemas de gestión ambiental. Las organizaciones encuestadas han emprendido acciones enfocadas a atender el consumo de agua y energía, desechos sólidos y consumo de agua y han desarrollado controles para minimizar su generación o consumo.

Como principales obstáculos, las empresas se han encontrado principalmente con la falta de profesionales especializados y la carencia de conocimientos sobre los temas sociales y ambientales, así como la falta de recursos o presupuestos destinados a estas áreas.

No obstante, vale la pena resaltar que el 34% de las empresas participantes indican haber elaborado y presentado la Memoria de Responsabilidad Social y Ambiental, entre las que destacan con mayor énfasis aquellas cuyo contenido es descriptivo cualitativo/cuantitativo y cuyos grupos de interés con mayor presencia son los trabajadores, la comunidad, los accionistas y clientes.

Espiñeira, Sheldon y Asociados

Para comentarios sobre la II Encuesta de Soluciones de Sostenibilidad Social y Ambiental 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


Fenelón Perera

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

Rosser Costantino

Supervisor del área de
Soluciones de Sostenibilidad
Social y Ambiental (SESS)
Teléfono: (0212) 700 6619
rosser.costantino@ve.pwc.com

www.pwc.com

Impreso en papel 100% reciclable. 

En PricewaterhouseCoopers (www.pwc.com) prestamos servicios de auditoría, asesoría de negocios, impuestos y servicios legales enfocados por industria para construir la confianza pública y generar valor a nuestros clientes y grupos de interés. Más de 163.000 personas de nuestra red en 151 países compartimos ideas y experiencias para desarrollar nuevas perspectivas y soluciones prácticas.

© 2010 Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a Espiñeira, Sheldon y Asociados. A medida que el contexto lo exija "PricewaterhouseCoopers" puede referirse a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Cada firma miembro es una entidad separada e independiente y Espiñeira, Sheldon y Asociados no será responsable por los actos u omisiones de cualquiera de sus firmas miembro ni podrá ejercer control sobre su juicio profesional ni tampoco podrá comprometerlas de manera alguna. Ninguna firma miembro será responsable por los actos u omisiones de cualquier otra firma miembro ni podrá ejercer control sobre el juicio profesional de otra firma miembro ni tampoco podrá comprometer de manera alguna a otra firma miembro o a PwCIL. R.I.F.: J-00029977-3