



Midiendo los costos y beneficios DE LAS ACTIVIDADES DE RSC

Paola Palma Rojas

En nuestros días, la información es valor. Para las empresas, es crucial disponer de la mayor cantidad de información posible sobre sus actividades con la finalidad de tomar decisiones oportunas y acertadas.

En el ámbito de la RSC (Responsabilidad Social Corporativa) esto no es una excepción, sin embargo, tener indicadores y generar datos sobre los costos y los impactos de las acciones y estrategias de responsabilidad social no es cosa fácil.

Cuantificar la manera en la que la RSC agrega valor a las empresas y genera impactos en áreas importantes para la sociedad es una tarea ardua debido a la variedad de grupos de interés involucrados, a las distintas actividades que se llevan a cabo y a los ámbitos en las que éstas se aplican.

En primer lugar, las actividades de RSC involucran a diferentes grupos de interés que promueven y persiguen diferentes objetivos y metas. Por un lado, al interior de las compañías tenemos a los accionistas, consejos de administración y trabajadores. Este mundo interno, interactúa hacia el exterior con proveedores, consumidores, medios de comunicación, gobiernos y comunidades.

Ya sea para echar a andar una nueva estrategia, emprender nuevas acciones, o tomar la decisión de eliminar un programa de RSC cuando no funciona, es necesario contar con datos. Saber cuáles son los costos y los beneficios en materia de RSC, facilitará la comunicación sobre una idea o iniciativa de RSC y simplificará su implementación.

Por otro lado, las iniciativas de RSC requieren ser re-actualizadas con información que permita demostrar con datos los impactos de las actividades de RSC y poder analizar desde una perspectiva objetiva si se están alcanzando o no las metas planteadas.

Actualmente, el entorno financiero incierto que vivimos implica que las actividades de RSC no pueden seguir siendo consideradas como actos de fe o actividades caritativas. La RSC es una estrategia fundamental de negocio que refuerza su visión, agrega valor y fortalece la actividad de las compañías a través del tiempo. Es por ello, que medir sus resultados es fundamental.

Algunos indicadores útiles para medir RSC

Las investigaciones sobre medidas que permitan cuantificar la RSC sugieren considerar a todos los grupos de interés involucrados con sus diferentes objetivos. Si bien esto representa dificultades, la información obtenida será de mayor calidad. Por ello, resulta recomendable medir los alcances de nuestras acciones y estrategias de

Grupo de interés	Meta	Medidas efectivas
Sociedad/ Comunidad	Educación, salud, medio ambiente, bienestar, cohesión social.	Indicadores de calidad de vida
Medio ambiente	Sustentabilidad medioambiental	Indicadores relacionados con emisiones, niveles de toxicidad, energías limpias.
Reguladores, auditores, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's)	Compromisos con regulaciones a favor del consumidor, transparentar prácticas empresariales, valores y compromisos éticos.	
Accionistas, Consejo de Administración, Mercados financieros	Crecimiento, rendimiento, estabilidad.	Tasas de rendimiento, volatilidad, liquidez, volumen de negocio.
Medios	Crecimiento, rendimiento, estabilidad. Compromisos con causas sociales que identifiquen a la compañía.	Cantidad y calidad de impacto en medios.

Fuente: Elaboración propia basado en Lemon, Roberts y Winer "Measuring the effects of CSR"

RSC, separando las metas de acuerdo con los grupos de interés involucrados.

Por ejemplo, para los socios, el consejo de administración y los accionistas, aplicar medidas cuantitativas relacionadas con resultados de tipo financiero o económico es la mejor manera de monitorear el desempeño de la empresa. Sin embargo, estas mediciones poco o nada ayudan a obtener información relevante sobre el desempeño de estrategias específicas de RSC.

Por lo que, integrar mediciones objetivas como reportes corporativos, auditorías realizadas por firmas consultoras externas o bien, *rankings* de desempeño provenientes de algunas publicaciones, pueden contribuir a ampliar el espectro de información disponible sobre el perfil de la empresa en varios ámbitos.

Medidas relacionadas con logros de las acciones de RSC en áreas específicas.

Tener claro el ámbito de impacto de las acciones de RSC de la empresa es un requisito fundamental no sólo para tener un buen desempeño sino también para poder medirlo.

El cuantificar resultados de las acciones de RSC a través de mediciones pertenecientes a rubros específicos (salud, educación, medio ambiente, niñez y juventud, etc.) permite tener información general de estas áreas.

Por ejemplo, si las acciones de RSC de la empresa se orientan a mejorar la calidad del aire, medidas relacionadas con niveles de emisiones y de certificaciones de empresas limpias, son mediciones apropiadas.

En otro caso, si la empresa realiza contribuciones para reducir deficiencia alimentaria en menores de 3 años, deberá contarse con información sobre talla, peso y condiciones de salud de estos menores.

Cuantificar externalidades

Medir las consecuencias inesperadas de los logros alcanzados en RSC, sean positivas o negativas, es importante. Podría darse el caso de que nuestra meta de RSC sea contribuir a la reducción del trabajo infantil a través de campañas de concientización. Si nuestras acciones son efectivas, podrían provocar un aumento colateral de la asistencia escolar en niños que han dejado de ser trabajadores. Esta sería una externalidad positiva de nuestras acciones.

Sin embargo, deben considerarse también, efectos inesperados y poco deseables que pudieran afectar a la comunidad, trabajadores o socios. Por ejemplo, elevar la cobertura de los seguros de gastos médicos de los empleados es benéfico para este grupo, sin embargo, en el corto plazo el gasto adicional puede impactar en la rentabilidad, situación que puede afectar a los socios.

Otro ejemplo de externalidades negativas sería el uso de estrategias de proveeduría que disminuyan costos, pero que son dañinas para el medio ambiente o para productores locales.

Temporalidad de los Resultados

Para ser útiles en la toma de decisiones sobre actividades de RSC, las mediciones deben ser comparables en el tiempo. Poder distinguir resultados de corto plazo, resultados acumulativos y resultados de largo alcance, es importante.

La medición sistemática de actividades de RSC en el tiempo, permitirá a las empresas fortalecer estrategias exitosas y en su caso, reorientar aquellas cuyos resultados no son los óptimos. ●