



VALORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS EN AMÉRICA LATINA

Vanina Farber PhD

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

CENTRUM Católica, Pontificia Universidad Católica del Perú

Contenido

1. Objetivos del Estudio
2. Metodología
3. Resultados
 - a. Valoración general
 - i. Valoración de la empresa española por país
 - ii. Valoración de la empresa española por sector
 - iii. Percepción doble estándar
 - b. Valoración criterios RSC
 - i. Relación con usuarios/clientes
 - ii. Relación con trabajadores/as
 - iii. Relación con medioambiente
 - iv. Colaboración en causas filantrópicas
 - v. Respeto a los derechos humanos
 - vi. Percepción de corrupción
 - c. Rol de los Gobiernos
4. Algunas ideas para el debate

1- Objetivos del Estudio



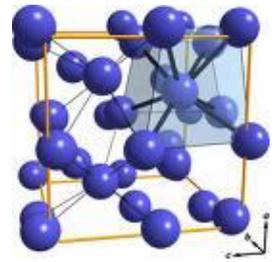
- **Contribuir a la integración de la valoración de la opinión de la ciudadanía latinoamericana, en la gestión de las actividades que realizan las empresas españolas situadas en la región.**
 - **investigar las valoraciones de los grupos de interés clave** de las empresas acerca de la responsabilidad social corporativa;
 - **determinar y comparar la valoración que distintos países** Latinoamericanos (Argentina, Chile, Brasil, México y Perú) tienen de la RSC de las empresas españolas;
 - **relacionar la valoración** de la actuación de las empresas españolas con respecto a sus clientes, trabajadores, gobierno y temas sociales y medioambientales, y la valoración que hacen las personas en general de las empresas españolas;
 - determinar si existe la **percepción de que las empresas españolas** actúan como agentes que garantizan y promueven una cultura del respeto por la responsabilidad social corporativa.



2- Metodología: Herramientas

- Encuesta telefónica basada en un cuestionario simple (3,850 personas entrevistadas en 5 países)
 - Valoración de la responsabilidad social de las empresas españolas en comparación con otras inversiones extranjeras en el país.
 - Valoración del comportamiento de las empresas españolas en temas de responsabilidad social como: corrupción, relación con clientes, relación con trabajadores, respeto al medio ambiente, derechos humanos.
 - Diferencia en la valoración por sectores de inversión.
 - Rol de los gobiernos nacionales.
- Entrevistas individuales a agentes claves de la sociedad civil (65 personas en 5 países)

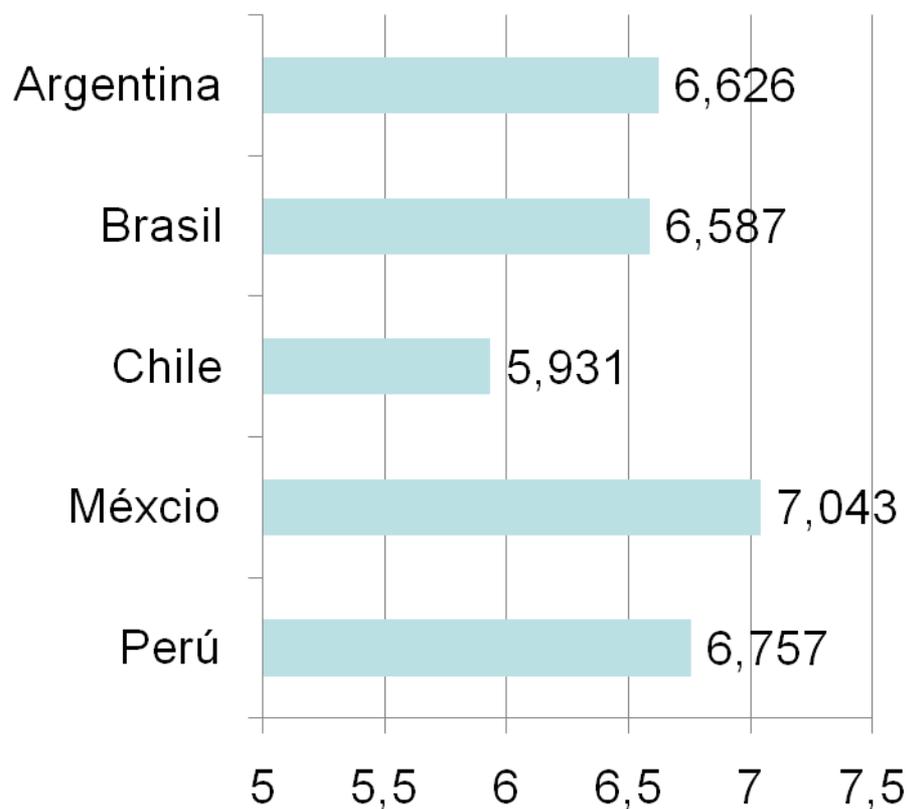
2- Metodología: Análisis de Datos



- Descripción de la valoración de los distintos criterios de evaluación de la responsabilidad social de las empresas españolas por grupo de interés.
- Diferencias en la valoración del criterio **por país** del/de la entrevistado/a.
- Diferencia en la valoración del criterio **por factores socio-demográficos**.
- Relación entre la valoración de este criterio y la valoración general de la empresa española.
- Entrevistas en profundidad para completar con información cualitativa.
- Conclusiones.

3.a- Resultados: Valoración General

i- Valoración de la empresa española por país

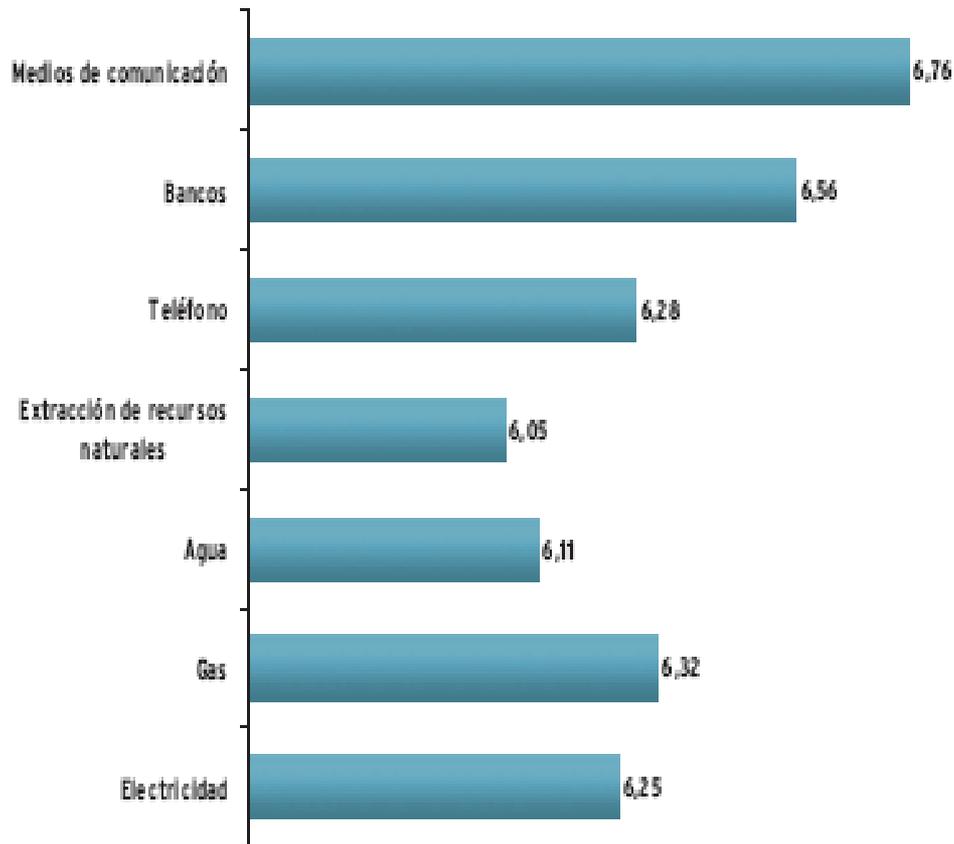


Resultados

- Valoración media **6,57**
- Por debajo de otros países como Holanda, EEUU, Japón e Inglaterra
- Mejor valoración los más jóvenes
- Mejor valoración cuanto más educación
- No hay diferencias de género, renta o por ocupación

3.a- Resultados: Valoración General

ii- Valoración de la empresa española por sector



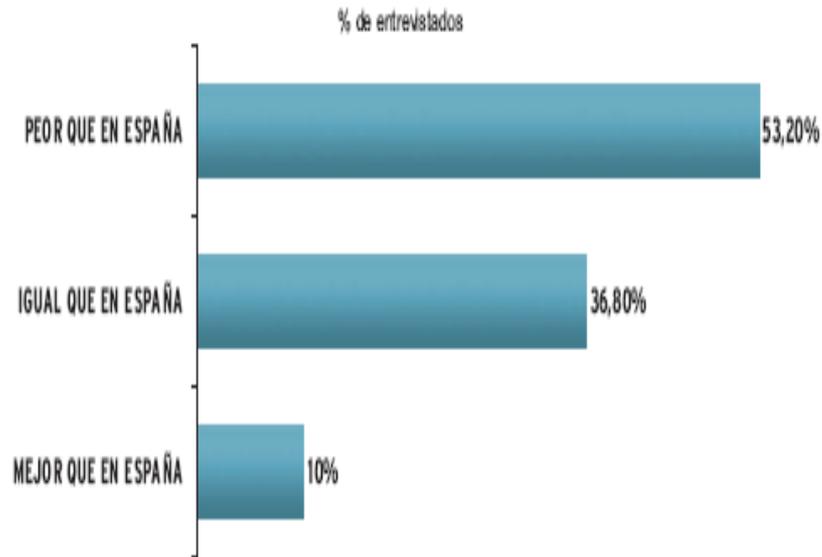
Resultados

Medios de Comunicación y Bancos son los mejores valorados.

Peor valorado es el extractivo.

3.a- Resultados: Valoración General

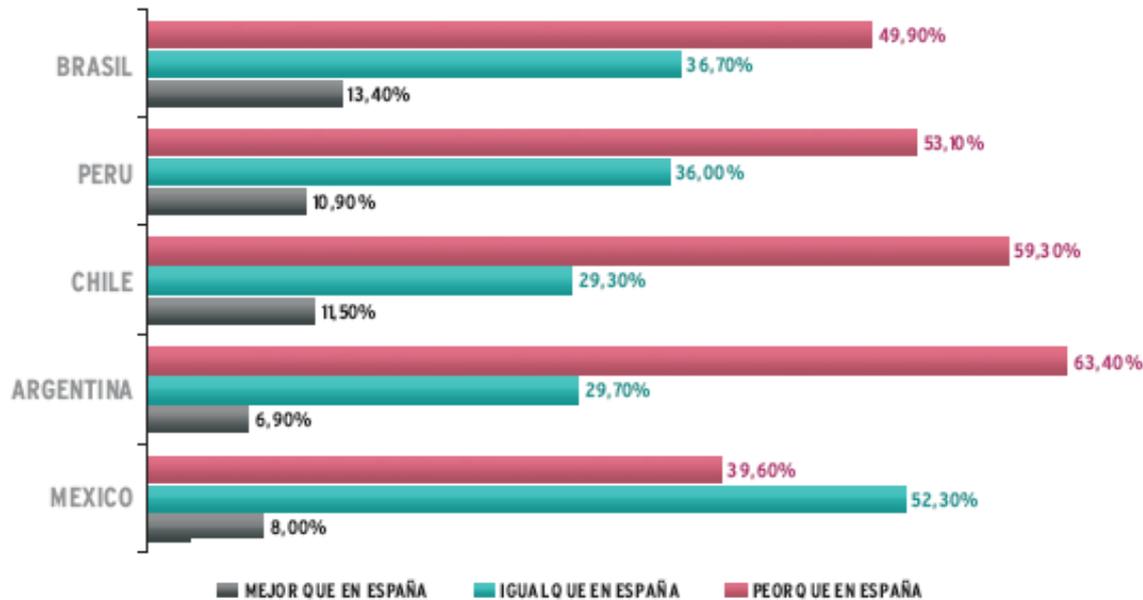
lii- Percepción de *doble estándar*



Resultados

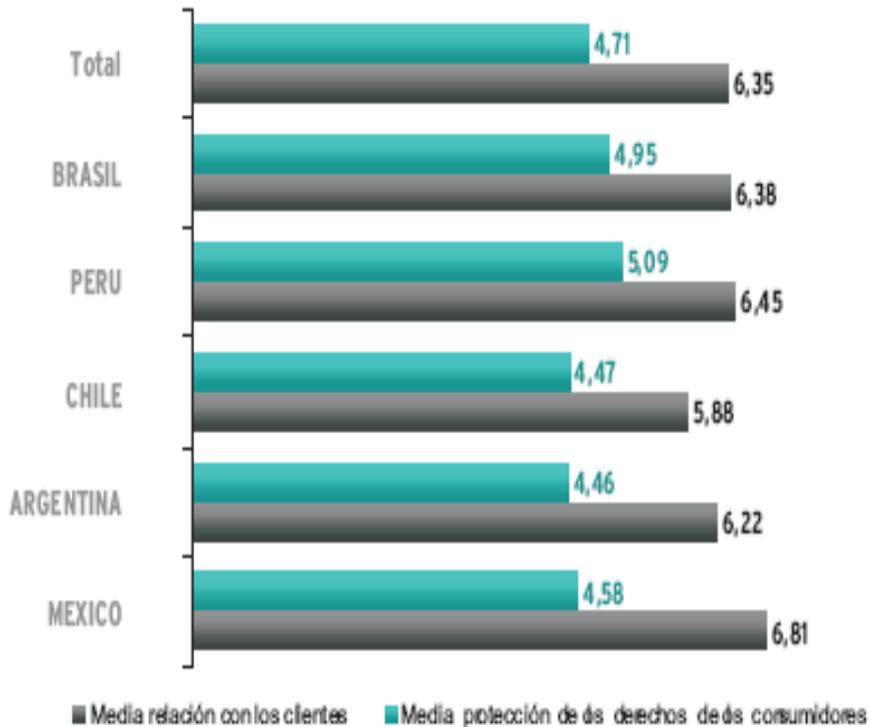
- Mujeres mejor valoración
- Menor educación mejor valoración
- Menor renta mejor valoración

Por país



3.b- Resultados: Criterios RSC

i- La relación con los usuarios/clientes

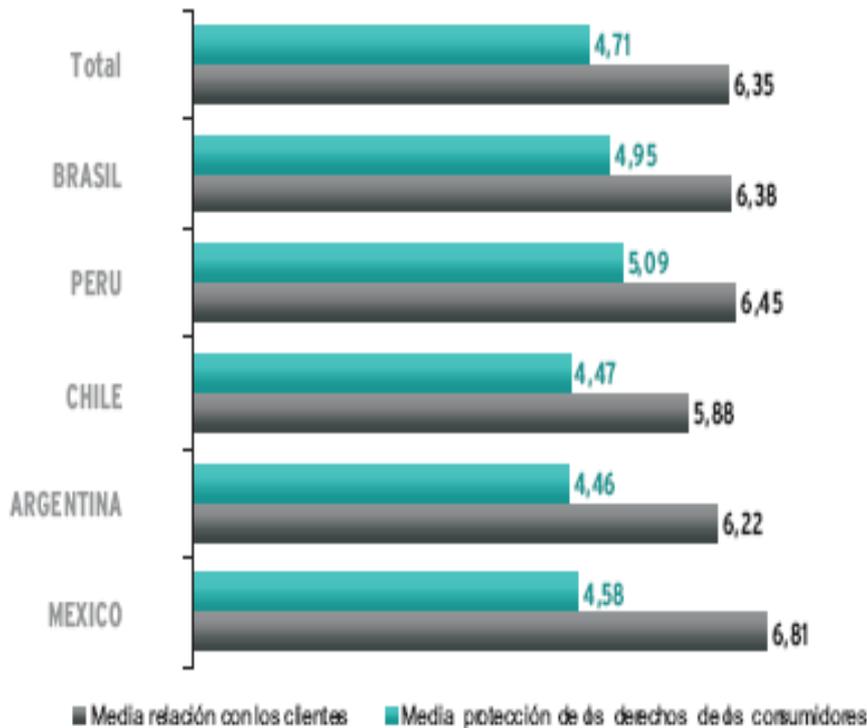


Resultados

- Valoración media de relación con los clientes, (información al consumidor, seguridad, resolución de quejas y atención): **6,35**
- Valoración media de necesidad de mejorar comportamiento con respecto a los derechos de los consumidores **4,25**
- Relación inversa por edad, educación y renta.
- No diferencia de género.

3.b- Resultados: Criterios RSC

i- La relación con los usuarios/clientes



Resultados

- Valoración media de relación con los clientes, (información al consumidor, seguridad, resolución de quejas y atención): **6,35**

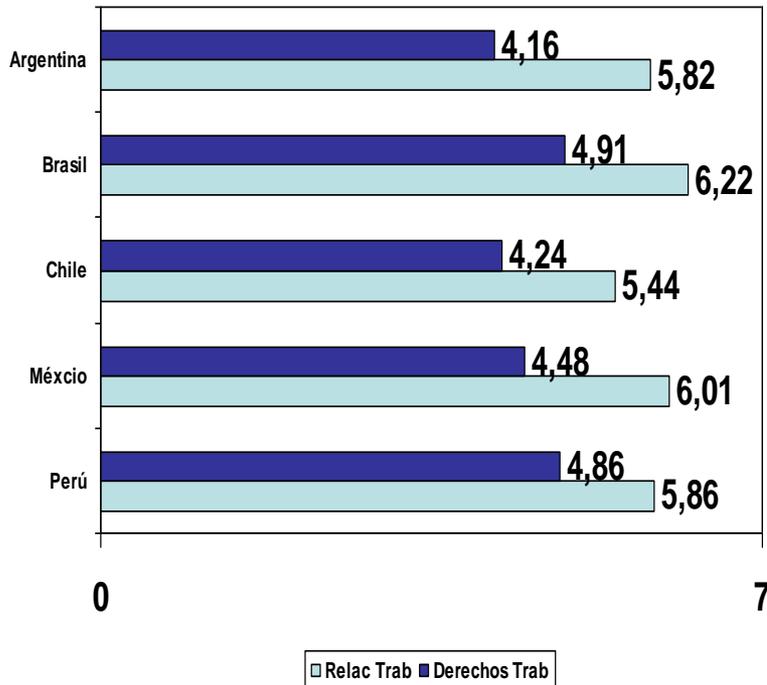
Valoración media de necesidad de mejorar comportamiento con respecto a los derechos de los consumidores **4,25**

Relación inversa por edad, educación y renta.

No diferencia de género.

3.b- Resultados: Criterios RSC

ii. La relación con los trabajadores/ras

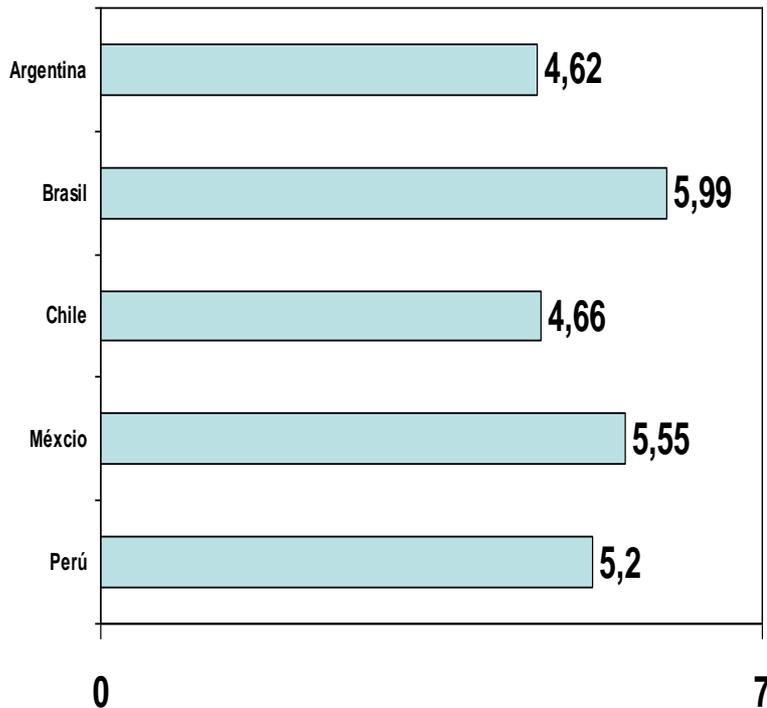


Resultados

- Valoración media de relación con los trabajadores/as **5,86**
- Valoración media de necesidad de mejorar comportamiento con respecto a los derechos de los trabajadores/as **4,53**
- Relación inversa por edad y educación.
- Los estudiantes tienen una valoración marginalmente más positiva de la relación con los trabajadores/as: **6,22**
- No diferencia de género.

3.b- Resultados: Criterios RSC

iii. Respeto del medioambiente

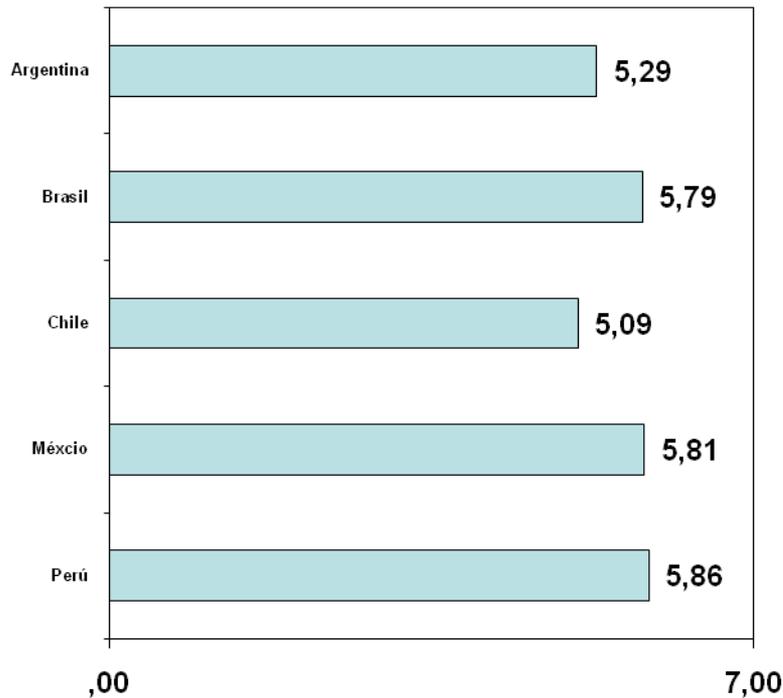


Resultados

- Valoración media del respeto al medioambiente **5,16**
- México y Brasil tienen las valoraciones más positivas en cambio Argentina y Chile tienen una visión más negativa.
- Relación inversa educación.
- No diferencia de género, edad, renta u ocupación.

3.b- Resultados: Criterios RSC

iv. Colaboración en causas sociales (filantropía)

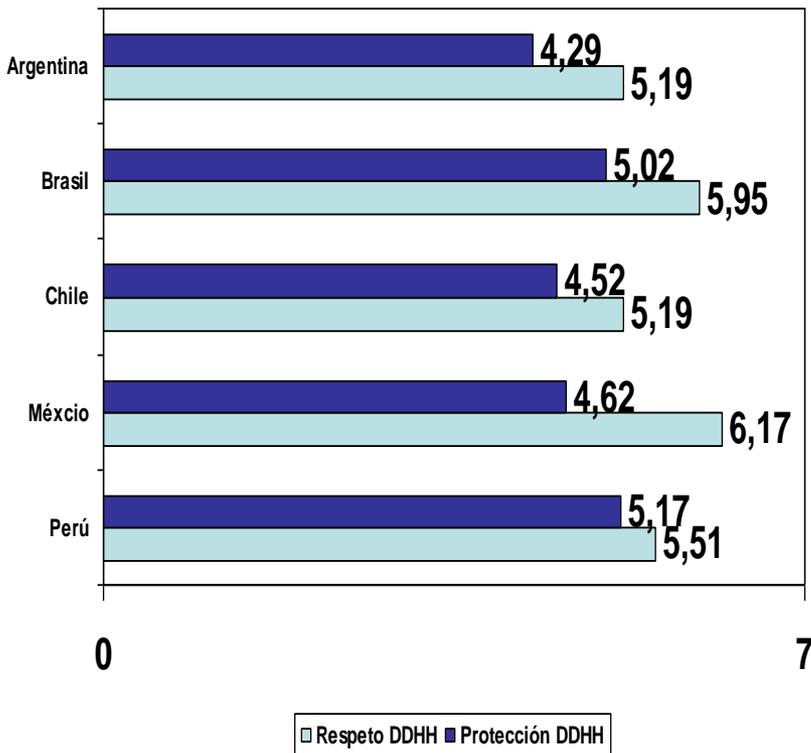


Resultados

- Valoración media del respeto al medioambiente **5,57**
- Perú y Brasil tienen las valoraciones más positivas en cambio Argentina y Chile tienen una visión más negativa.
- Relación inversa edad y educación.
- No diferencia de género, renta u ocupación.

3.b- Resultados: Criterios RSC

v- Respeto de los derechos humanos

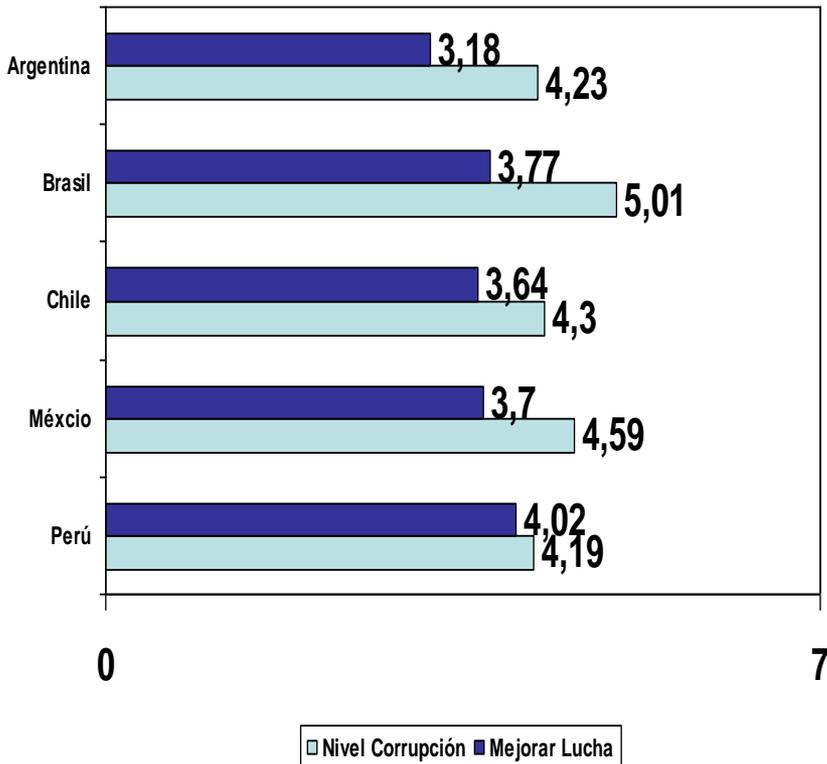


Resultados

- Valoración media del respeto a los DDHH es **5,61**
- Valoración media de necesidad de mejorar comportamiento con respecto a la protección de los DDHH **4,73**
- México y Brasil tienen las valoraciones más positivas que Argentina, Chile y Perú
- Relación inversa por edad.
- No diferencia de género, renta, ocupación o educación

3.b- Resultados: Criterios RSC

vi- Lucha contra la corrupción

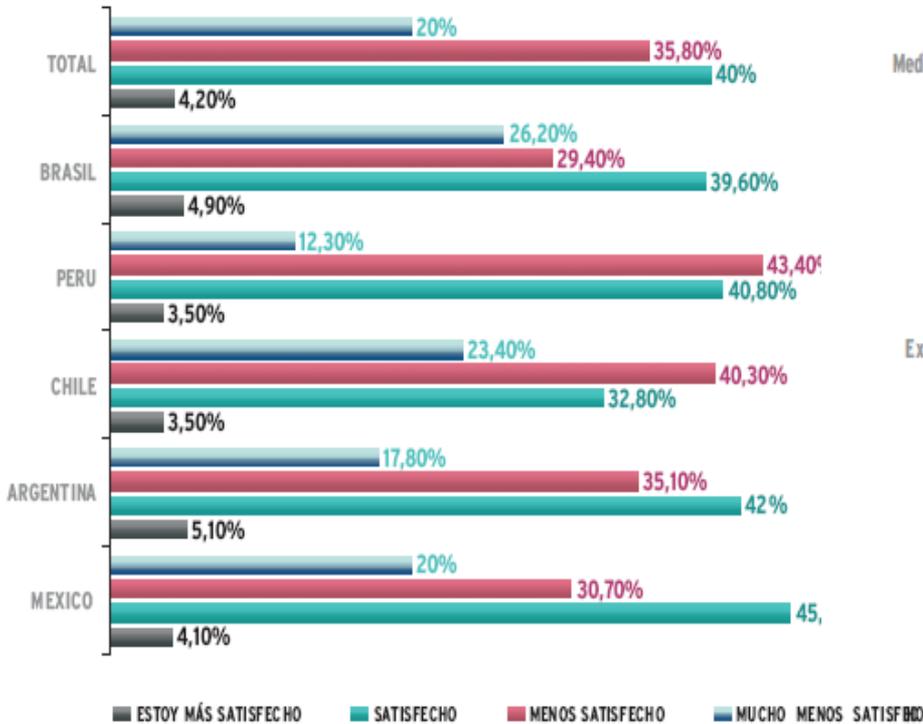


Resultados

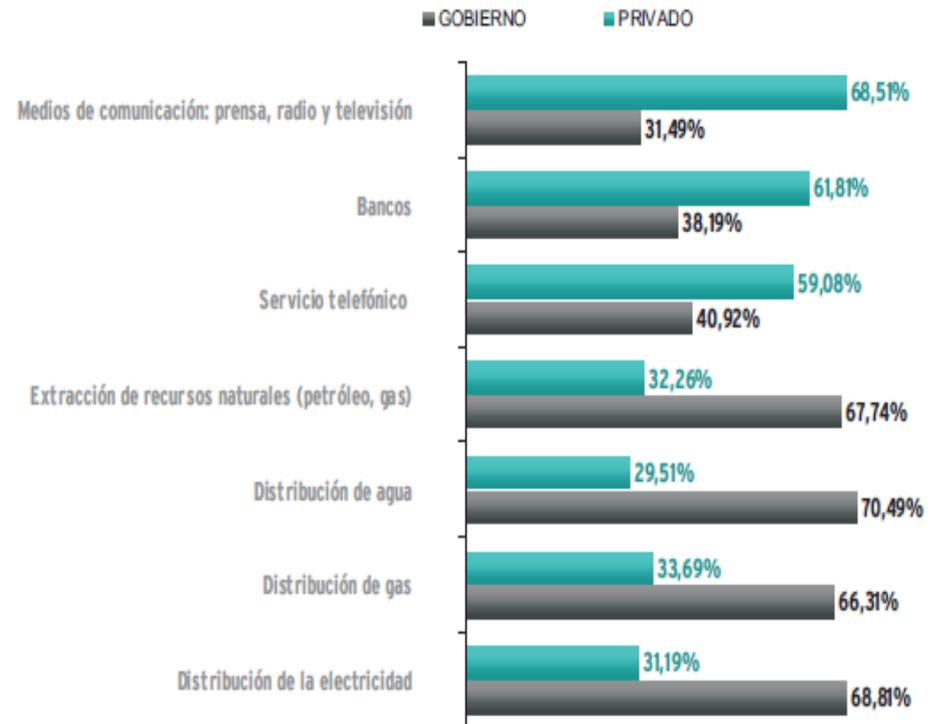
- Valoración media del respeto a los DDHH es **4,44**
- Valoración media de necesidad de mejorar comportamiento con respecto a la lucha contra la corrupción **3,67**
- Argentina valoración más negativa.
- 30% entrevistados puntuaron 1 y 70% menos de 5
- Relación inversa por edad y directa por renta.
- No diferencia de género,, ocupación o educación

3.c- Resultados: Rol de los Gobiernos

Comparación de satisfacción en relación de cuando eran prestados por el Estado

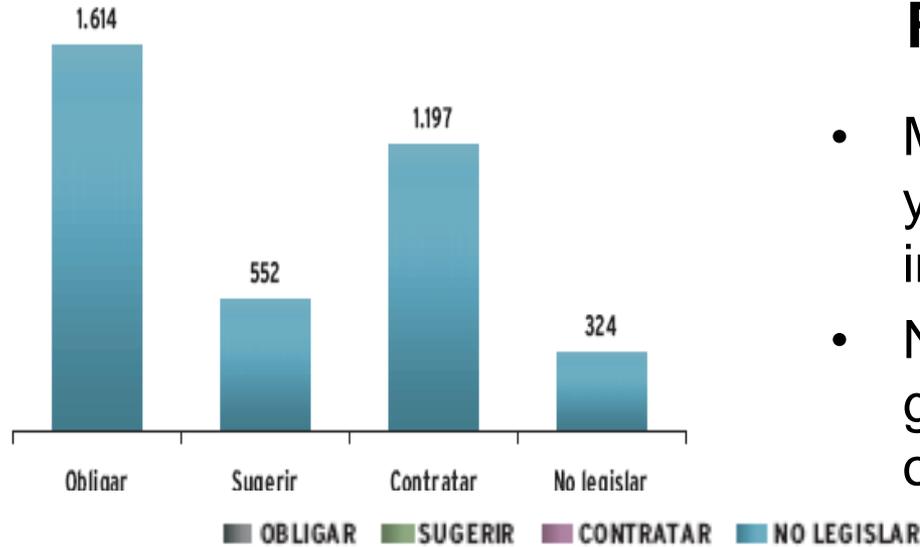


Gestión Pública o Privada



3- Resultados: Rol del Gobierno

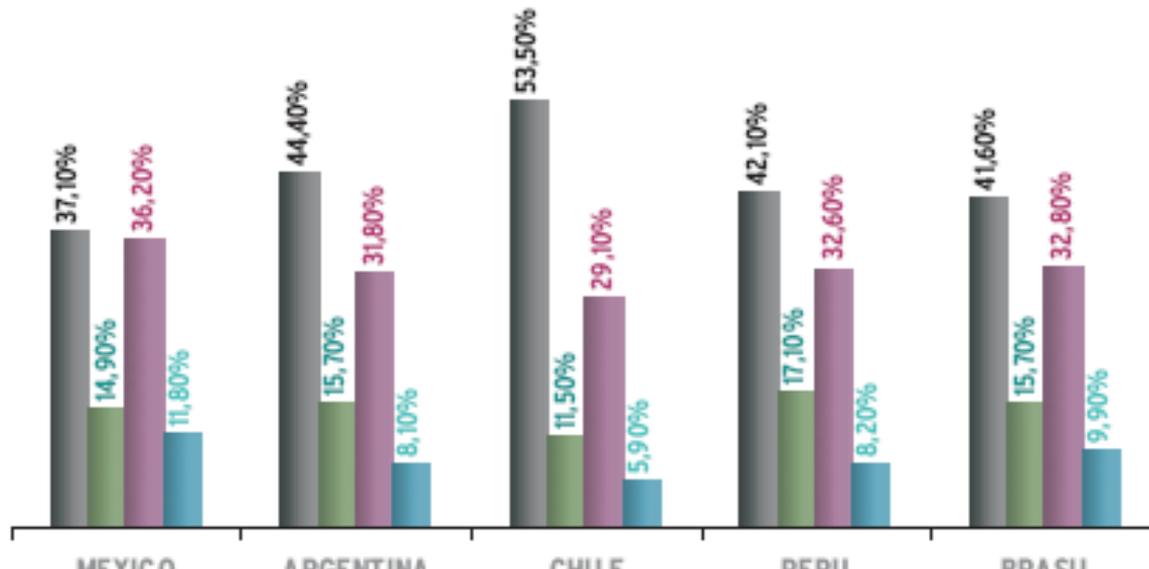
Medidas que los gobiernos deben adoptar



Resultados

- México es el país menos y Chile el más intervencionista
- No existen diferencias de género, edad, renta u ocupación

Por país



3.b- Resultados: Criterios RSC

Valoración media por criterio

	Obs	
	#	Media
'Corrupción'	2943	4,44
'Respeto a los derechos humanos'	3286	5,61
'Información facilitada por la empresa sobre sus resultados sociales'	3008	5,35
'Relación con empleados'	3070	5,86
'Relación con los clientes'	3575	6,35
'Colaboración con causas sociales'	2808	5,57
Respeto al medio ambiente'	2881	5,16

Valoración media cambio de comportamiento

	Obs	
	#	Media
'La protección del Medio Ambiente'	3430	4,39
'El respeto de los derechos de los trabajadores'	3440	4,53
'La protección de los derechos humanos'	3461	4,73
'La protección de los derechos de los consumidores'	3559	4,71
'La lucha contra la corrupción'	3435	3,67
'La información que da sobre su comportamiento social y medioambiental'	3152	4,40

4- Algunas ideas finales para el debate

La sociedad civil de América Latina espera que las **empresas españolas se comprometan con las comunidades** en las que operan no sólo mediante aportes financieros a iniciativas sociales y proyectos filantrópicos.

Exigencia de mayores **niveles de consulta** con las partes interesadas

los gobiernos latinoamericanos se implicasen en fomentar las diferentes dimensiones de la RSC promoviendo Mecanismos de control y fortaleciendo las instituciones. Necesidad de Colaborar apoyarse en la Sociedad civil

Evitar la existencia de estándares diferentes para las operaciones de las empresas en España y América Latina

PREGUNTAS

Muchas Gracias