

# FUNDACIÓN DIS

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

[www.fundaciondis.org](http://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
<b>ECOPETROL</b>	2.951	71	11	11%
<b>COLOMBIA TELECOMUNICACIONES</b>	1.750	na	na	9%
<b>CODENSA</b>	1.339	na	na	3.3%
<b>EMGESA</b>	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

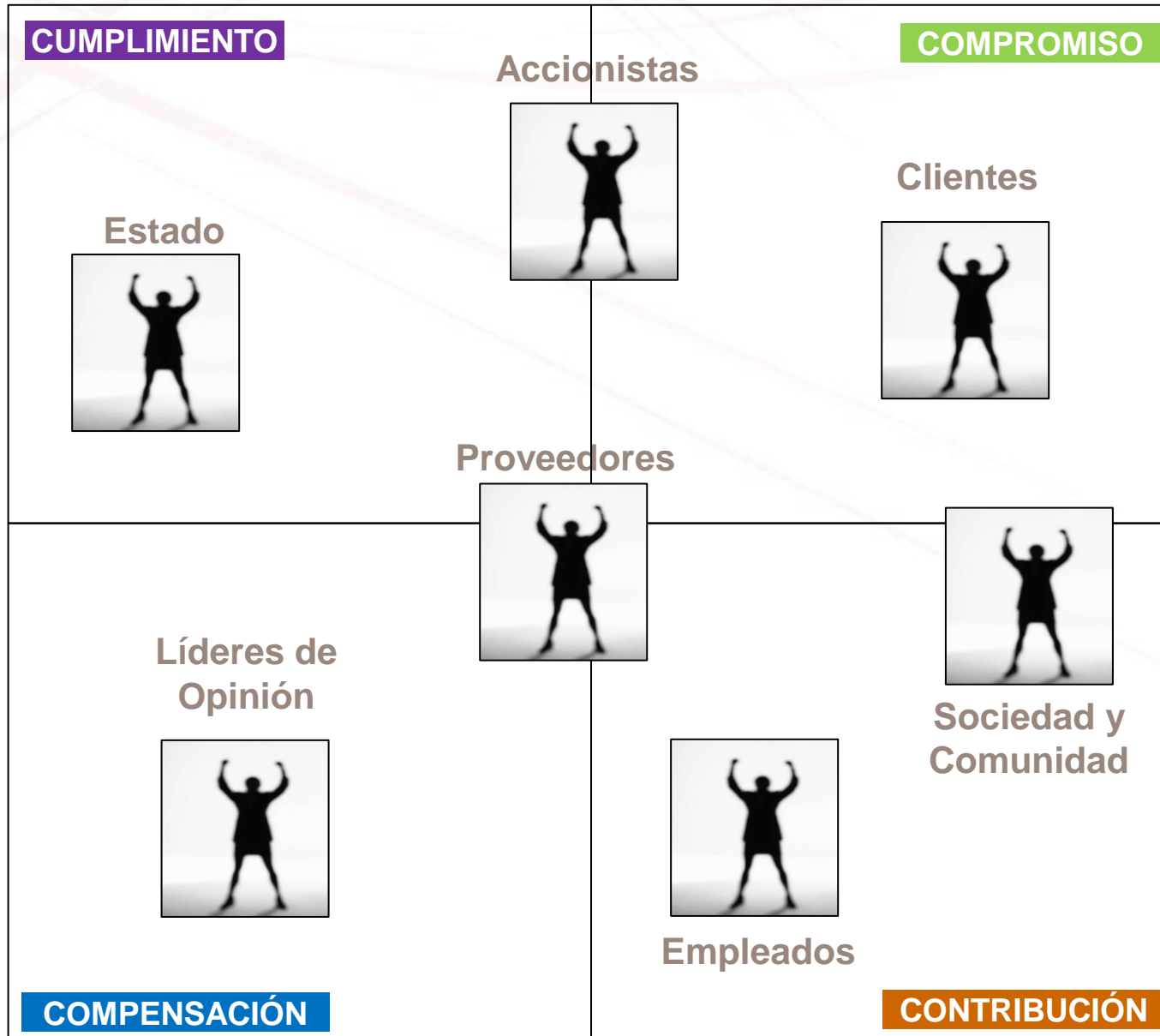
Dos  
conceptos  
básicos...

**SOSTENIBILIDAD**

**RESPECTO**





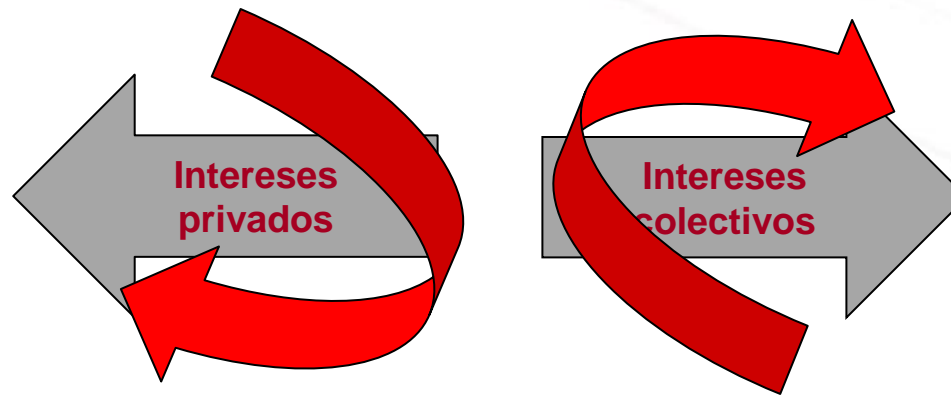




# ¿Qué le interesa a los grupos de interés?

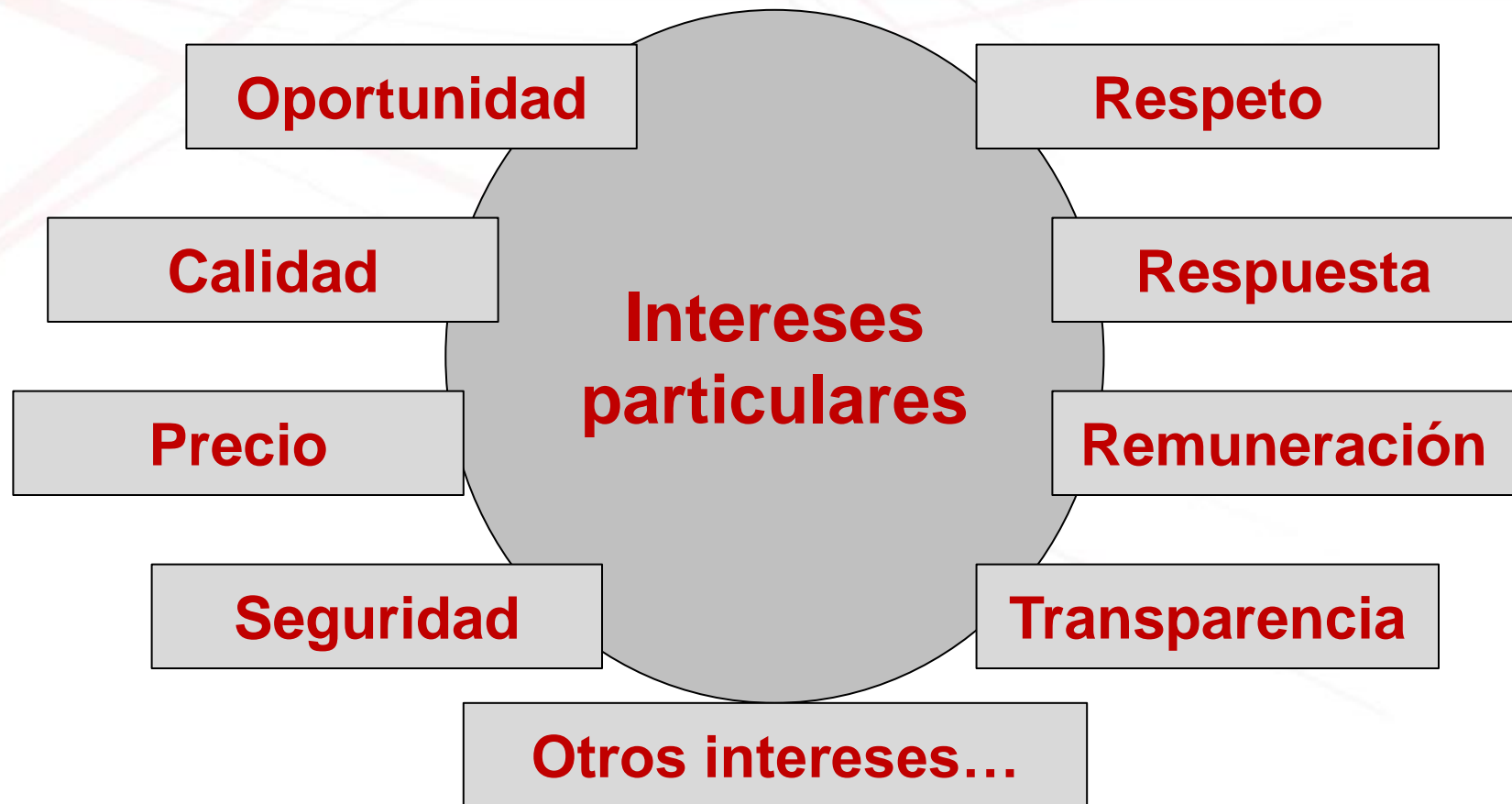
Cada grupo de interés tiene sus intereses egoistas, que reclama como parte del comportamiento socialmente responsable...

- 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

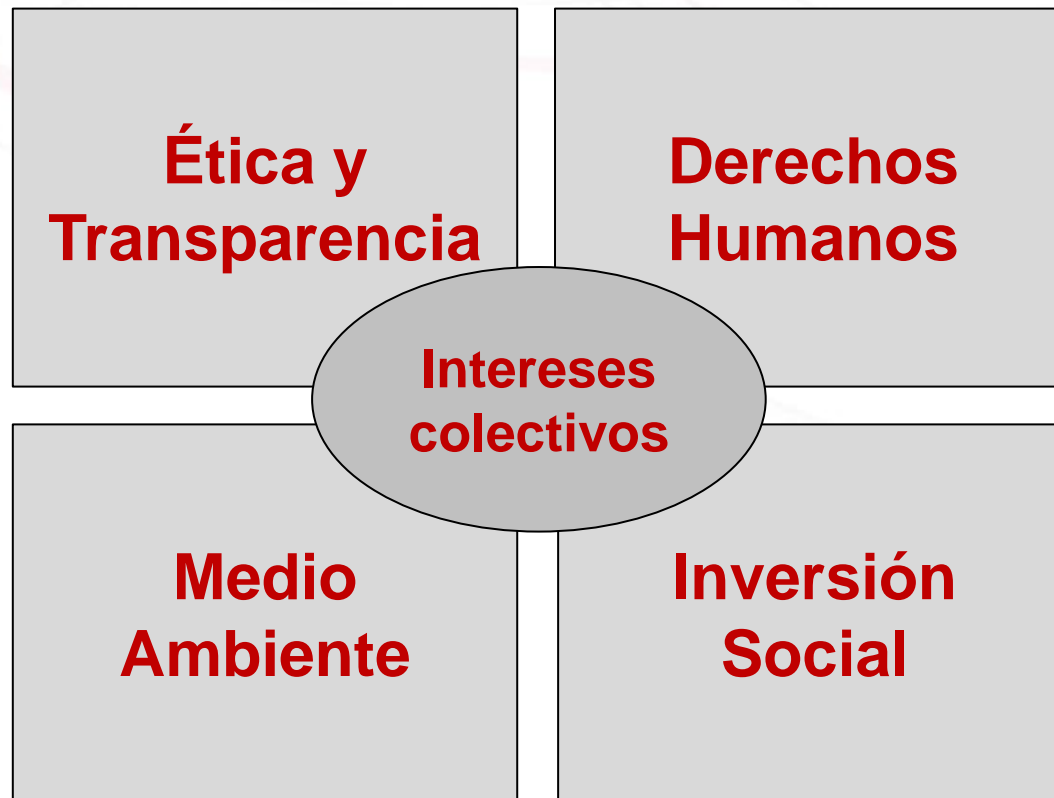
Los Grupos de Interés tienen también intereses no ligados con su interés particular, sino con el interés colectivo...



**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**

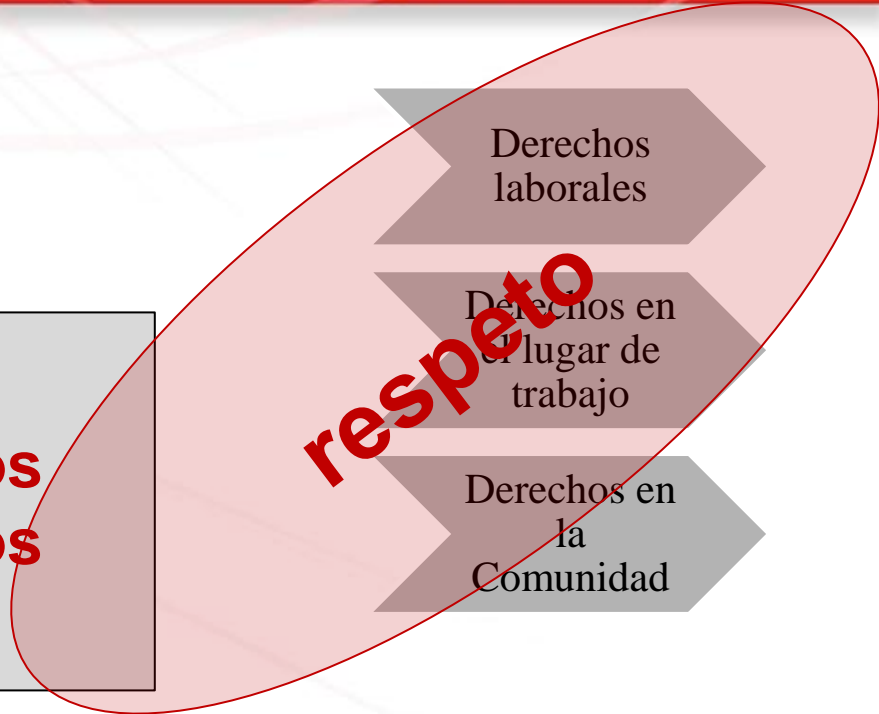
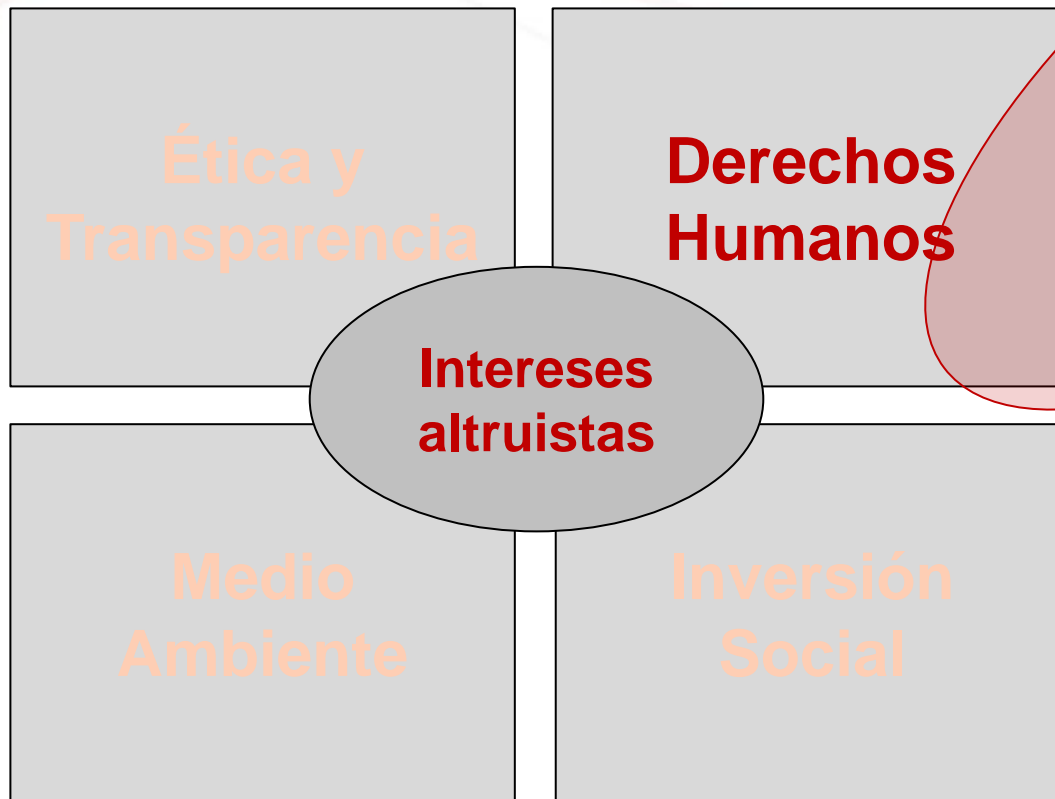
**Derechos  
Humanos**

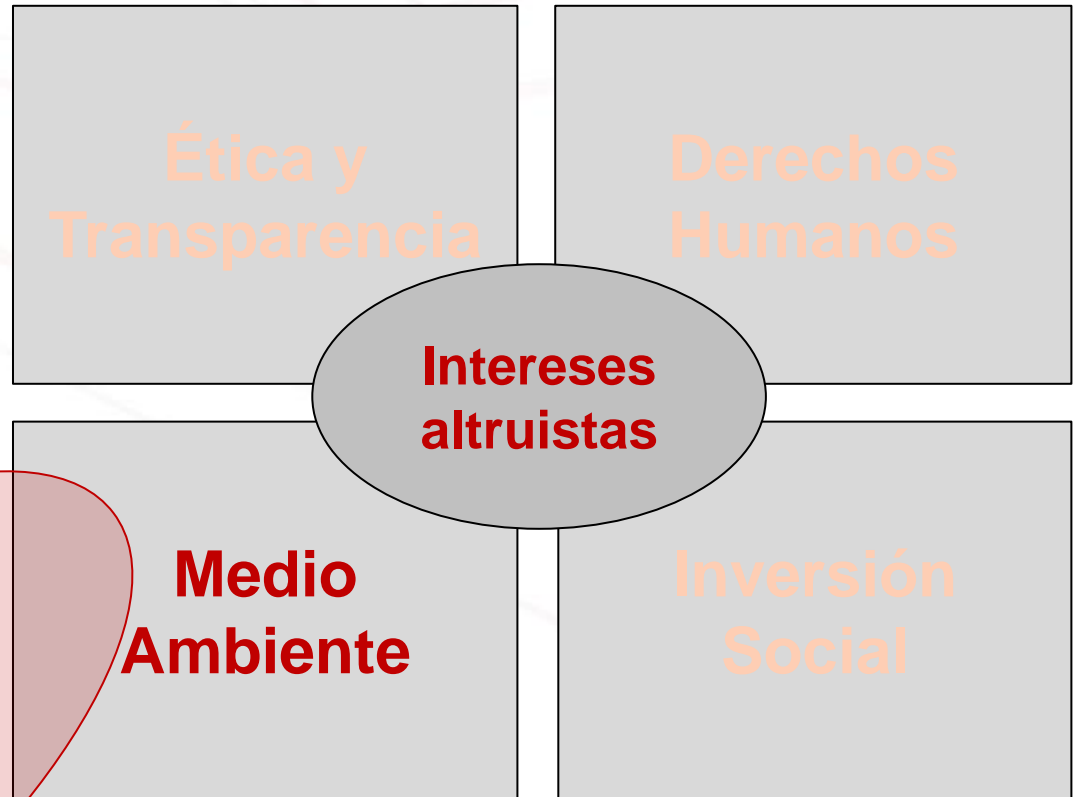
**Intereses  
colectivos**

**Medio  
Ambiente**

**Inversión  
Social**





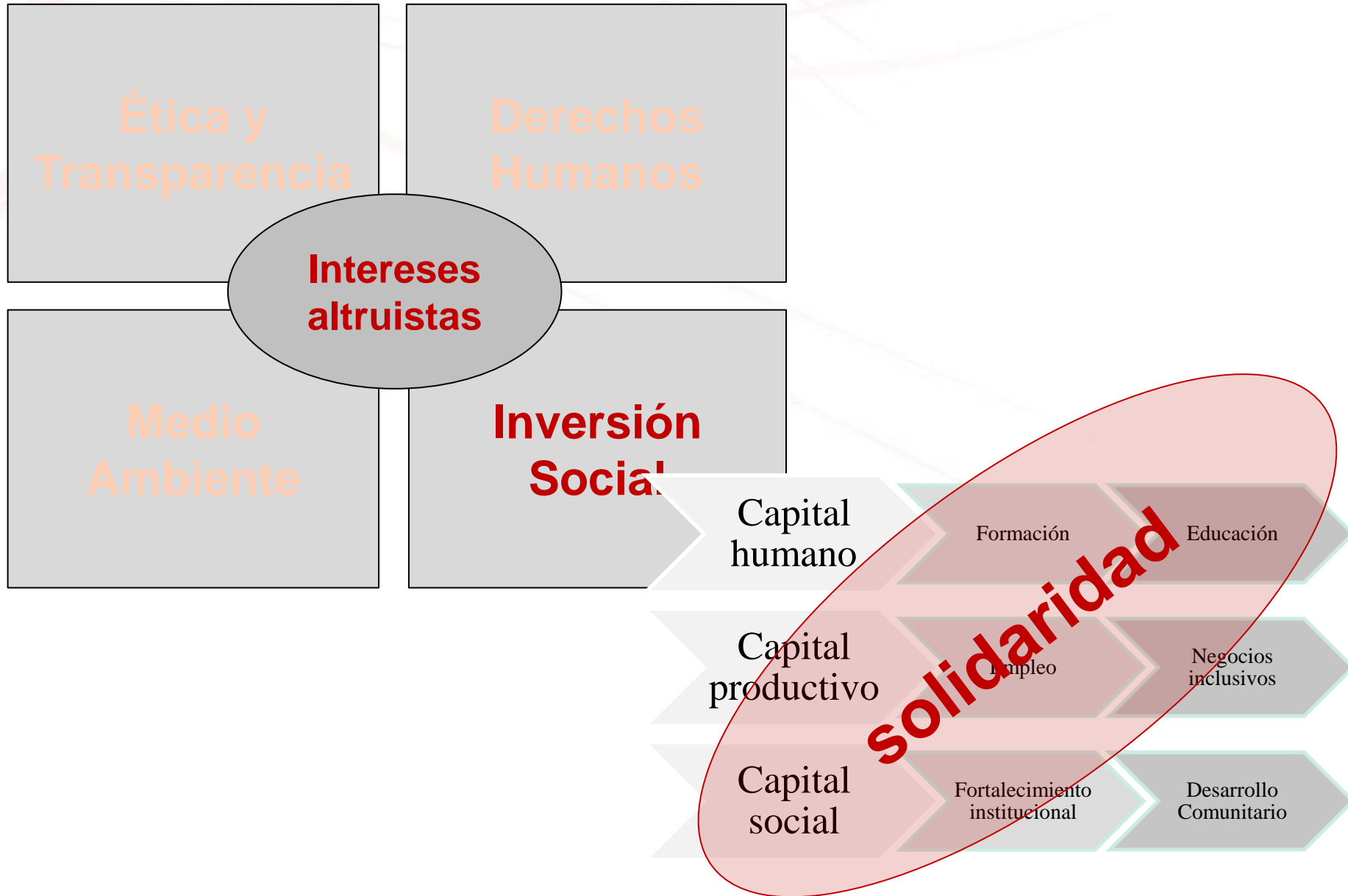


Producción  
limpia

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](http://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**