

Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial¹

Introducción:

La RSE es una forma de gestión organizacional para la sostenibilidad, que cada vez se le reconoce en mayor medida su papel estratégico para el éxito empresarial a largo plazo Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Las empresas deben encontrar su propio modelo de implementación de la RSE para que sea rentable. La RSE en América Latina es diferente a la de Europa, y es diferente entre los países latinoamericanos porque se enfrentan a realidades muy distintas. En Latinoamérica, han surgido metodologías o instrumentos desarrollados por instituciones destacadas; sin embargo, la aplicación práctica es todavía limitada. La RSE se puede interpretar de diferentes maneras en diversos países y/o culturas, se reflejan en la literatura de intenciones dispersas, heterogéneas y subjetivas que pretenden evaluarla. Se evidencia la necesidad de estándares o escalas de medición cuantificables adaptados al contexto y la idiosincrasia de cada cultura (González, 2014).

Iniciativas y herramientas de responsabilidad social.

Las iniciativas socialmente responsables son generadoras indiscutibles de un mayor nivel de sentido de pertenencia de los empleados como miembros de una organización. Este fenómeno, a su vez impulsa resultados favorables en los niveles individual, grupal, organizacional e incluso institucional.

En primera instancia, se muestran en la tabla 1, implicaciones prácticas concretas que, podrían ayudar a sacarle provecho a la RSE, en la búsqueda de resultados organizacionales positivos. Dichas implicaciones son de naturaleza general, que no pretende ser una fórmula universal para resolver problemas organizacionales.

Tabla 1. Implicaciones prácticas para incorporar RSE

Comunicación de RSE	Dar a conocer y generar discusión acerca de las acciones socialmente responsables de la organización incrementa el sentido de pertenencia
Inversión en RSE	Invertir en iniciativas socialmente responsables logra mayor visibilidad
Vinculación de promotores de RSE.	Atraer y retener personal con actitud pro-social y pro-ambiental hace más sensible la RSE
Apoyo a Promotores de RSE.	Apoyar a los encargados de sacar adelante la agenda de RSE y sostenibilidad envía mensajes que derivan en mayor compromiso.
Autenticidad en RSE.	Ser y actuar auténticamente en términos de la RSE allana el camino para una RSE duradera
Prioridad para la RSE interna.	Impactar, prioritariamente, a los grupos de interés internos, envía un mensaje coherente y ordenado de que la RSE comienza por casa.
Involucrar.	Promover iniciativas de RSE con participación directa de empleados hace que el involucramiento se transforme en perfecciones positivas.
Trato digno.	Fomentar un trato digno a los empleados es coherente con la justicia organizacional.
Ambiente ético.	Construir un ambiente organizacional ético fomenta cultura organizacional basada en el ejemplo, lo cual facilita el vínculo afectivo.
No depende solo de RSE	Identificar y/o promover el efecto de otros aspectos fundamentales de una gerencia adecuada complementa esfuerzos
Fuente: Adaptado de Contreras (2022)	

¹ Objeto de aprendizaje originalmente preparado por la profesora Liliam María Delis Alfonso para Curso: Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y sostenibilidad para las empresas - noviembre 2023

Sin embargo, cada empresa es un mundo y por lo tanto la efectividad de dichas acciones está supeditada a diversas condiciones de entorno. Se propone por tanto que su eventual consideración oriente un análisis gerencial acucioso y, por ende, sugiera una toma de decisiones.

En segunda instancia, se identificó que los indicadores son uno de los enfoques más utilizados en la medición de la RS, al respecto, Luna-González & Rodríguez-Hurtado (2012) mencionan que dada la necesidad de medir las acciones de RSE y sus resultados, las empresas deben definir sus objetivos mediante indicadores.

En la literatura revisada se involucran, varias propuestas para medir la RSE. Están el análisis de contenido, índices de reputación, indicadores (únicos o múltiples), entre otros, la mayoría tiene críticas y limitaciones (Gallardo-Vázquez et al., 2013). No obstante, prevalecieron dos tipos: reportes de RSE e indicadores únicos y múltiples.

Es decir que en la literatura reciente no se evidencia un desarrollo teórico sobre las formas de medir la RSE, pero los informes siguen siendo la principal manera de medirla en las empresas. Se destacan propuestas en donde analizan la RSE de las políticas de recursos humanos (Soto & Batista, 2020) y el continuo esfuerzo de estandarización de indicadores como la norma ISO 26000 (Bernal & Alpuche, 2023; González, 2022). Sobre los indicadores únicos o medidas, se observa que la principal ventaja es la disponibilidad de datos y la comparabilidad. No obstante, su desventaja es que se enfocan en una sola dimensión de la RSE, algo que es incompatible con los enfoques de RSE.

Medición de la Responsabilidad Social Empresarial.

Como ya se ha visto, los enfoques encontrados en la literatura para medir la RSE, son diversos, aunque predominan: (1) índices de reputación, (2) análisis de contenido, (3) encuestas basadas en cuestionarios y (4) medidas unidimensionales. Todo ello evidencia el impacto positivo entre la RSE y aspectos organizacionales, importantes para el establecimiento de estándares de medición ajustado a las empresas, y para el desarrollo de un sistema de gestión socialmente responsable y sostenible.

La información en temas relacionados con la medición de la RSE Latinoamericana, revela diversidad de intenciones por evaluar el comportamiento. Por tanto, la empresa deberá establecer, un sistema de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para la medición de los resultados, los que permitirán comparaciones y evaluaciones de estos, y así corroborar el avance y la respectiva evaluación de los impactos, aunque la extensión en el concepto de RSE y su dependencia del contexto donde se mida, pudieran dificultar su medición y el establecimiento preciso de las que tienen mayor o menor influencia. (Bermúdez, 2018, p. 322)

De ahí que se ha de establecer un marco conceptual sobre RSE que articule los valores, los principios y los indicadores, según las condiciones y características del sistema socioeconómico cubano. En este sentido, el esclarecimiento de sus instrumentos de medición constituye un aspecto relevante por investigar en el contexto actual. Se debe tener en cuenta que la implementación de modelos genuinos de RSE en las empresas cubanas puede ser un catalizador en la economía de base.

Aplicación de indicadores

Los Indicadores permiten elaborar un diagnóstico del grado de Responsabilidad Social que pone en práctica cada empresa en sus acciones cotidianas. Estos Indicadores conforman una herramienta que permite diseñar una planificación de las prácticas vinculadas a la Responsabilidad Social de la empresa y, de esta manera, generar procesos de mejora continua, a partir de las ventajas de aplicar RSE (tabla 2).

Tabla 2. Ventajas de aplicar los indicadores de RSE

Mejora de la Imagen de Marca y Reputación	Una empresa considerada socialmente responsable, puede beneficiarse de su reputación pública, así como de su reputación frente a la comunidad empresarial, incrementando la habilidad para atraer inversores y socios estratégicos.
Aumentan la Lealtad del Consumidor	En la economía global, la imagen de marca y la reputación están entre las fortalezas más valoradas. Prácticas de marketing responsable, por naturaleza, son altamente visibles para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o fragilizar la opinión pública con respecto a una empresa o a su marca.
Transparencia y confianza.	Los Indicadores de RSE definen un marco de trabajo concreto para las Empresas que estén dispuestas a gestionar, medir y reportar su impacto sobre la sociedad.
Contribuyen a definir la estrategia de RSE alineada con las expectativas de los Clientes.	Para una conveniente gestión e integración de la responsabilidad social se debe buscar un reconocimiento importante por parte de sus clientes, por lo que deben excluir acciones que consideren nocivas y también perjudiciales para sectores en la comunidad, medio ambiente y seguridad de las personas.
Aumentan la habilidad para atraer y retener a los empleados	Las compañías percibidas como comprometidas con la Responsabilidad Social, encuentran más fácil reclutar y retener a los mejores empleados, resultando en una disminución del índice de rotación de personal y en los costos de capacitación.
Permite planificar prácticas socialmente responsables	Los Indicadores de RSE han sido pensados como herramienta de medición y planificación, a partir de una “fotografía” inicial de la empresa en cuanto al ejercicio de sus prácticas de RSE.
Alinearse a la creciente tendencia internacional sobre RSE	Organizaciones internacionales, como la ONU, OCDE y OMC, entre otras, están ejerciendo fuertes influencias respecto al tema, inclusive a nivel gubernamental para alentar a las empresas a adoptar prácticas socialmente responsables.
Mejoramiento del Desempeño Financiero	Cuando una empresa tiene mejor desempeño financiero, busca mejorar su entorno social y empresarial, compensando las expectativas de sus grupos de interés, aumentando los aspectos económicos y sociales de la comunidad
Reducción de Costos Operativos	Diversas iniciativas de RSE, particularmente aquellas que están orientadas al medio ambiente y ambiente laboral, pueden reducir los costos drásticamente, disminuir los gastos e improductividad.
Prensa	Actualmente los medios se encuentran ávidos de información sobre empresas y sus prácticas de responsabilidad social. Esto se convierte en una excelente oportunidad para aquellas organizaciones que están interesadas en mejorar su imagen y su reputación a partir de aumentar su nivel de transparencia hacia la comunidad.
Adaptada de: CMS Consultores (2011) y de Fraga (2015)	

Finalmente contribuyen a la definición de la estrategia de RSE de la Empresa, alineada a la estrategia general de la organización.

Referencias

- Bermúdez Colina, Y., Mejías Acosta, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXIX/No. 3/septiembre-diciembre/2018/p. 315-325*
<https://www.rii.cujae.edu.cu>
- Bernal López, J. L. y Alpuche de la Cruz, E. (2023). La responsabilidad social empresarial como estrategia organizacional: un análisis empírico para la región oriente del Estado de México. *CIENCIA ergo-sum*, 30(1). <http://doi.org/10.30878/ces.v30n1a1>
- CMS Consultores. (2011). Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial. <https://www.cmsconsultores.com/category/documentos/a-las-empresas-documentos/articulos/>
- Contreras-Pacheco, O., Talero-Sarmiento, L., y Camacho-Pinto, J. (2022). Responsabilidad social e identificación organizacional: implicaciones para la gerencia de los recursos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1231-1248.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.24>
- Fraga Rodríguez, R., Herrera Padrón, C. & Gómez Orejuela, D. (2015) Indicadores de responsabilidad social para pymes del cantón Salinas y su incidencia en el desarrollo humano. *Rev. economía y Negocios/Vol. 6/ No. 1/ Julio*.
- Gallardo-Vázquez, D., Sánchez-Hernández, M. I. & Corchuelo-Martínez-Azua, M. B. (2013). Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad social corporativa y otras variables estratégicas de la empresa. *Revista de Contabilidad*, 16(1), 11-23. doi: [https://doi.org/10.1016/S1138-4891\(13\)70002-5](https://doi.org/10.1016/S1138-4891(13)70002-5)
- González Ordóñez, A. I. (2022). Gestión ambiental desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial en las PYMES. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S6), 616-624.
- González Ramos M, Donate M, Guadamillas F. (2014). Propuesta de una escala para la medición de la Responsabilidad Social Corporativa. Universidad de León. (18).
- Luna-González, J. P. & Rodríguez-Hurtado, E. (2012). Ampliación de las posibilidades de uso de los indicadores de responsabilidad social corporativa. *Dyna Dyna (Spain)*, 87(5), 558-565. doi: <http://dx.doi.org/10.6036/4586>
- Soto Alemán, L., & Batista Torres, J. (2020) La responsabilidad social de la empresa estatal en el ejercicio pleno de los derechos de los trabajadores en la empresa estatal en Cuba. *Revista IUS. Puebla, México. E - ISSN: 1870 - 2147. nueva época. Vol. 14, núm. 45, ENERO - JUNIO 2020 / pp 55-79*

Ejercicio Objetivo: Identificar indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

- a) Revise los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial que se aprecian en la lectura del tema. Luego identifique 3 indicadores que se manifiesten en su empresa. Argumente su respuesta.
- b) De las ventajas de aplicar los indicadores de RSE, exponga y argumente una ventaja que Ud. perciba de su aplicación en su empresa.