

FUNDACIÓN DIS

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

www.fundaciondis.org

Responsabilidad Social y grupos de interés: expectativas y tendencias

Guillermo Carvajalino

Bogotá, 8 de febrero 2011

La Fundación DIS ha realizado en los últimos años una serie de estudios para diversas empresas, dirigidos a conocer las percepciones, expectativas y necesidades de sus grupos de interés...

Esta presentación muestra algunos hallazgos sobre lo que el público entiende por RSE, los intereses que motivan a los grupos de interés y presenta algunas conclusiones para orientar el diálogo y el relacionamiento...

La presentación de estos resultados ha sido autorizada generosamente por las empresas respectivas.

Las voces de los Grupos de Interés

- **Cuatro estudios:**
 - COLOMBIA TELECOMUNICACIONES (2006)
 - CODENSA (2007 - 2008)
 - EMGESA (2008)
 - ECOPETROL (2009 – 2010)

- **Su objeto:**
 - Conocer las voces de los grupos de interés
 - Tener línea de base sobre esas percepciones, expectativas y necesidades
 - Servir de evidencia para la formulación o ajuste de sus estrategias de RSE

- **Diseño de instrumentos:** dimensiones e indicadores de ETHOS y GRI

- **Los instrumentos permitieron captar:**
 - Qué entienden los grupos de interés por RSE
 - Valoración Relativa: la empresa comparada con otras, en dimensiones de RSE.
 - Valoración absoluta: desempeño de la empresa en cada dimensión de la RSE.

Las voces de los Grupos de Interés

	ENCUESTAS	ENTREVISTAS	GRUPO FOCALES	MARGEN DE ERROR
ECOPETROL	2.951	71	11	11%
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	1.750	na	na	9%
CODENSA	1.339	na	na	3.3%
EMGESA	na	22	4	na

Los hallazgos generalizables

- **Expectativas:** aceptable reconocimiento, pero altas y crecientes expectativas de desempeño en RSE.
- **Generación de Valor y Coherencia:** la empresa debe “agregar valor” a sus grupos de interés; “venderse” como empresa socialmente responsable y no generar valor es castigado.
- **Mínimos de RSE:** derechos humanos y ética y transparencia son determinantes en la percepción que la ciudadanía tiene sobre la RSE.
- **Deseables de RSE:** medio ambiente e inversión social ocupan un lugar clave en las expectativas de todos los grupos de interés.
- **Concepto de RSE:** Una concepción de RSE compleja, rica y elaborada:
 - Qué se entiende por RSE?
 - Cuáles son los intereses de los grupos de interés?.

¿Qué es la RSE para el público?

Preservación en el tiempo de la actividad económica, la sociedad y el ambiente

SOSTENIBILIDAD

Valoración y buen trato a los demás, reconociendo su autonomía y dignidad.

RESPETO

Dos
conceptos
básicos...

¿Qué es la RSE para el público?

... y cuatro
conceptos
contingentes...

CUMPLIMIENTO

COMPROMISO

COMPENSACIÓN

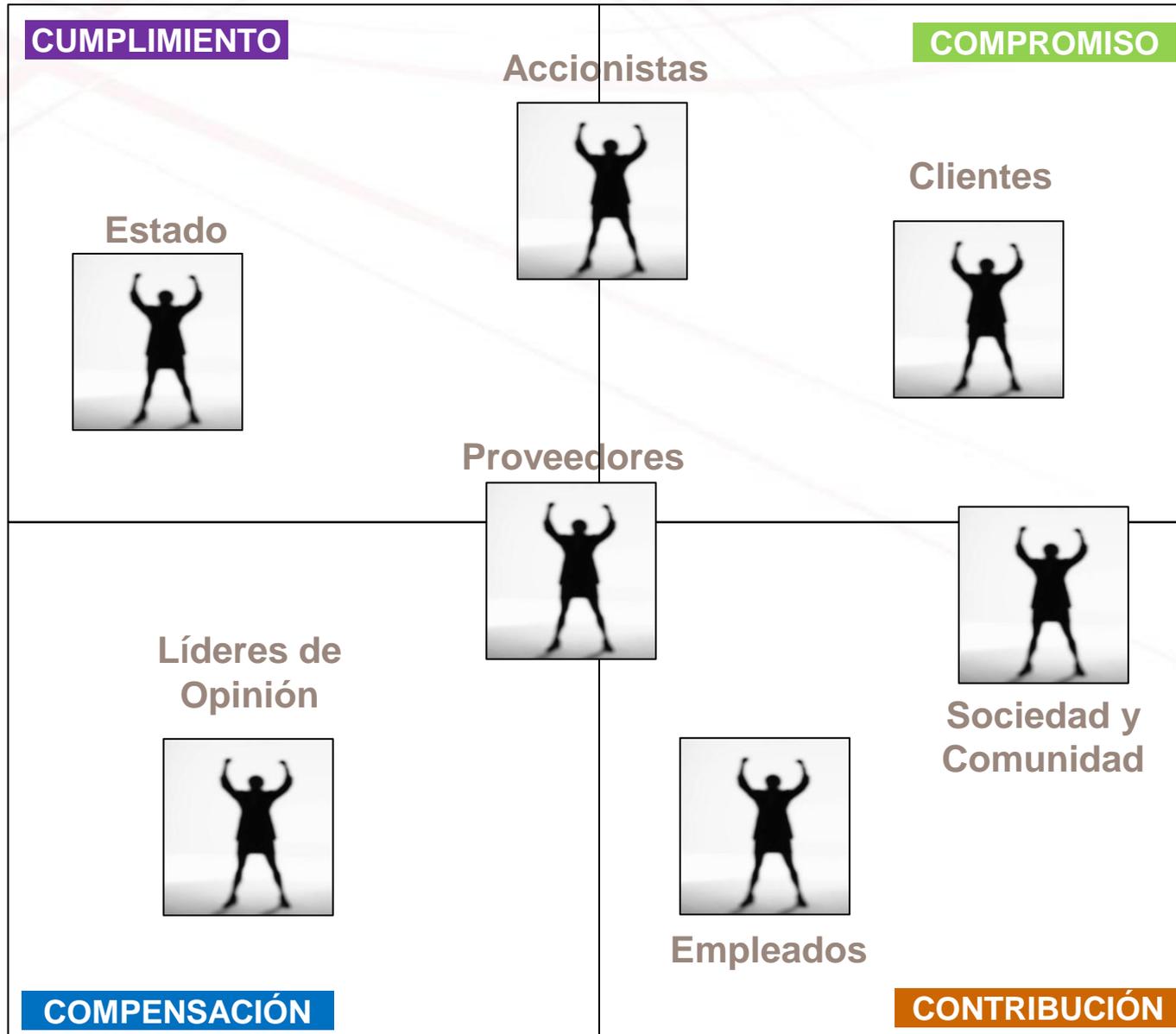
CONTRIBUCIÓN

Dos
conceptos
básicos...

SOSTENIBILIDAD

RESPECTO





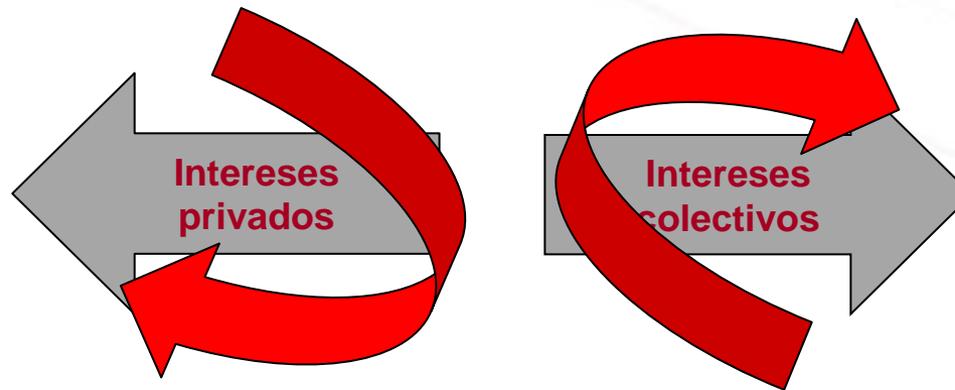


... ¿qué le
interesa a los
grupos de
interés?

¿Qué le interesa a los grupos de interés?

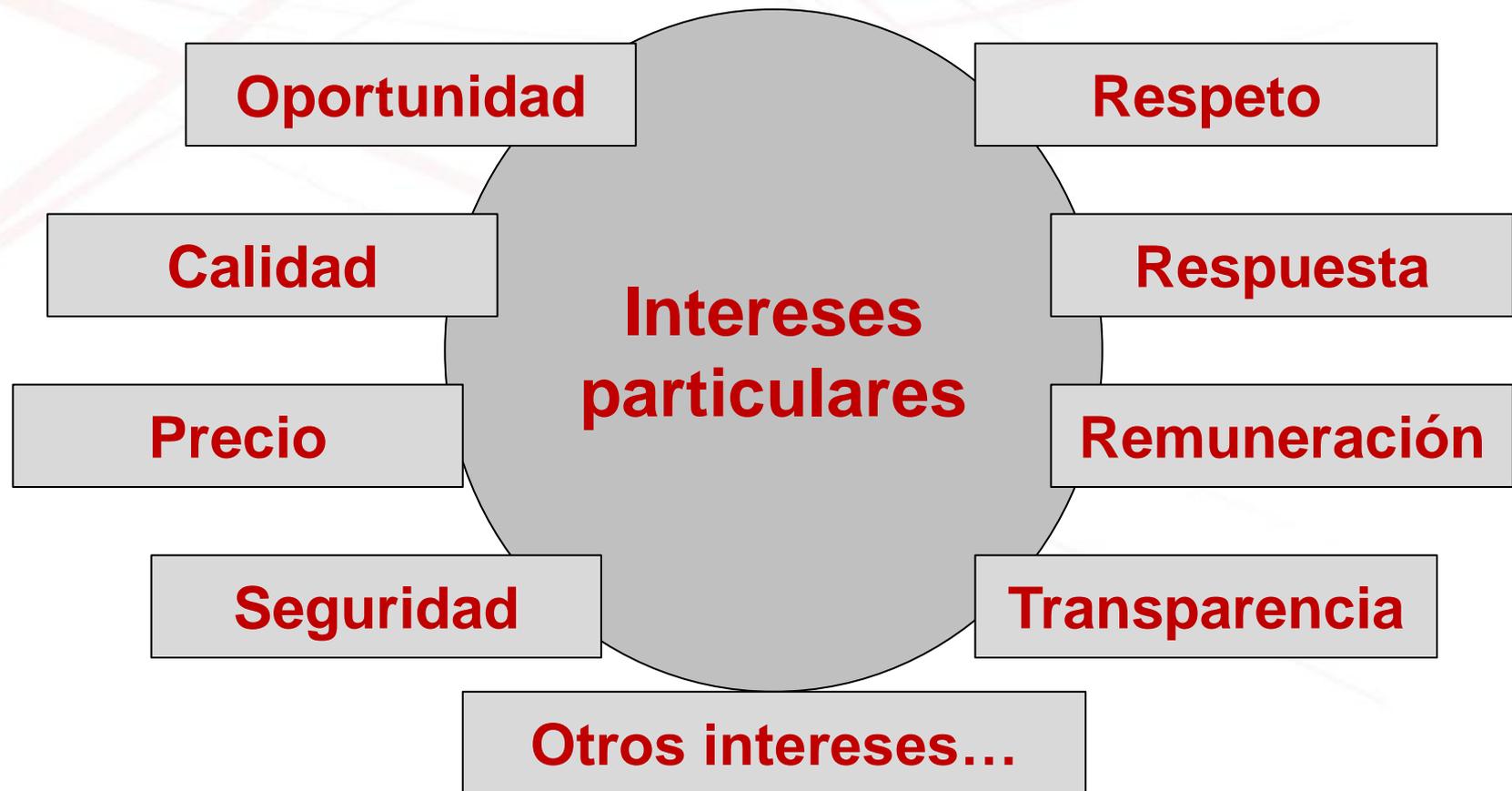
Cada grupo de interés tiene sus intereses egoistas, que reclama como parte del comportamiento socialmente responsable...

- Dependen de cada Grupo de Interés
- Están ligados a la relación con la empresa
- Están muy asociados a la oferta de valor de la empresa



- Son comunes a los grupos de interés
- Cada Grupo le da su visión particular
- Oportunidad para el ejercicio voluntario de RSE

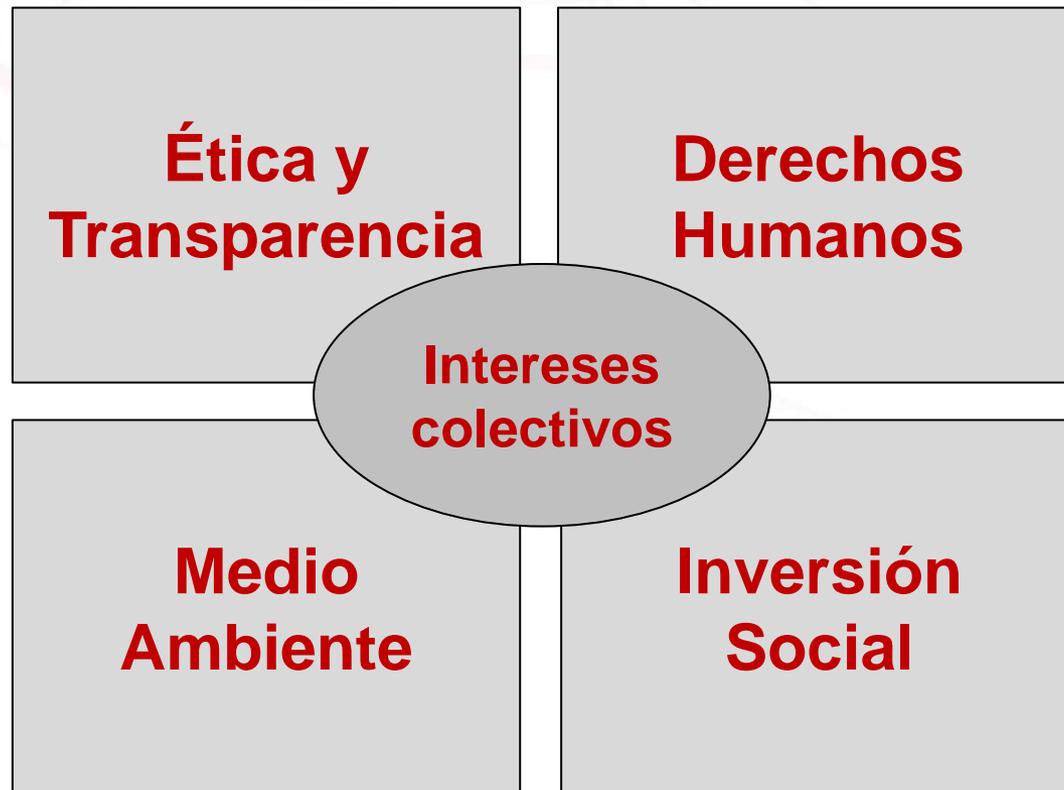
Los Grupos de Interés tienen también intereses no ligados con su interés particular, sino con el interés colectivo...



Los intereses de cada grupo de interés está ligado a la oferta de valor la empresa...

...varían para cada grupos de interés, para cada empresa, para cada contexto...

...el diálogo permite identificar los aspectos de beneficio mutuo.



**Los temas de interés colectivo son más limitados en número...
...tienden a ser compartidos por todos los grupos de interés...
...están muy asociados a las condiciones del contexto...
...representan una oportunidad para la práctica voluntaria de la RSE**

Buen Gobierno

Práctica
anticorrupción

Fomento de la
institucionalidad
democrática

decencia

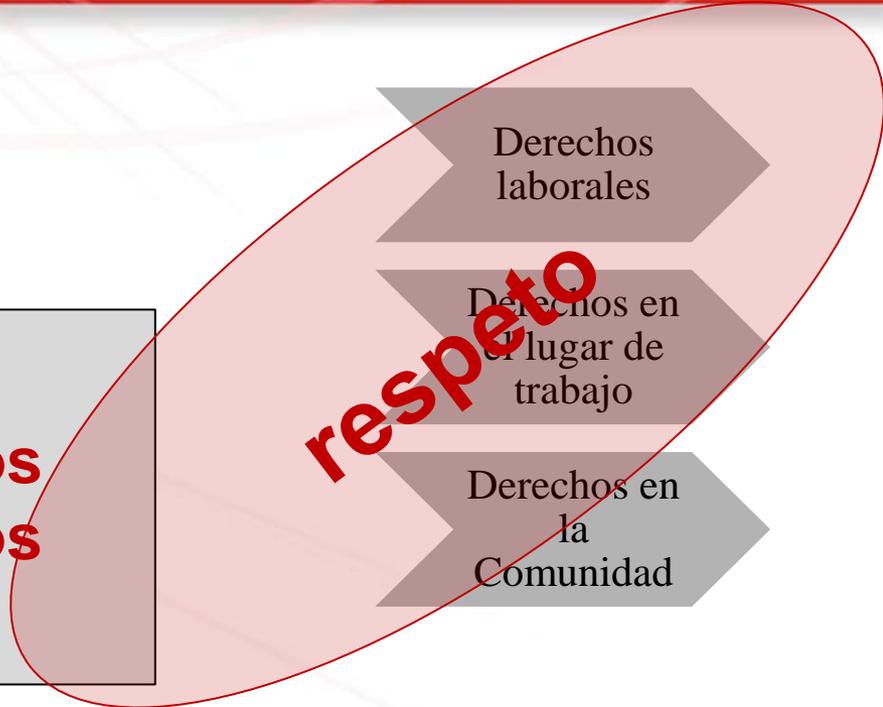
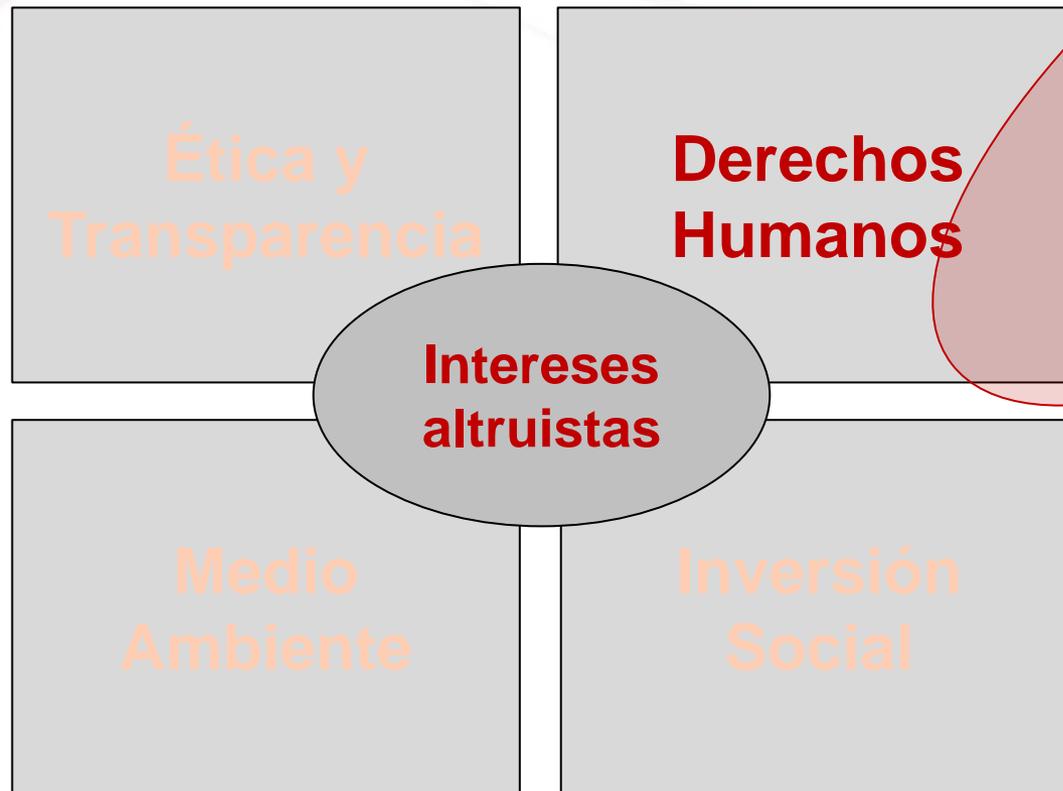
**Ética y
Transparencia**

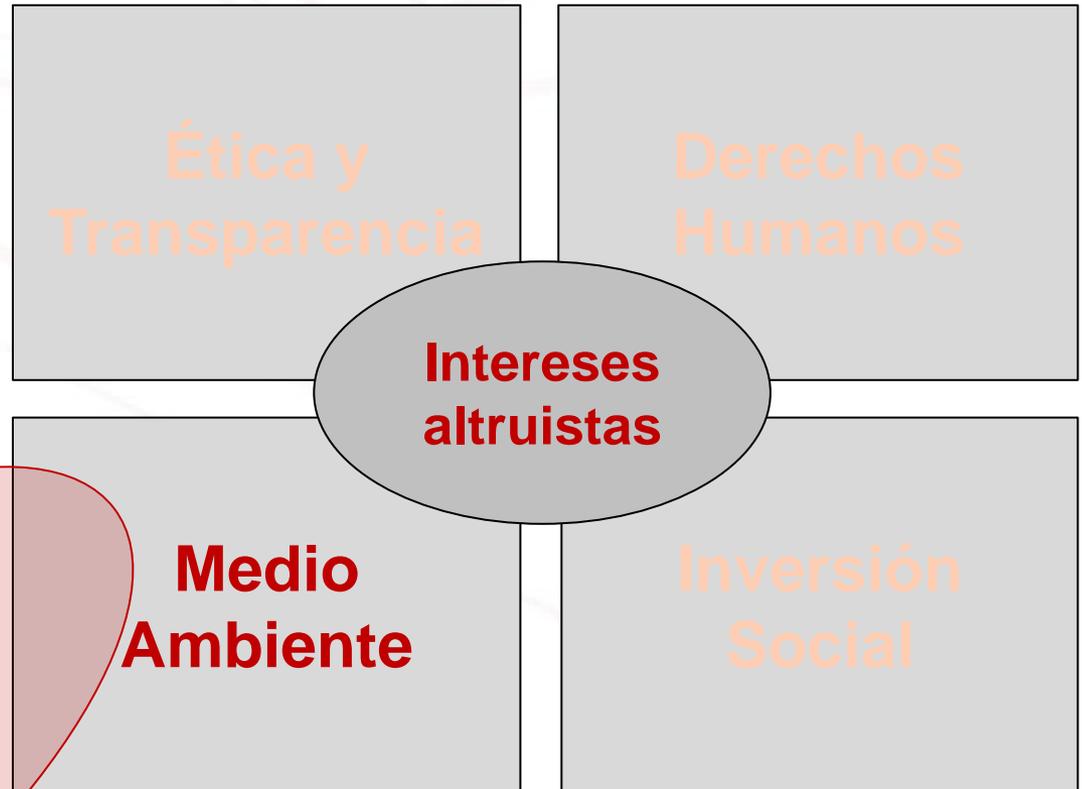
**Derechos
Humanos**

**Intereses
colectivos**

**Medio
Ambiente**

**Inversión
Social**



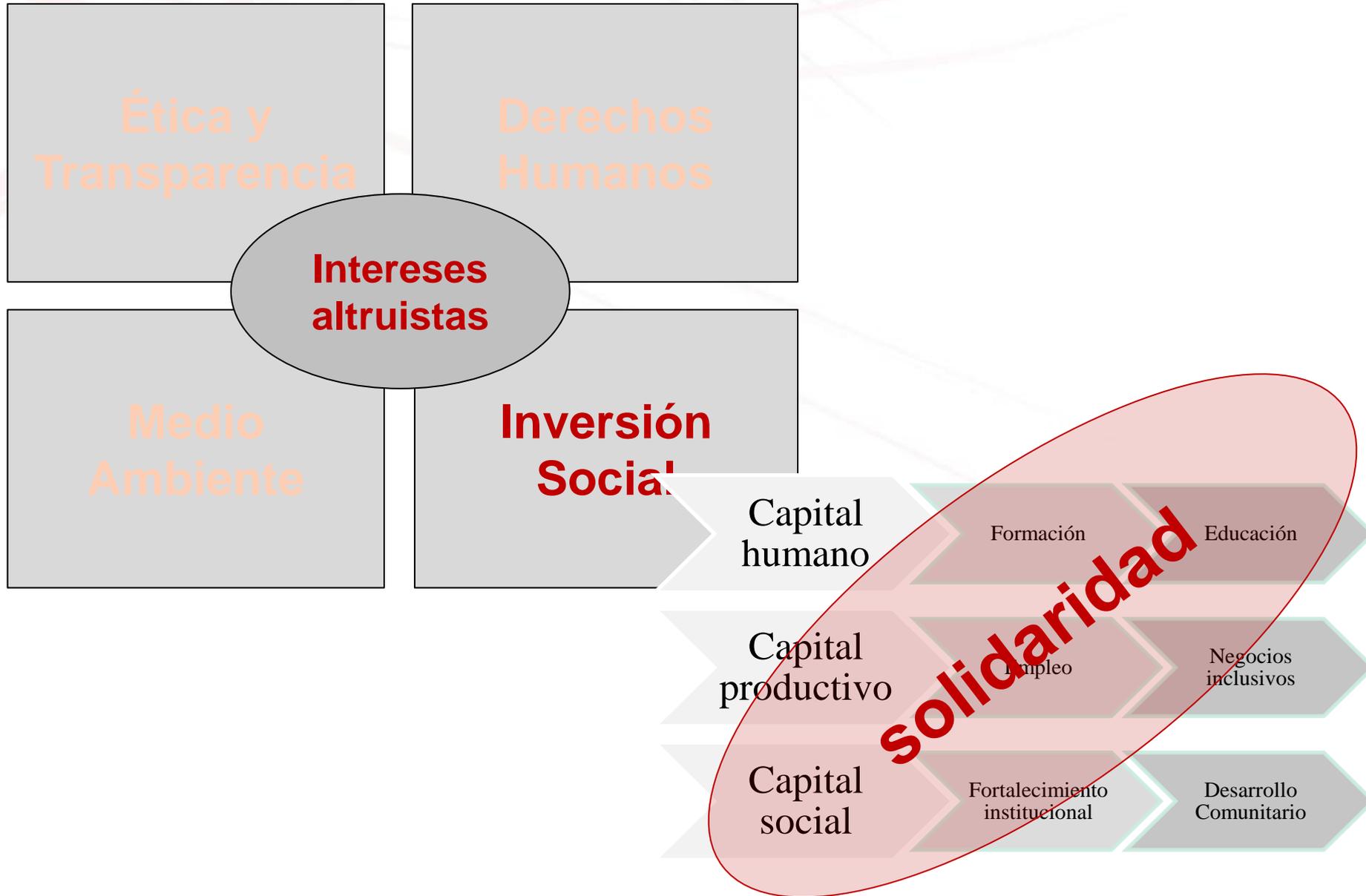


Producción
limpia

Impacto
productos

Educación
ambiental

Sostenibilidad



Conclusiones para la acción

1. Conocer las percepciones, intereses y expectativas de los grupos de interés es punto de partida para establecer temas de interés común, alineados con los objetivos de negocio y ajustadas a una relación de mutuo beneficio.
2. Los grupos de interés deben ser considerados en su complejidad y diversidad:
 - Diferenciar intereses individuales y colectivos
 - Diferenciar la forma de articulación con la empresa
 - Diferenciar por el tipo de relacionamiento deseado

Conclusiones para la acción

3. El relacionamiento y diálogo con grupos de interés debe ser más completo, profundo e intencionado:

- Complejidad de las percepciones y conceptos de la RSE
- Generación de valor para los intereses privados
- Construcción de agendas para los intereses colectivos

4. Temas emergentes para el relacionamiento y diálogo con los grupos de interés (Oportunidades de interlocución):

- Empresa ↔ grupo de interés (oferta de valor)
- Colectividad empresarial ↔ grupos de interés (caso ExE)
- Gremios ↔ grupo de interés (erradicación Trabajo Infantil)
- Empresas ↔ territorio ↔ grupos de interés (Territorios SR)

La presentación completa la puede encontrar en:
www.gestrategica.org

Gestratégica un Portal especializado en temas de RSE y Gestión Social, con un Centro Virtual de Recursos a disposición de la empresa, el sector social, la academia y los grupos de interés.



Dirigido a fundaciones, organizaciones sociales y empresas socialmente responsables de Iberoamérica interesadas en trabajar por su fortalecimiento y sostenibilidad.

Muchas gracias por su atención