

La comunicación de las RSC de las empresas energéticas de España puesta a prueba por la Covid-19

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

(Universitat Autònoma de Barcelona, España)

ileana.zeler@uab.cat

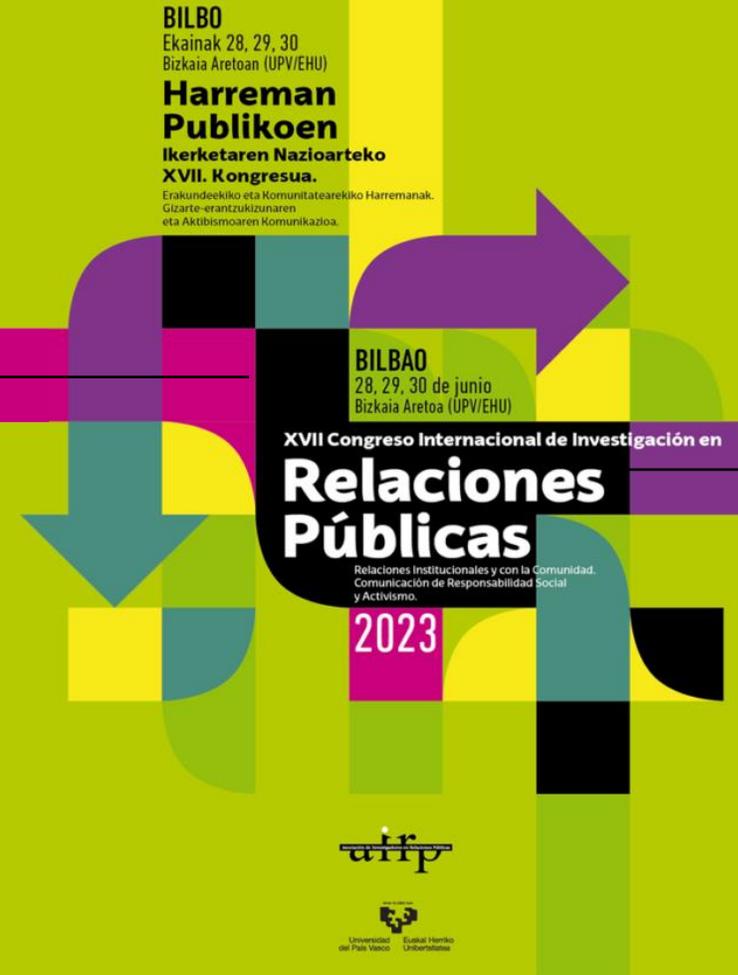
Dra. Ileana Zeler

Uma

(Universidad de Málaga, España)

andrea.oliveira@uma.es

Dra. Andrea Oliveira



Objetivo general

Evaluar cómo las empresas españolas más responsables del sector energético comunican sus políticas y acciones responsables durante la crisis sanitaria de la Covid-19.



Justificación del estudio



- La RSC es una actividad legitimadora para las organizaciones, ya que contribuye a mejorar la reputación (Shin et al., 2021), y adquirir fortaleza en tiempos de crisis (Xifra, 2020), si se comunica estratégicamente (Zeler & Capriotti, 2019).
- En el contexto de crisis sanitaria de la Covid-19, las empresas energéticas de España tuvieron que reorientar sus políticas de RSC para priorizar la protección de los trabajadores y clientes, el beneficio de la comunidad y personas vulnerables, y la sostenibilidad económica (Shin et al., 2021).
- Las redes sociales, especialmente Twitter, desempeñan un papel clave en la comunicación de la RSC y son especialmente útiles durante situaciones de crisis (Wang & Zhuang, 2017). Su uso eficiente permite ahorrar tiempo y, en algunos casos, incluso puede salvar vidas (Coombs, 2015).

Preguntas de investigación



- PI1: ¿Qué actividad comunicativa de RSC llevan adelante las empresas del sector energético en el marco de la pandemia en Twitter?
- PI2: ¿Qué temas de RSC comunican las empresas del sector energético entorno a la pandemia de la COVID-19 en Twitter?
- PI3: ¿Cuál es el enfoque comunicativo utilizado por las empresas del sector energético para comunicación las políticas y acciones de RSC en Twitter?

Metodología

Técnica de análisis

- Análisis de contenido en redes sociales

Categorías de análisis

- Actividad de RSC en Twitter
- Contenido de RSC tratado en Twitter: RSC y RSC + covid-19
- Enfoque comunicativo de los mensajes de RSC en Twitter : unidireccional o bidireccional

Población

- Las empresas energéticas con mayor responsabilidad social durante la pandemia en España (MERCOS, 2020): Iberdrola, Naturgy y Repsol

Periodo de análisis

- 12 meses (desde marzo del 2020 hasta marzo de 2021)

Muestra de tuits

- 3.154 (1.478 de Iberdrola, 1.192 de Naturgy, y 484 de Repsol)

Herramienta de recogida de datos

- Twitonomy.

Análisis de los datos

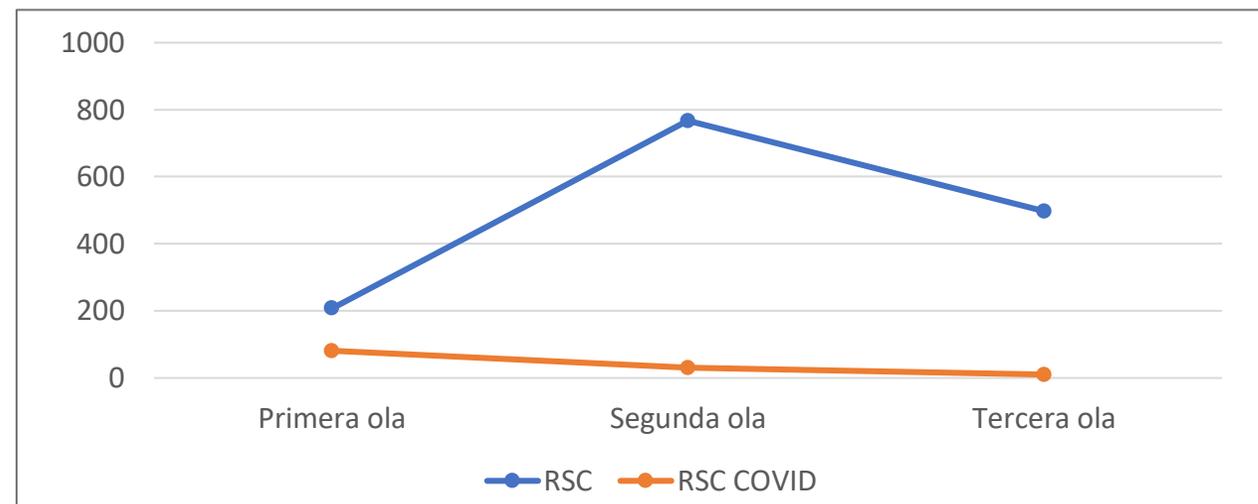
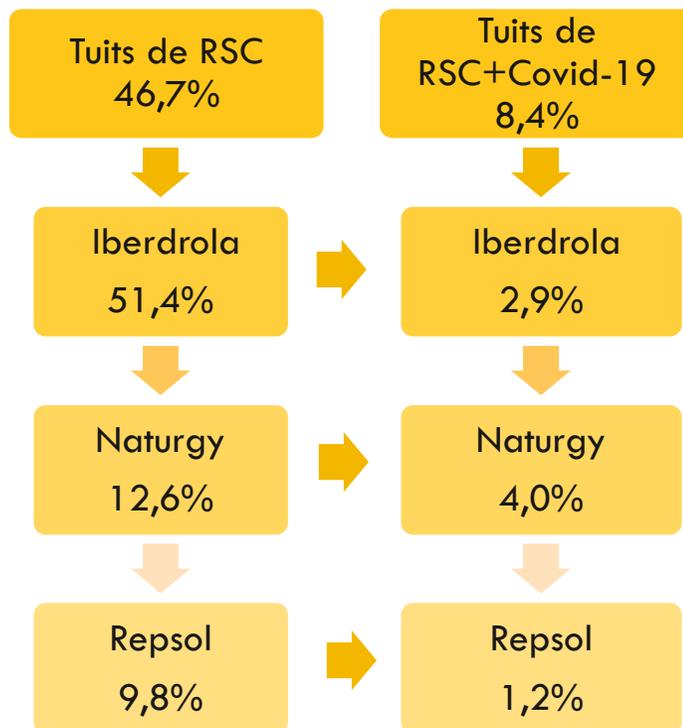
- Jamovi 1.6.15



Resultados



PI1. Volumen y frecuencia de mensajes de RSC y Covid-19 en Twitter



Evolución de los mensajes de RSC y RSC + Covid-19 durante la crisis sanitaria en Twitter

Resultados



PI2. Temas de RSC+ Covid-19 tratados en los mensajes difundidos en Twitter

	Repsol	Naturgy	Iberdrola	Total
Integridad	5,5%	8,1%	6,2%	7,1%
Trabajo	0%	11,4%	8,3%	8,7%
Ciudadanía	94,4%	72,1%	83,3%	80,1%
Medio Ambiente	0%	8,1%	2,0%	4,7%

Resultados



PI3. Enfoque comunicativo de los mensajes de RSC+ Covid-19 difundidos en Twitter

	Repsol	Naturgy	Iberdrola	Total
Unidireccional	72,0%	94,9%	84,6%	87,4%
Bidireccional	27,8%	5,1%	15,4%	12,6%

Conclusiones



- Las empresas con mejor RSC del sector energético han comunicado ampliamente sus políticas responsables en Twitter durante el periodo, pero menos del 10% de los posts en total están asociados a la crisis sanitaria.
- Los tuis sobre RSC y crisis sanitaria se centran en comunicar especialmente acciones de carácter social. Estudios realizados durante la pandemia confirman que el soporte social (la ciudadanía) se ha convertido en una prioridad para las organizaciones (Appel et al., 2021).
- El enfoque comunicativo de los mensajes es fundamentalmente unidireccional, aunque los estudios han demostrado ampliamente que el valor del diálogo con los públicos en el proceso de comunicación de RSC (Ellerup & Esmann, 2011; Monfort & Mas Iglesias, 2021; Ros & Castelló, 2012).



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Dra. Ileana Zeler

Universitat Autònoma de Barcelona, España

ileana.zeler@uab.cat

Dra. Andrea Oliveira

Universidad de Málaga, España

andrea.oliveira@uma.es