



# El estado de la Responsabilidad Social Empresarial bajo la mirada de ejecutivos de empresas de Latinoamérica 2009



Los miembros de la Red Forum Empresa son:



## Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina bajo la mirada de ejecutivos de empresas es una publicación de Forum Empresa.

**FORUM EMPRESA** es una red de organizaciones empresariales que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en las Américas.

[www.empresa.org](http://www.empresa.org)



**Dirección del Estudio:** Yanina Kowszyk [yaninak@empresa.org](mailto:yaninak@empresa.org)  
**Investigadores:** Damien Delfosse [damiend@empresa.org](mailto:damiend@empresa.org)  
David Huepe  
Luis Martínez  
**Diseño:** GrupoK

Santiago de Chile, Noviembre de 2009.

Todos los derechos reservados. Su reproducción es permitida con autorización previa de Forum Empresa.

### **Forum Empresa**

Av. Vitacura 2808, Oficina 901, Las Condes, Santiago- Chile

Tel: +56 2 7330100

e-mail: [info@empresa.org](mailto:info@empresa.org)

[www.empresa.org](http://www.empresa.org)

# Índice de contenidos

4	<b>1. INTRODUCCIÓN</b>
4	1.1 Principales objetivos del estudio
5	1.2 Aspectos metodológicos y dimensiones estudiadas
6	1.3 Descripción de la muestra
10	<b>2. LA RSE Y SUS PRINCIPALES DIMENSIONES</b>
10	2.1 Resultados por dimensión
12	2.2 Tendencias por actividad económica
15	2.3 Tendencias por subregiones
16	2.4 Tendencias por tamaño de la empresa
18	2.5 Expectativas a Futuro
21	<b>3. CAPACIDAD INSTALADA EN RSE</b>
21	3.1 Descripción de la capacidad instalada en RSE de las empresas participantes
25	3.2 Relación entre capacidad instalada y avance en RSE
27	3.3 Reporte de sustentabilidad y avance en RSE
31	<b>4. PRINCIPALES HALLAZGOS Y REFLEXIONES PARA LA ACCIÓN</b>
33	<b>5. ANEXO METODOLÓGICO</b>
33	5.1 Limitaciones del estudio
34	5.2 Construcción del cuestionario
35	5.3 Análisis de los datos
35	5.4 El cuestionario utilizado

## 1.1. PRINCIPALES OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El presente estudio describe la percepción de ejecutivos de América Latina sobre los avances que han realizado sus empresas en las dimensiones más relevantes de Responsabilidad Social Empresarial.

Forum Empresa, en lo sucesivo, FE, es una red de organizaciones sin fines de lucro, de membresía y origen empresarial, que promueve la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) en las Américas. La Red define la RSE como *“una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible”* (FE, 2009).

La plataforma regional de organizaciones expertas en RSE que conforma FE es un espacio con múltiples ventajas para la ejecución de esta investigación. La Red no sólo permitió consensuar un instrumento común en la región, sino que también facilitó el acceso a las empresas en cada país. En otras palabras, permitió alcanzar un resultado regional a través de esfuerzos locales.

Desde hace más de una década, las organizaciones miembro de FE han acompañado a sus empresas socias en la implementación de políticas y acciones concretas en materia de RSE y se ha avanzado considerablemente. Sin embargo, no está claro en qué materias ni en qué magnitudes. Este es el problema fundamental que aborda el estudio: la carencia de información concreta sobre cuáles son los aspectos en los que más se ha avanzado y en cuáles falta concentrar las energías y los recursos. Esta información es esencial a la hora de plantear objetivos de trabajo y orientar la acción empresarial hacia el logro de una mayor sustentabilidad en los negocios.

Por otra parte, la emergencia de la crisis financiera internacional en septiembre de 2008 dejó muchas dudas respecto de su impacto en la responsabilidad social de los negocios. Así, oportunamente el estudio introduce una dimensión para evaluar el impacto que tiene esta coyuntura difícil de soslayar en la RSE de las empresas.

Los resultados se presentan desde la perspectiva de los 529 ejecutivos de empresas de principalmente 15 países de América Latina que participaron de la investigación. Su mirada es clave, ya que de su diagnóstico dependen los avances que sus empresas se propongan lograr. Forum Empresa espera que la información incluida en este estudio permita a los promotores de la RSE anclar sus propuestas a la realidad e implementar estrategias ajustadas al estado de avance de la RSE en nuestra región. FE espera que los hallazgos del estudio generen debates que permitan avanzar hacia un continente más sustentable en términos de desarrollo económico, social y medioambiental.

## 1.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y DIMENSIONES ESTUDIADAS

### Ficha técnica

Metodología	Cuantitativa
Diseño del Estudio	No experimental y correlacional transeccional
Ámbito geográfico	15 países de Latinoamérica
Técnica de Recolección	Encuesta auto aplicada vía Internet
Población	Ejecutivos de empresas en América Latina
Fecha de levantamiento de datos	Junio y julio de 2009
Técnica de muestreo	No probabilístico, por accesibilidad
Muestra	529 empresas o grupos empresariales en Latinoamérica

### Sobre el cuestionario

Las dimensiones estudiadas fueron definidas por Forum Empresa durante la ejecución del proyecto “Promoción de la RSE en las Américas” que se realizó con el apoyo del BID y la OEA (2004-2008). Las dimensiones son:

- Toma de Decisiones y Transparencia
- Relaciones con la Comunidad
- Medioambiente
- Consumidores y/o Usuarios
- Relación con los Trabajadores

El estudio incluyó una sexta variable denominada “Proyecciones a Futuro”, incorporada para conocer los impactos de la crisis financiera internacional de 2008 en los planes de RSE para los 3-5 años posteriores.

Para medir estas dimensiones, los ítems fueron elaborados con las orientaciones de la Guía ISO 26.000 (borrador de diciembre, 2008). Los ejecutivos respondieron en base a las siguientes opciones: muy en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, parcialmente en acuerdo y totalmente de acuerdo.

A continuación se presentan algunos de estos ítems y el nivel de confiabilidad alcanzado en cada dimensión, usando el método de fiabilidad Alfa de Cronbach.

#### ► Toma de Decisiones y Transparencia

*(también denominadas en la presentación de los resultados como Gobierno Corporativo y Medidas Anticorrupción)*

Su empresa...

“Incluye a representantes sindicales en su junta o consejo directivo”, “Cuenta con un código de ética que ha sido difundido a sus principales grupos de interés”, “Dispone de políticas y prácticas para combatir la corrupción: los pagos adicionales para facilitar trámites, el soborno y la extorsión”...

El nivel de confiabilidad alcanzado fue de  $\alpha = .67$

#### ► Relaciones con la comunidad

Su empresa...

“Realiza inversiones para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades donde opera”, “Cuenta con programas de voluntariado corporativo”, “Invita a la comunidad a participar en el diseño e implementación de los proyectos de inversión social”...

El nivel de confiabilidad alcanzado fue de  $\alpha = .88$ .

#### ► Medio ambiente

Su empresa...

“Controla los impactos ambientales del uso de su principal materia prima”, “Realiza el tratamiento de residuos sólidos y líquidos para prevenir la contaminación”, “Divulga ante la comunidad la cantidad y el tipo de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza y libera derivado de sus operaciones”...

El nivel de confiabilidad alcanzado fue de  $\alpha = .92$ .

#### ► Consumidores y usuarios

Su empresa...

“Implementa medidas para minimizar los riesgos para la salud y seguridad del consumidor”, “Controla que los textos o imágenes no perpetúen estereotipos de género, orientación sexual, religión o raza”, “Informa y/o educa a sus consumidores sobre los impactos sociales y ambientales del consumo”...

El nivel de confiabilidad alcanzado fue de  $\alpha = .87$ .

#### ► Relaciones con trabajadores

Su empresa...

“Proporciona condiciones favorables para la libertad de asociación y la negociación colectiva de los trabajadores”, “Informa y negocia con los trabajadores la manera de mitigar los impactos

negativos al realizar cambios que afecten el empleo”...

La confiabilidad obtenida fue de  $\alpha = .90$ .

#### ► Expectativas a futuro

Su empresa...

“Priorizará capacitar a sus trabajadores actuales antes que incorporar nuevas contrataciones”, “Incorporará tecnologías que disminuyan su impacto en el medioambiente”...

La confiabilidad obtenida fue de  $\alpha = .89$ .

En el Anexo Metodológico se encuentran los siguientes apartados que pueden ser de su interés:

- Cuestionario completo que se utilizó en la investigación.
- Proceso de construcción del instrumento de recolección de datos o encuesta.

## 1.3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

La muestra corresponde a ejecutivos que pertenecen a empresas de América Latina. Se lograron 529 encuestas totalmente completas. En la muestra se representa 14 sectores económicos y empresas de diversos tamaños (desde compañías

con más de 500 trabajadores, a empresas con menos de 50 colaboradores).

Los ejecutivos pertenecen principalmente a los siguientes países:

#### ► PRINCIPALES PAÍSES DE ORIGEN DE LOS ENCUESTADOS

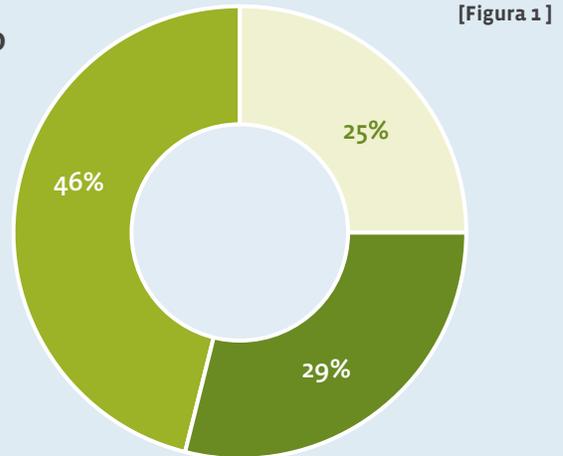
[ Tabla 1 ]

Argentina	Honduras
Bolivia	México
Brasil	Paraguay
Chile	Perú
Colombia	Puerto Rico
Costa Rica	Uruguay
Ecuador	Venezuela
El Salvador	

Como muestra la Figura 1, el 46% de las empresas participantes en el estudio son grandes, el 29% medianas, y el 25% pequeñas.

► **DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES SEGÚN CANTIDAD DE TRABAJADORES**

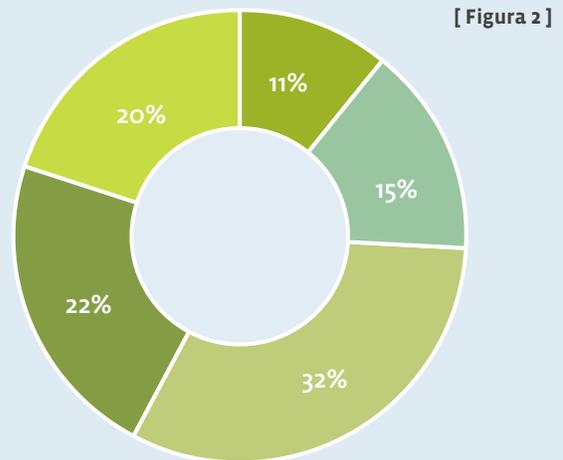
- Menos de 50
- 51 a 500
- Más de 500



En la Figura 2 se puede advertir quienes respondieron la encuesta, en su mayoría, gerentes de área (32%) o jefes de división (22%). El 15% corresponde a gerentes generales y el 11% a miembros de la junta directiva.

► **POSICIÓN EN LA EMPRESA DE QUIEN RESPONDIÓ EL CUESTIONARIO**

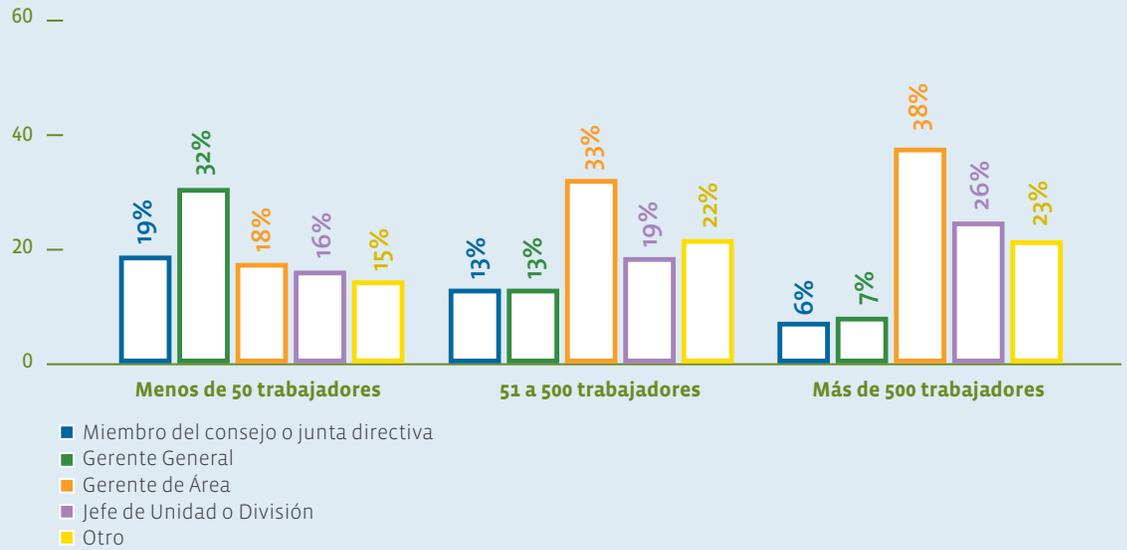
- Miembro del consejo o junta directiva
- Gerente General
- Gerente de Área
- Jefe de Unidad o División
- Otro



Como muestra la Figura 3, en las empresas pequeñas, los encuestados fueron en su mayoría individuos que ocupan los cargos de mayor jerarquía en la empresa: gerentes generales y miembros del consejo o junta directiva. Los cargos más altos están implicados directamente en la RSE de su empresa. En cambio, en empresas con más trabajadores, los encuestados son mayoritariamente gerentes de área y jefes de unidad o división. En estas organizaciones por lo general existe una mayor formalización de la RSE en la empresa, atribuyéndole recursos humanos dedicados al tema.

► **CARGO DEL ENCUESTADO SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA**

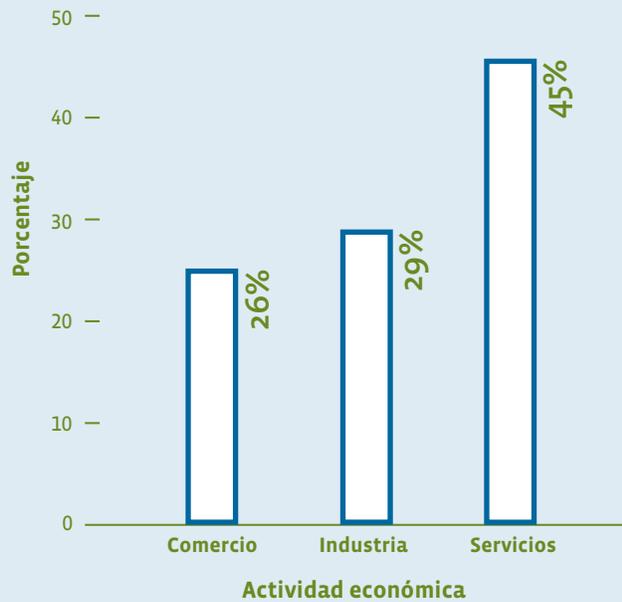
[ Figura 3 ]



En la figura 4 se presenta la actividad económica principal de las empresas participantes. El 45% corresponde al sector de los servicios, el 29% al sector industrial y el 25% al sector comercial.

► **ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES**

[ Figura 4 ]



Las actividades económicas incluidas en el estudio se describen en la Tabla 2.

► **ACTIVIDADES ECONÓMICAS INCLUIDAS EN EL ESTUDIO**

[ Tabla 2 ]

<b>Servicios</b>	Comunicaciones
	Turismo, hoteles y restaurantes
	Actividades de esparcimiento, culturales y deportivas
	Servicios financieros y bancarios
	Servicios empresariales (seguros, asesorías)
	Educación, salud, y servicios sociales
<b>Comercio</b>	Agricultura, ganadería, pesca
	Manufacturas (alimentos, bebidas, tabaco, textiles, cueros, papel, químicos, plástico, maquinaria, aparatos eléctricos, vehículos, reciclaje)
	Comercio
	Multi marcas- retail
<b>Industria</b>	Energía (electricidad, gas, petróleo y agua)
	Transporte y almacenamiento
	Construcción
	Minería

# La RSE y sus principales dimensiones

## 2.1. Resultados por dimensión

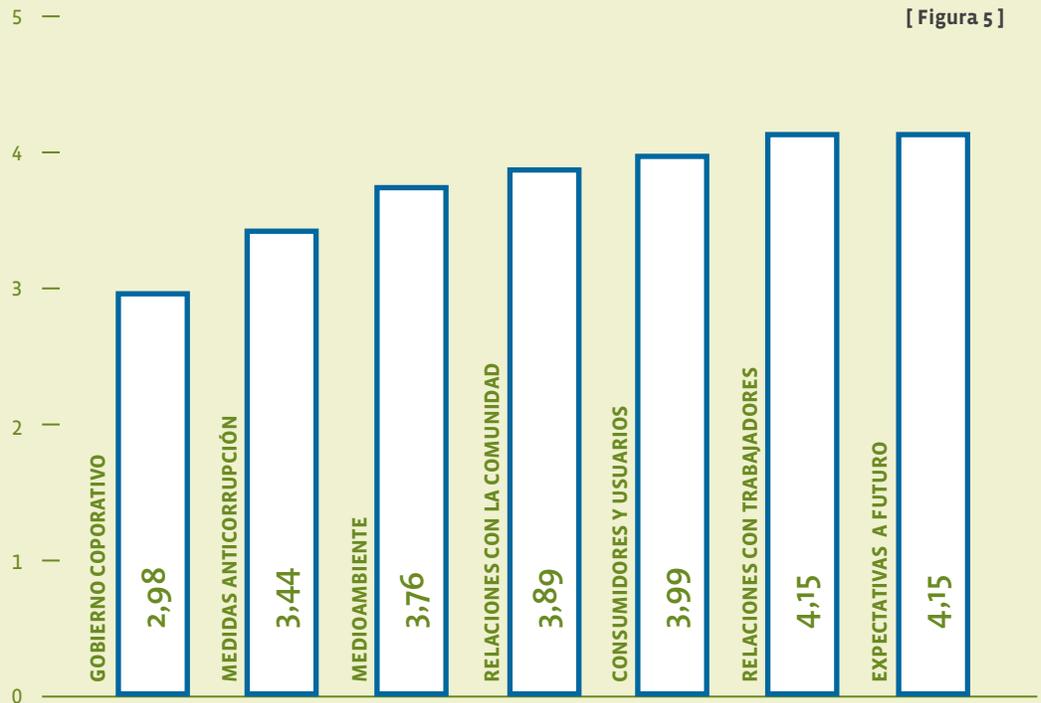
En general, la percepción de los ejecutivos respecto del estado de avance de sus empresas en torno a las variables estudiadas fue positiva. Las respuestas se concentraron entre “ni en desacuerdo ni de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Los ejecutivos participantes del estudio destacaron las “relaciones con los trabajadores” como la dimensión de RSE donde más han avanzado sus empresas. También indicaron que los aspectos

menos avanzados son la toma de decisiones (gobierno corporativo) y la transparencia (medidas anticorrupción).

También la dimensión “expectativas a futuro” (posteriores a la crisis de 2008) obtuvo uno de los puntajes más altos.

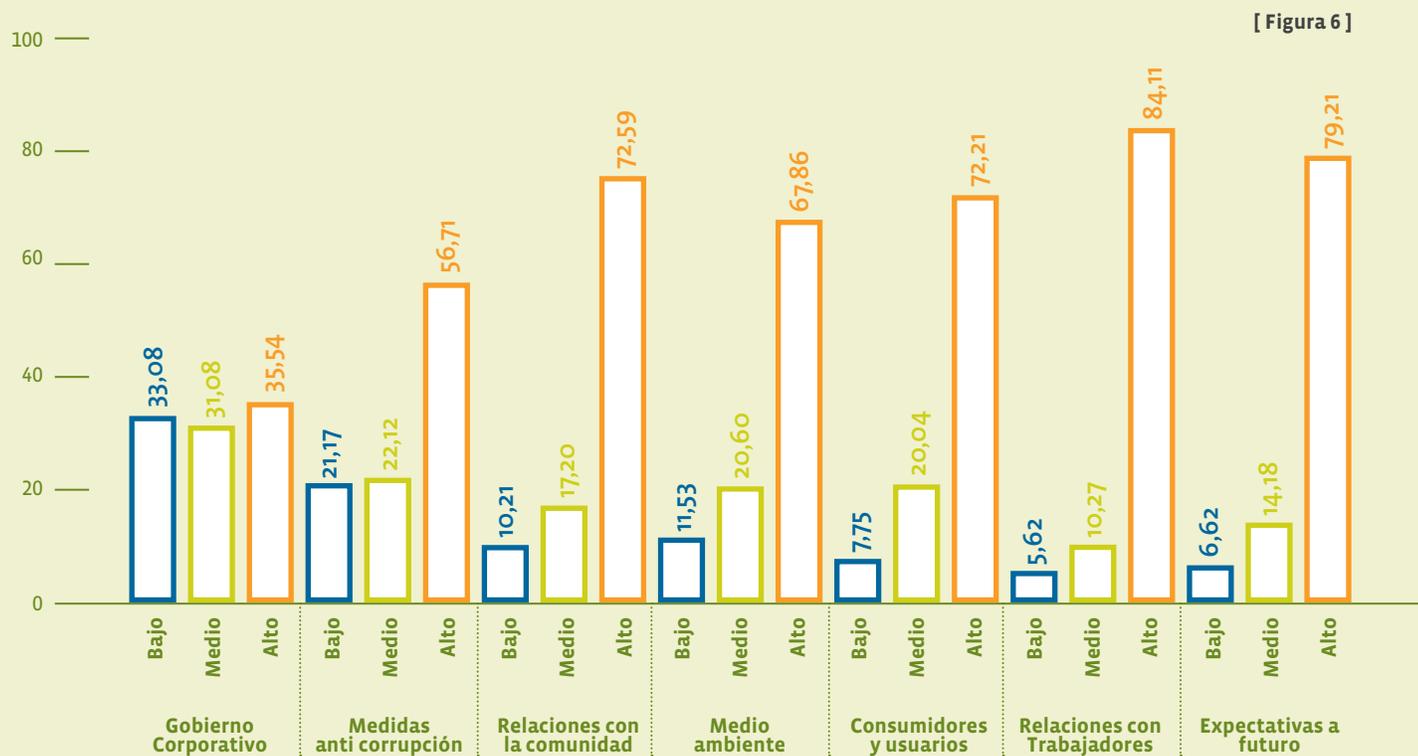
### ► PROMEDIO OBTENIDO EN CADA DIMENSIÓN DE RSE



[ Figura 5 ]

Para cada dimensión de RSE se establecieron tres categorías de valoración de las dimensiones RSE en la empresa<sup>1</sup>: nivel bajo, medio y alto. La Figura 6 muestra los resultados obtenidos:

### ► VALORACIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN CADA DIMENSIÓN DE RSE



Se puede observar que la mayoría de los ejecutivos considera que el nivel de RSE en sus empresas es alto en casi todas las dimensiones, especialmente en cuanto a las “relaciones con los trabajadores”: 84% de los encuestados consideraron que su empresa tiene un desempeño entre bueno y excelente para esta dimensión.

“Toma de decisiones” (gobierno corporativo) y “transparencia” (medidas anticorrupción) son las únicas dimensiones en las cuales el consenso es menor. Particularmente en la primera de estas dimensiones, los encuestados se dividieron casi en igual medida entre una valoración alta, mediana y baja.

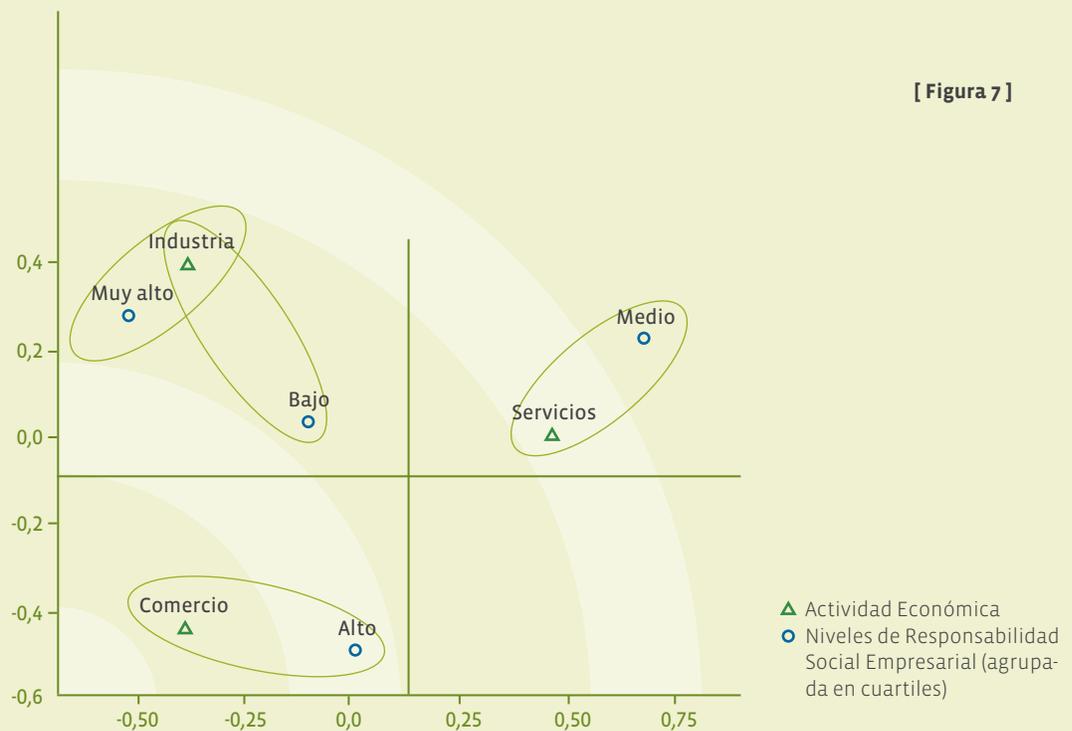
<sup>1</sup>Se considera “bajo acuerdo” a valores entre 1 a 2,4 puntos; “acuerdo medio”, a los puntajes entre 2,5 a 3,4; y “alto acuerdo” a los valores entre 3,5 a 5 puntos.

## 2.2. Tendencias por actividad económica

Con la finalidad de observar algunas tendencias según la actividad económica de la empresa, se construyó una dimensión que sintetiza todos los indicadores de RSE de la encuesta y que se categorizó según sus puntajes en cuartiles<sup>2</sup>, obteniendo cuatro niveles de RSE: nivel bajo (menos de 3,3), medio (3,4-4), alto (4,1-4,4) y muy alto (4,5+).

Como muestra la Figura 7 al realizar un cruce entre actividad económica y niveles de RSE, se encuentra que el rubro industria se asocia fundamentalmente a puntajes altos de RSE, con un pequeño grupo de empresas de industria que se vincula a puntajes bajos. El sector comercial se asoció a niveles de RSE altos y el rubro de los servicios a niveles medios.

### ► NIVELES DE RSE SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA<sup>3</sup>



En la Tabla 3 se puede observar que el 32% de las empresas del sector industrial tienen un nivel muy alto de RSE. Sin embargo, el sector industrial también se sitúa en una proporción importante entre los niveles más bajos de RSE, reflejando importantes diferencias entre las empresas pertenecientes a este rubro, que destacan en ambos extremos, algunas por su excelencia y otras por no haber podido demostrar mucho progreso en la RSE todavía.

El sector comercio, en tanto, muestra proporciones importantes en puntajes bajo y alto (27%) simultáneamente, presentando cierta ambivalencia. En cambio, el sector servicios puntúa más bien en los rangos bajos de RSE.

<sup>2</sup>Para la construcción de esta dimensión, se corrió un Análisis de Componentes Principales (ACP) para las siete dimensiones de RSE. Se observó que su composición era unidimensional (explicando un 67% de la varianza). Su nivel de confiabilidad, por otro lado, fue alto con un  $\alpha = .97$ . Posterior a ello, se generó una única dimensión promediando los valores de cada indicador y luego categorizándolos de acuerdo a lo señalado en el texto.

<sup>3</sup>Se empleó un Análisis de Correspondencia Simple, encontrándose una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones,  $\chi^2(6, N = 417) = 16.45, p < 0.05, V = 0.14$ .

► NIVELES DE RSE SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA

[ Tabla 3 ]

		Actividad Económica		
		Industria	Servicios	Comercio
Niveles de RSE (agrupada en cuartiles)	Bajo	27%	24%	27%
	Medio	20%	31%	15%
	Alto	21%	26%	31%
	Muy Alto	32%	19%	27%
Total		100%	100%	100%

La Tabla 4 presenta los niveles de RSE de cada actividad económica por dimensión de RSE.

► NIVEL DE CADA DIMENSIÓN DE RSE, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA

[ Tabla 4 ]

		Actividad Económica		
		Industria	Servicios	Comercio
Gobierno Corporativo	Bajo	32%	35%	34%
	Medio	31%	30%	31%
	Alto	37%	35%	34%
Medidas anticorrupción	Bajo	21%	22%	25%
	Medio	23%	19%	24%
	Alto	56%	59%	51%
Relaciones con la comunidad	Bajo	9%	10%	13%
	Medio	13%	23%	13%
	Alto	78%	68%	73%
Medio Ambiente	Bajo	8%	14%	11%
	Medio	20%	25%	14%
	Alto	72%	61%	74%
Consumidores y usuarios	Bajo	6%	8%	11%
	Medio	23%	24%	11%
	Alto	71%	69%	77%
Relaciones con trabajadores	Bajo	3%	5%	10%
	Medio	12%	12%	6%
	Alto	85%	83%	85%
Expectativas a futuro	Bajo	4%	8%	10%
	Medio	19%	13%	12%
	Alto	77%	80%	78%

A partir de la Tabla 3 es posible indicar lo siguiente:

▶ Para la dimensión de RSE **“toma de decisiones”** (gobierno corporativo), se observan resultados homogéneos en los tres rubros económicos, aunque el sector industrial obtiene promedios levemente superiores.

▶ En cuanto a la dimensión **“transparencia”** (medidas anticorrupción) también se observa cierta homogeneidad, a pesar que el rubro comercial se destaca con los resultados más débiles.

▶ Respecto a las **“relaciones con la comunidad”**, el sector industrial fue el mejor evaluado, al obtener 78% de apreciaciones elevadas. El sector comercial es la actividad económica que presenta más contraste en esta categoría, porque tiene la mayor cantidad de apreciaciones bajas (13%).

▶ En tanto, en **“medio ambiente”**, el sector de los servicios muestra un nivel significativamente in-

ferior a las demás actividades económicas, seguido por el sector comercial.

▶ En **“consumidores y usuarios”**, el sector comercial obtiene la mayor proporción de evaluaciones altas (77%) pero también de evaluaciones bajas (11%).

▶ En la dimensión **“relaciones con trabajadores”** el sector industrial alcanza los resultados más elevados con 85%. Le sigue el sector comercial que obtiene un 84% de apreciaciones altas.

▶ Finalmente, respecto a **“expectativas a futuro”**, todas las actividades tienen niveles elevados de apreciaciones positivas, situándose entre 77% y 80%. El sector industrial se destaca por tener una proporción muy reducida de apreciaciones bajas, que alcanza sólo el 4%.

## 2.3. Tendencias por subregiones

Se distribuyeron los resultados de la encuesta en tres subregiones: Mercosur, región Andina y América Central se presentan en la Tabla 5:

► **NIVEL DE CADA DIMENSIÓN DE RSE SEGÚN SUBREGIÓN** [Tabla 5]

		Mercosur	Región Andina	Centro América
Gobierno Corporativo	Bajo	37%	30%	32%
	Medio	32%	32%	29%
	Alto	32%	38%	40%
Medidas anticorrupción	Bajo	24%	25%	14%
	Medio	23%	27%	16%
	Alto	54%	48%	71%
Relaciones con la comunidad	Bajo	11%	8%	12%
	Medio	21%	14%	13%
	Alto	68%	78%	75%
Medio Ambiente	Bajo	15%	9%	10%
	Medio	20%	23%	18%
	Alto	65%	69%	72%
Consumidores y usuarios	Bajo	9%	6%	8%
	Medio	21%	22%	17%
	Alto	71%	72%	75%
Relaciones con trabajadores	Bajo	7%	4%	4%
	Medio	12%	9%	8%
	Alto	81%	86%	88%
Expectativas a futuro	Bajo	9%	6%	4%
	Medio	14%	11%	16%
	Alto	77%	83%	80%

En la Tabla 5 es posible advertir lo siguiente:

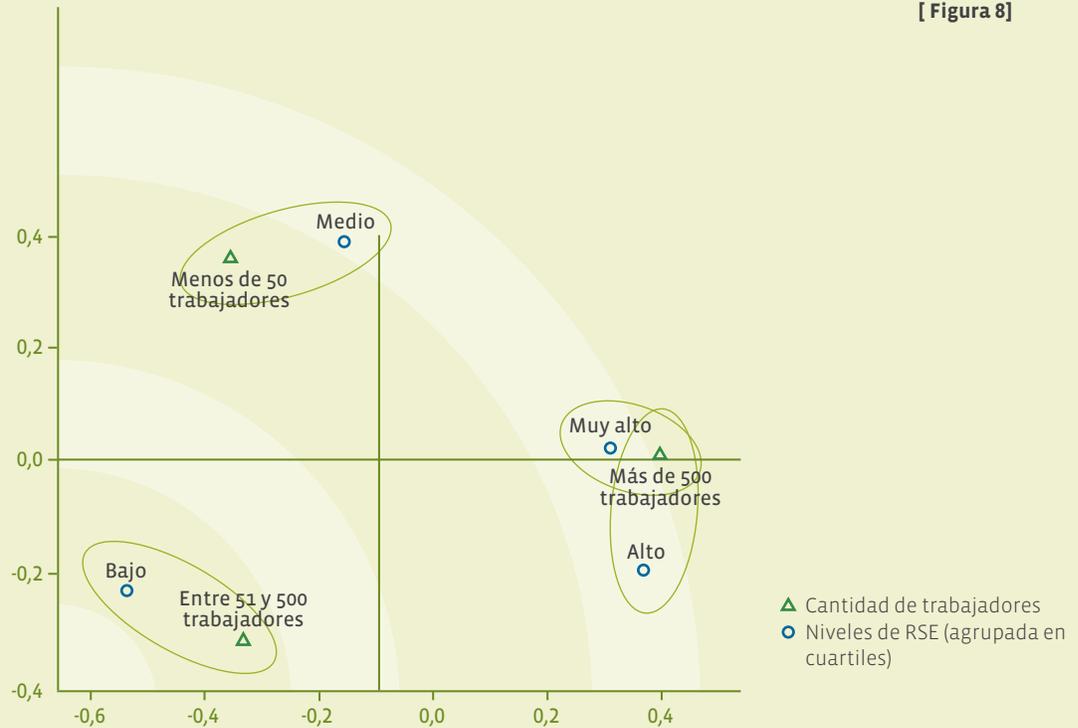
- Al observar la dimensión **“toma de decisiones”** (gobierno corporativo), la región mejor evaluada fue Centroamérica, seguida por la región Andina y el Mercosur.
- Para la dimensión **“transparencia”** (medidas anticorrupción), Centroamérica destaca con los mejores resultados: 71% de apreciaciones altas y solamente 13% de evaluaciones bajas. La región andina también obtuvo una buena proporción de apreciaciones altas (48%).
- Respecto a **“relaciones con la comunidad”** y **“medio ambiente”**, Mercosur obtiene las menores proporciones de apreciaciones elevadas, le siguen en “relaciones con la comunidad”, la Región Andina y en “medio ambiente”, la región de Centroamérica.
- En las dimensiones **“consumidores y usuarios”**, y **“relaciones con los trabajadores”**, los resultados fueron bastante homogéneos para las tres subregiones. Centroamérica alcanza proporciones levemente superiores de apreciaciones altas en los dos casos, llegando a 75% en “consumidores” y al 87% en “relaciones con los trabajadores”.
- En cuanto a las **“expectativas a futuro”**, los resultados también fueron homogéneos. El Mercosur fue la región menos optimista.

## 2.4. Tendencias por tamaño de la empresa

Se probó si existe una relación entre la cantidad de trabajadores en la empresa y el nivel de RSE. La Figura 8 presenta los resultados:

### ► NIVELES DE RSE SEGÚN CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA<sup>4</sup>

[ Figura 8]



En la Figura 8 se observa una tendencia en empresas grandes a lograr niveles de RSE más elevados. En cambio, los niveles bajos de RSE se asocian a empresas medianas. Los puntajes medios se relacionan con empresas pequeñas.

En la Tabla 6 se detalla la distribución de las empresas en los distintos niveles de RSE según la cantidad de trabajadores de la empresa.

### ► NIVELES DE RSE SEGÚN CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA [Tabla 6]

		Cantidad de trabajadores		
		Menos de 50	Entre 51 y 500	Más de 500
Niveles de RSE (agrupada en cuartiles)	Bajo	28%	31%	20%
	Medio	30%	23%	24%
	Alto	20%	23%	29%
	Muy Alto	22%	22%	28%
Total		100%	100%	100%

<sup>4</sup>El análisis de contingencia presentó una relación marginalmente significativa entre las dimensiones,  $\chi^2(6, N = 529) = 11.82, p = 0.066, V = 0.11$ .

En la Tabla 6 es posible observar las mismas tendencias, en síntesis:

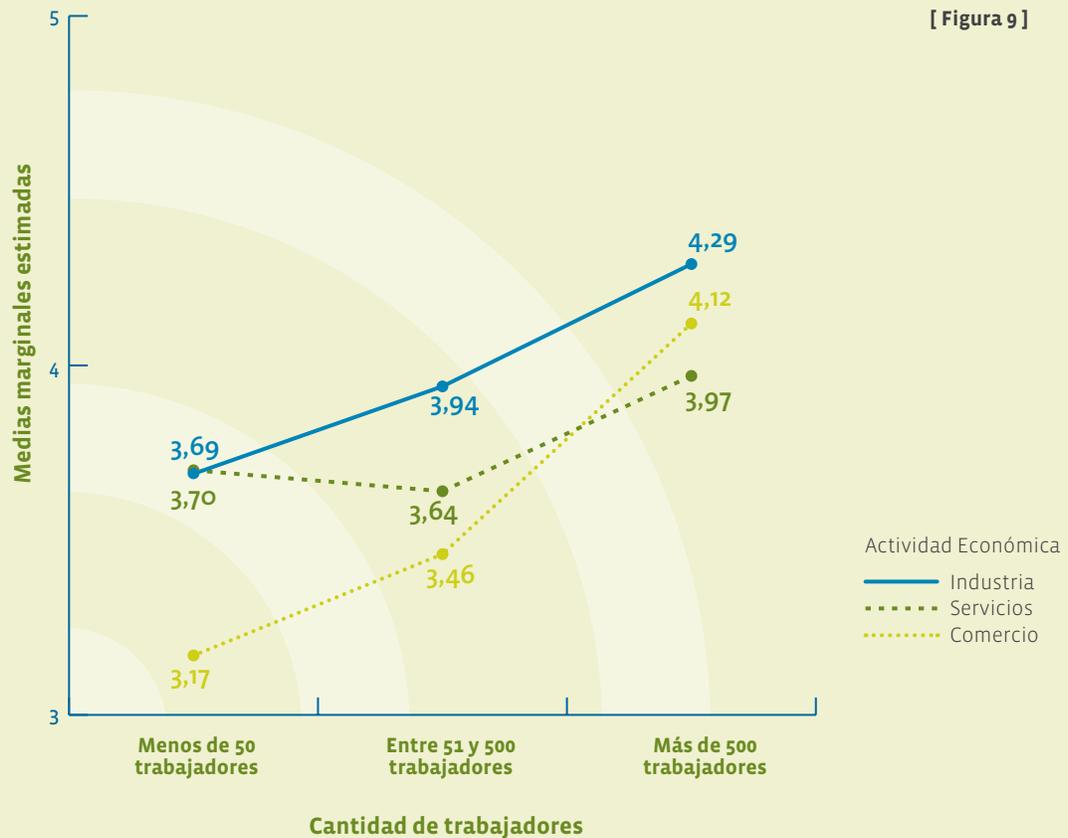
El 56% de las empresas grandes alcanzan niveles de RSE altos y muy altos. En el caso de las pequeñas, estos niveles fueron logrados por un 42% y las medianas representaron un 46%.

- ▶ En niveles medios de RSE, las empresas más representadas son las pequeñas (30%).
- ▶ En niveles bajos de RSE, se encontraron principalmente empresas medianas (31%).

## Relaciones con la comunidad y tamaño de la empresa

Como muestra la Figura 9, la apreciación de la dimensión “relaciones con la comunidad” es más baja en las empresas pequeñas respecto a las medianas, que a su vez es inferior que en las empresas grandes. En otras palabras, a mayor número de trabajadores, mejor es el nivel percibido de relaciones con la comunidad.

### ▶ RELACIONES CON LA COMUNIDAD, ACTIVIDAD ECONÓMICA Y TAMAÑO DE LA EMPRESA



Por otro lado, el sector industrial presenta los promedios más altos en relaciones con la comunidad a comparación con las otras actividades.

## 2.5. Expectativas a futuro

La dimensión “expectativas a futuro” considera la disposición general de las empresas para invertir en prácticas asociadas a RSE en los 3-5 años posteriores a la crisis financiera de 2008. Los descriptivos se observan en la Tabla 7.

### ► NIVELES DE RSE SEGÚN CANTIDAD DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA [Tabla 7]

N	529
Media	4,1486
Mediana	4,4000
Moda	5,00
Desv. típ.	,93058
Varianza	,866
Mínimo	1,00
Máximo	5,00
Percentiles	3,6000
	4,4000
	4,8000

Se puede observar que hay un cierto nivel de sesgo hacia los valores más positivos de la escala, puesto que las medidas se inclinan hacia el punto 4 de la escala. Tan solo un 25% de los casos presenta puntajes iguales o menores a 3.6.

## Influencia de las dimensiones de RSE sobre las expectativas a futuro de la empresa

Se realizó una ecuación que buscó evaluar a todas las dimensiones en función de su peso e importancia relativa en la dimensión “expectativas de futuro”. El modelo logró una muy buena ecuación predictiva<sup>5</sup>.

### ► COEFICIENTES DE REGRESIÓN PARA EL MODELO QUE EXPLICA “EXPECTATIVA A FUTURO” EN FUNCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE RSE ESTUDIADAS [Tabla 8]

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Correlaciones		
		B	Error tip	Beta	t	Sig.	Orden cero	Parcial	Semiparcial
1	(Constante)	,379	,112		3,376	,001			
	Relaciones con la Comunidad	,153	,036	,161	4,267	,000	,675	,183	,103
	Medioambiente	,110	,034	,121	3,249	,001	,663	,141	,079
	Toma de Decisiones y Transparencia	,069	,031	,073	2,232	,026	,582	,097	,054
	Relaciones con Trabajadores	,612	,039	,573	15,528	,000	,807	,561	,376

<sup>5</sup> (R<sup>2</sup> = .69, F (4, 524) = 295.199, p < 0.001).

“Relaciones con trabajadores” es la dimensión que tiene mayor peso en la ecuación<sup>6</sup>; es decir, a mayor cantidad de acciones tendientes a relacionarse positivamente con los trabajadores, mejores expectativas futuras, seguido de “relaciones con la comunidad”<sup>7</sup>; “medio ambiente”<sup>8</sup>; y en menor grado, pero también de manera significativa, “toma de decisiones y transparencia”<sup>9</sup>. Es decir, a mayor valoración de las acciones de la empresa en la comunidad, el medioambiente y la transparencia, mejores expectativas futuras.

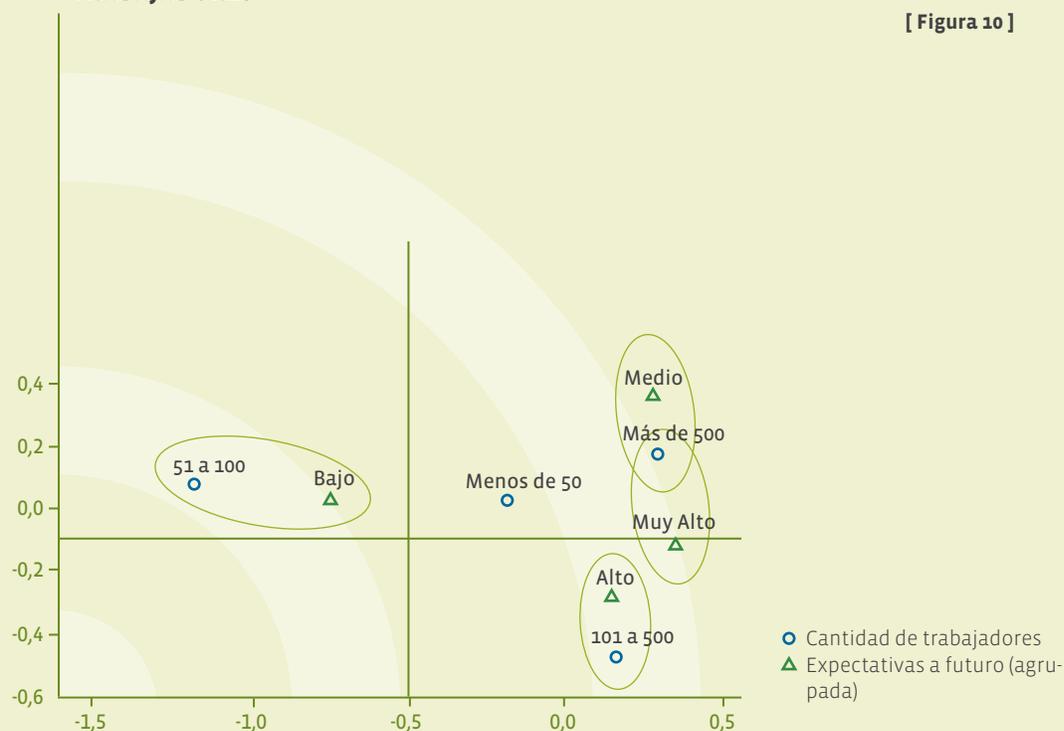
El modelo resulta bastante interesante puesto que releva el factor de invertir las “relaciones con los trabajadores” como un buen predictor de buenas expectativas para futuro.

## Relaciones entre “expectativas de futuro” y tamaño de la empresa.

Se analizó si existe una relación (correspondencia) entre “expectativa de futuro” y “cantidad de trabajadores”<sup>10</sup>. El resultado obtenido se presenta en la siguiente Figura 10.

### ► DIAGRAMA BIESPACIAL PARA EXPECTATIVAS DE FUTURO CON NÚMERO DE TRABAJADORES

[ Figura 10 ]



En el diagrama de dispersión biespacial, podemos observar que empresas de entre 51 y 100 trabajadores presentan un menor nivel de expectativas futuras, versus, empresas que declaran tener entre 101 a 500 trabajadores. Las más grandes se asociaron a expectativas muy altas y medias principalmente.

<sup>6</sup> ( $\alpha = .573$ ,  $t = 15.238$ ,  $p < 0.001$ , correlación parcial = .561)

<sup>7</sup> ( $\alpha = .161$ ,  $t = 4.267$ ,  $p < 0.001$ , correlación parcial = .183)

<sup>8</sup> ( $\alpha = .121$ ,  $t = 3.249$ ,  $p < 0.01$ , correlación parcial = .141)

<sup>9</sup> ( $\alpha = .073$ ,  $t = 2.232$ ,  $p < 0.05$ , correlación parcial = .097)

<sup>10</sup> Para explorar esta hipótesis se realizó, en primer lugar, un análisis de contingencia encontrándose una asociación entre las dimensiones;  $\chi^2(9, N = 529) = 22.581$ ,  $p < 0.01$ ,  $V = 0.12$ . Luego se realizó un “Análisis de Correspondencia Simple” asociando las dimensiones “Expectativas de futuro” y “Número de trabajadores por empresa”.

---

## Impacto de la crisis internacional de 2008 en el sector financiero

Se esperó que los ejecutivos del sector financiero y bancario presenten expectativas menos optimistas que otras actividades económicas en cuanto a sus inversiones a futuro en RSE. La Tabla 8 presenta los promedios y desviaciones estándares.

► **NIVELES DE RSE PROMEDIOS Y DESVIACIONES ESTÁNDAR PARA LA DIMENSIÓN “EXPECTATIVAS A FUTURO”, DE LAS ACTIVIDADES FINANCIERAS Y BANCARIAS EN CONTRASTE CON EL RESTO DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS.**

[ Tabla 9 ]

	Servicios financieros y bancarios	N	Media	Desviación típica
Medioambiente	Servicios financieros y bancarios	52	3,6490	,82212
	Otras actividades	477	3,7689	1,04412

Los promedios indican que, si bien se observa una tendencia, las diferencias no son estadísticamente significativas. Es decir, los ejecutivos del sector financiero tuvieron un nivel similar de “expectativas a futuro” positivas que los ejecutivos de otros sectores económicos.

---

# Capacidad instalada en la RSE

Se definió la dimensión “capacidad instalada en RSE” para describir los recursos comprometidos por las empresas para desarrollar sus estrategias de RSE. Se consideraron 4 criterios:

la empresa:

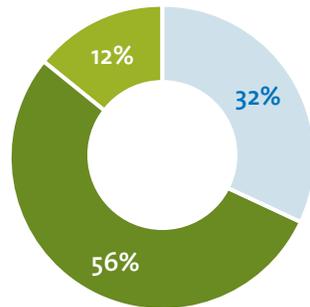
- ▶ Publica reportes de sustentabilidad
- ▶ Cuenta con un encargado de RSE
- ▶ Adhiere a una organización promotora de la RSE
- ▶ Suscribe a estándares asociados a la RSE

## 3.1. Descripción de la capacidad instalada en RSE de las empresas participantes

La Figura 11 muestra que la gran mayoría de las empresas participantes (68%) adhiere a una organización de promoción de la RSE. Dentro de esta proporción, el 54% está asociada a una organización miembro de la Red FE. 32% no cumple con este criterio de capacidad instalada en RSE.

### ▶ ADHESIÓN DE LA EMPRESA PARTICIPANTE A UNA ORGANIZACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA RSE

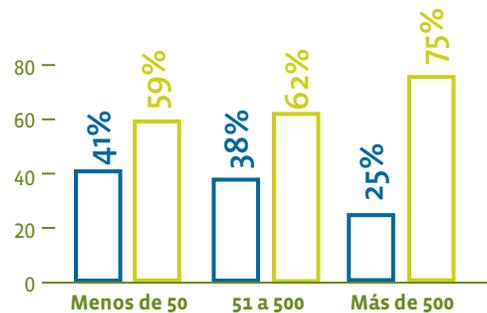
[ Figura 11 ]



- No Adherentes a una Organización RSE
- Adherentes a una Organización RSE Miembro de la Red FE
- Adherentes a Otras Organizaciones de RSE

### ▶ ADHESIÓN A UNA ORGANIZACIÓN DE RSE SEGÚN EL NÚMERO DE TRABAJADORES QUE EMPLEA LA EMPRESA

[ Figura 12 ]



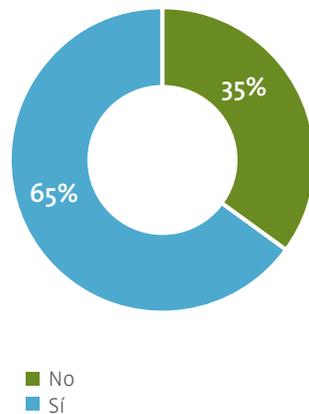
- No adhiere
- Adhiere

En la Figura 12 se advierte que mientras más grande es la empresa, mayor es la probabilidad de que adhiere a una organización de promoción de la RSE, particularmente si se trata de empresas que emplean a más de 500 trabajadores. O por el contrario, las empresas más pequeñas se asocian con menos frecuencia a organizaciones de promoción de la RSE que empresas más grandes.

Como se observa en la Figura 13, la mayoría de las empresas participantes (65%) tiene en su organigrama un cargo dedicado a la RSE. Al igual que en el caso de la adhesión a una organización de promoción de la RSE, se presenta una relación positiva entre el tamaño de la empresa y la existencia de un “encargado de RSE”. Además, esta relación se presenta con más contundencia que en el caso anterior (referido a la adhesión a una organización de RSE)

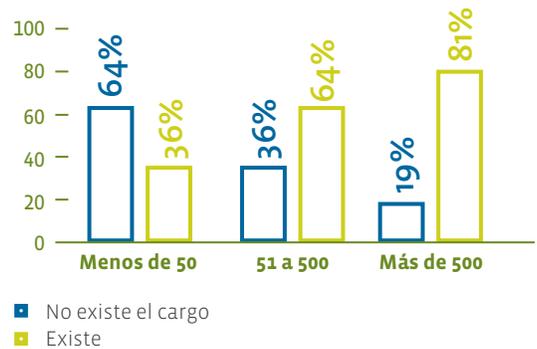
► **DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES SEGÚN LA EXISTENCIA DE UN CARGO RELACIONADO A LA RSE EN SU ORGANIGRAMA**

[ Figura 13 ]



► **DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES SEGÚN LA EXISTENCIA DE UN CARGO RELACIONADO A LA RSE EN SU ORGANIGRAMA Y SU NÚMERO DE TRABAJADORES**

[ Figura 14 ]

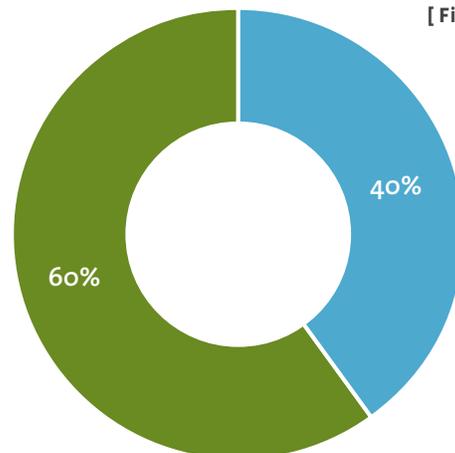


En la figura 15 se observa que 40% de las empresas participantes publican un reporte de sustentabilidad. Para el caso de este grupo de empresas, es posible advertir que cerca del 70% lo hace utilizando la metodología GRI (Figura 16), y que 58% involucra a sus grupos de interés en la elaboración de dicho reporte (Figura 17).

► **¿SU EMPRESA TIENE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD?**

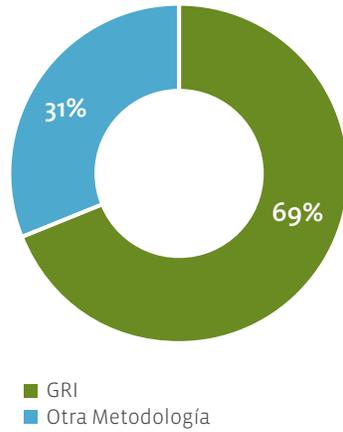
[ Figura 15 ]

■ No  
■ Sí



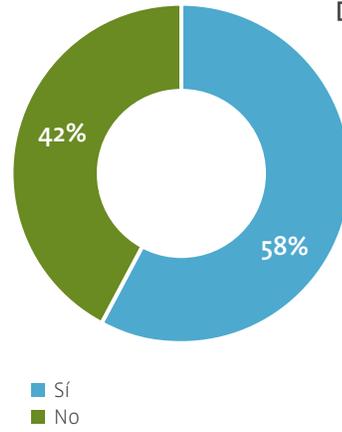
► **METODOLOGÍA UTILIZADA PARA REALIZAR EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD**

[ Figura 16 ]



► **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA REALIZACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD**

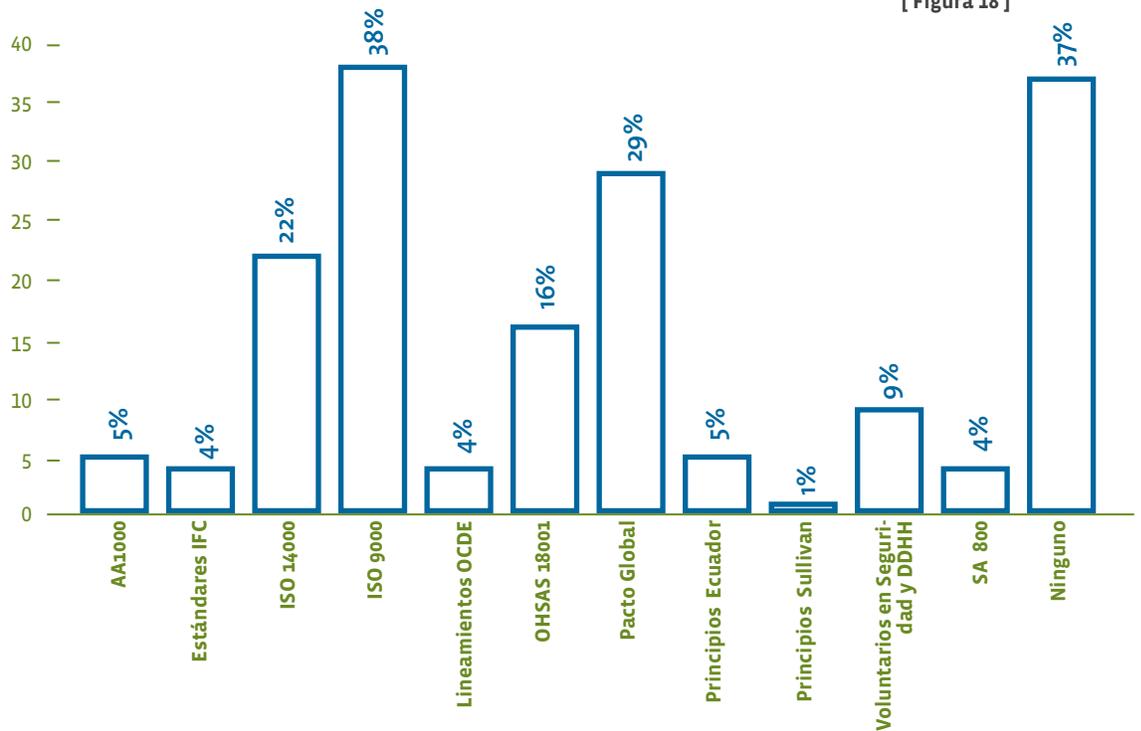
[ Figura 17 ]



En la figura 18 se detalla a qué estándares adhieren las empresas participantes. El 38% adhiere a ISO 9000, el 29% al Pacto Global y el 22% a la ISO 14000. Es interesante destacar que 37% de las empresas participantes no adhieren a ningún estándar asociado a la RSE.

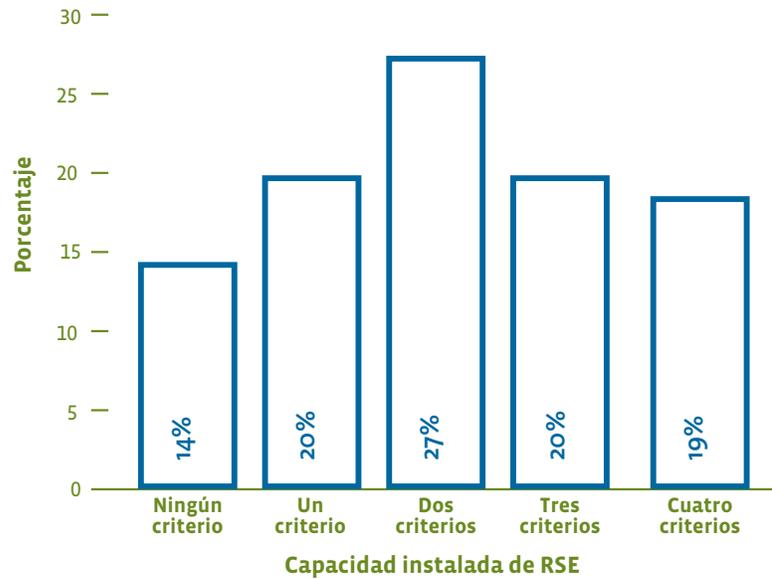
► **ADHESIÓN A ESTÁNDARES ASOCIADOS A LA RSE**

[ Figura 18 ]



En la figura 19 se presenta a las empresas distribuidas según la cantidad de criterios de capacidad instalada en RSE con los que cumplen:

► **NIVEL DE CAPACIDAD INSTALADA SEGÚN CANTIDAD DE CRITERIOS CON LOS QUE CUMPLE LA EMPRESA.**



[ Figura 19 ]

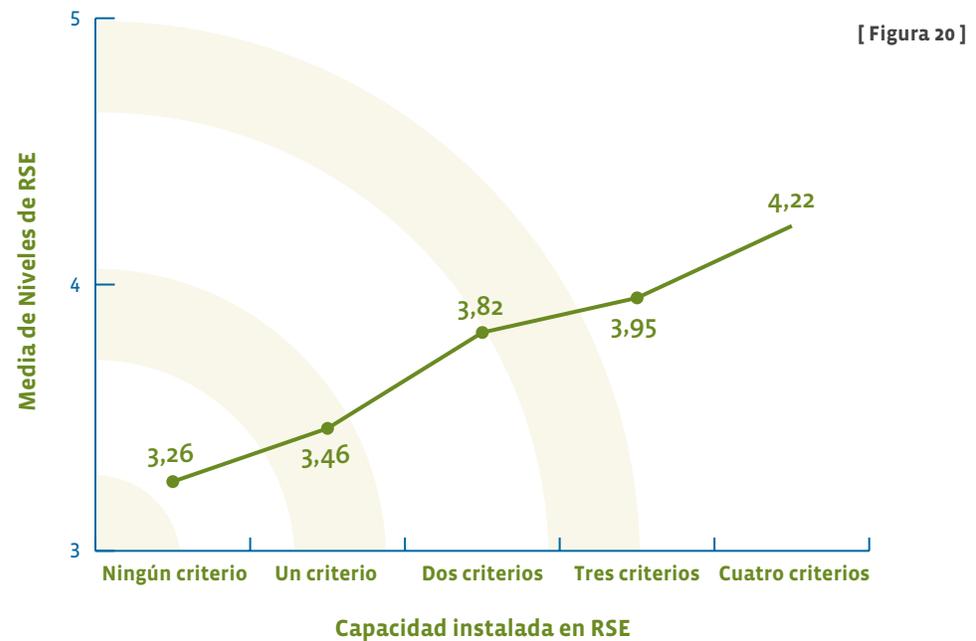
Solamente el 14% de ellas, 74 empresas, no cumple con ningún criterio de capacidad instalada en RSE. Al otro extremo, 19% de las compañías cumplen con 4 criterios. Si se considera a las que cum-

plen 3 y 4 criterios, es posible afirmar que el 39% de las empresas participantes (206) demuestran una capacidad avanzada en el campo de la RSE.

### 3.2. Relación entre capacidad instalada y avances en RSE

La Figura 20 presenta la relación entre capacidad instalada y niveles de desarrollo de la RSE en la empresa.

#### ► NIVELES DE RSE SEGÚN LA CAPACIDAD INSTALADA DE RSE EN LA EMPRESA



A medida que la capacidad instalada es más alta, igualmente aumentan los niveles de RSE y viceversa. En otras palabras, la inversión realizada en las empresas tiene un impacto positivo sobre la percepción de su política de RSE por parte de sus ejecutivos. Además esto constituye un indicador favorable de la efectividad de los criterios de RSE definidos en este estudio.

Para informar más detalles sobre la relación entre nivel de RSE y capacidad instalada en la materia, se presenta la Tabla 10:

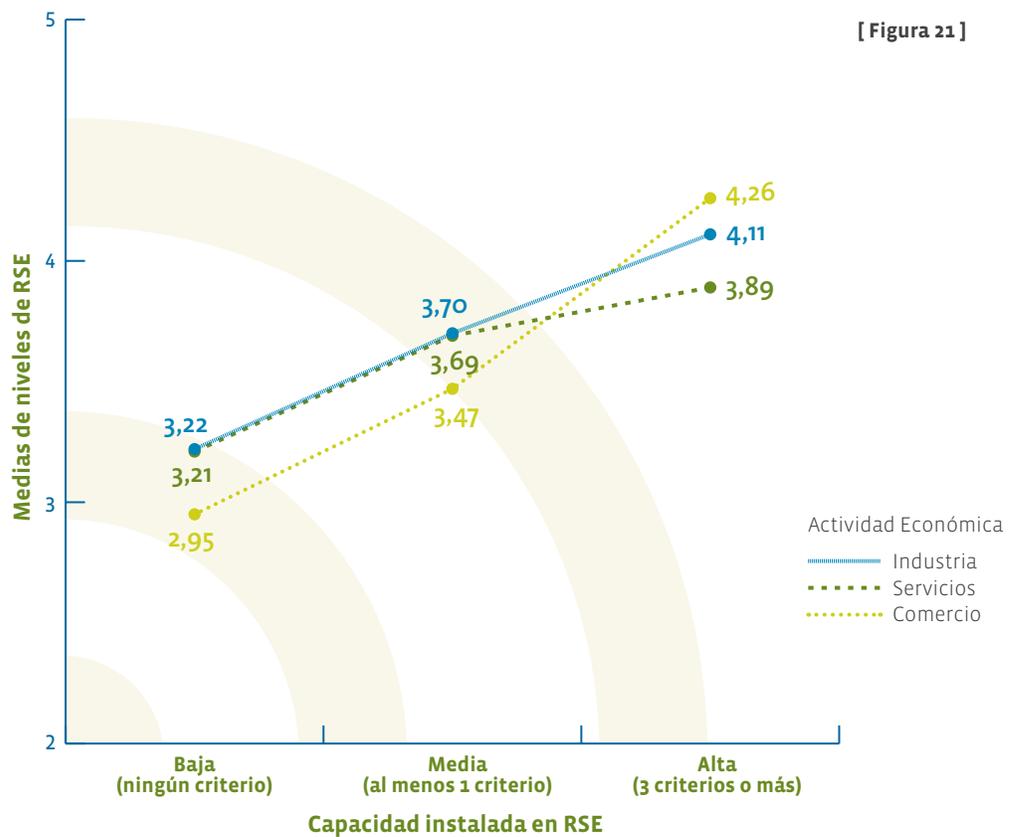
#### ► CAPACIDAD INSTALADA Y RELACIÓN CON NIVELES DE RSE

[ Tabla 10 ]

		Capacidad instalada de RSE		
		Baja (ningún criterio)	Media (al menos 1 criterio)	Alta (3 criterios o más)
Niveles de RSE (agrupada en cuartiles)	Bajo	50%	28%	12%
	Medio	24%	32%	18%
	Alto	15%	24%	30%
	Muy Alto	12%	16%	40%

Las empresas que exhiben un nivel muy alto de RSE muestran una alta capacidad instalada (40%). Por el contrario, empresas con puntajes más bajos de RSE, se asocian a un bajo nivel de capacidad instalada (50%). Como muestra la Figura 21 Esta tendencia se presenta para todas las actividades económicas<sup>11</sup>. Sin embargo, varía el nivel de intensidad: un aumento en la capacidad instalada tiene un impacto mayor sobre los niveles de RSE en el sector comercial que en el sector industrial. La repercusión es más leve en el sector de los servicios<sup>12</sup>.

### ► NIVELES DE RSE SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA Y ACTIVIDAD ECONÓMICA



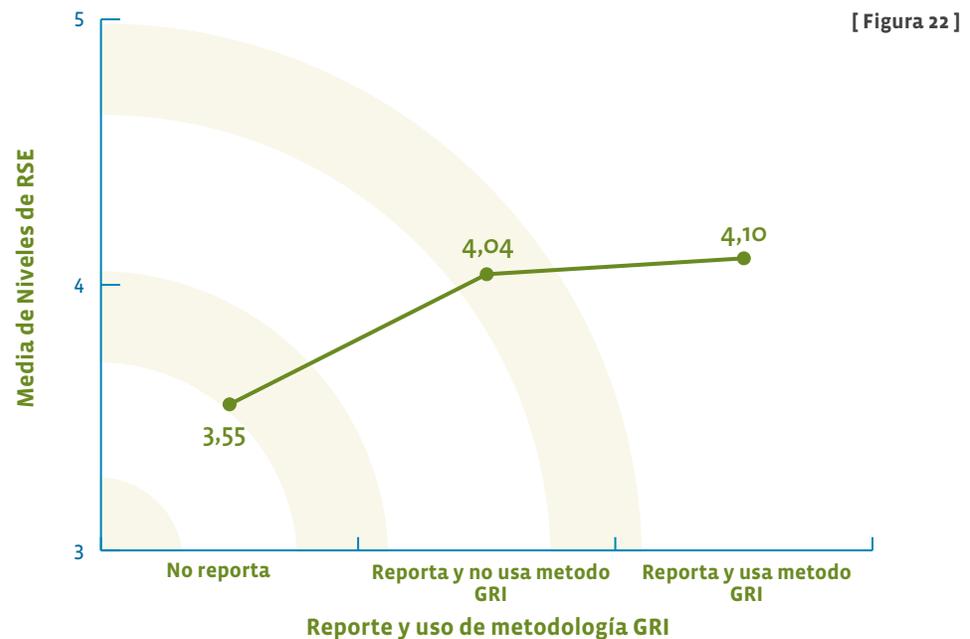
<sup>11</sup> La tendencia a aumentar fue estadísticamente significativa en todas las actividades económicas ( $p < .001$ )

<sup>12</sup> Se corrió un Anova Factorial 3X3, encontrándose un efecto interacción marginalmente significativo;  $F(4, 408) = 2.37$ ,  $p < .053$ . Al calcular los efectos simples, se pudo apreciar que sólo Comercio se diferenciaba de manera estadísticamente significativa respecto a Servicio solo en la condición "Alta (3 criterios o más)"; LSD,  $(DM = .362, p < .05)$ .

### 3.3. Reporte de sustentabilidad y avance en RSE

El siguiente análisis puso a prueba si el hecho que la empresa publique un reporte de sustentabilidad o no, afecta la percepción de los ejecutivos. Asimismo, se buscó observar cuál es el impacto de la aplicación de la metodología GRI sobre esta percepción. La Figura 22 muestra los resultados:

#### ► RELACIÓN ENTRE REPORTE, USO DE METODOLOGÍA GRI Y NIVEL DE RSE



Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los grupos<sup>13</sup> de empresas que reporta y el grupo que no reporta<sup>14</sup>. Sin embargo, no se registraron diferencias entre “reportar con GRI” y “reportar con otro método”<sup>15</sup> y el nivel de RSE alcanzado por la empresa.

Con la idea de verificar si “reportar” y “reportar con la metodología GRI” afectaba específicamente la percepción del desempeño de la empresa en cuanto a gobierno corporativo, se probó la misma relación que en el análisis anterior. Los resultados fueron idénticos, es decir, el gobierno corporativo de la empresa se ve afectado por el hecho de que la empresa reporte. Sin embargo, esta dimensión no varía por el hecho de reportar con la metodología GRI, como se puede advertir en la Figura 23.

<sup>13</sup> F (2, 525) = 29.74, p < .001.

<sup>14</sup> t (359) = -7.66, p < .001.

<sup>15</sup> t (128) = -.67, n.s.

► **RELACIÓN ENTRE REPORTE, USO DE METODOLOGÍA GRI Y NIVELES DE GOBIERNO CORPORATIVO**



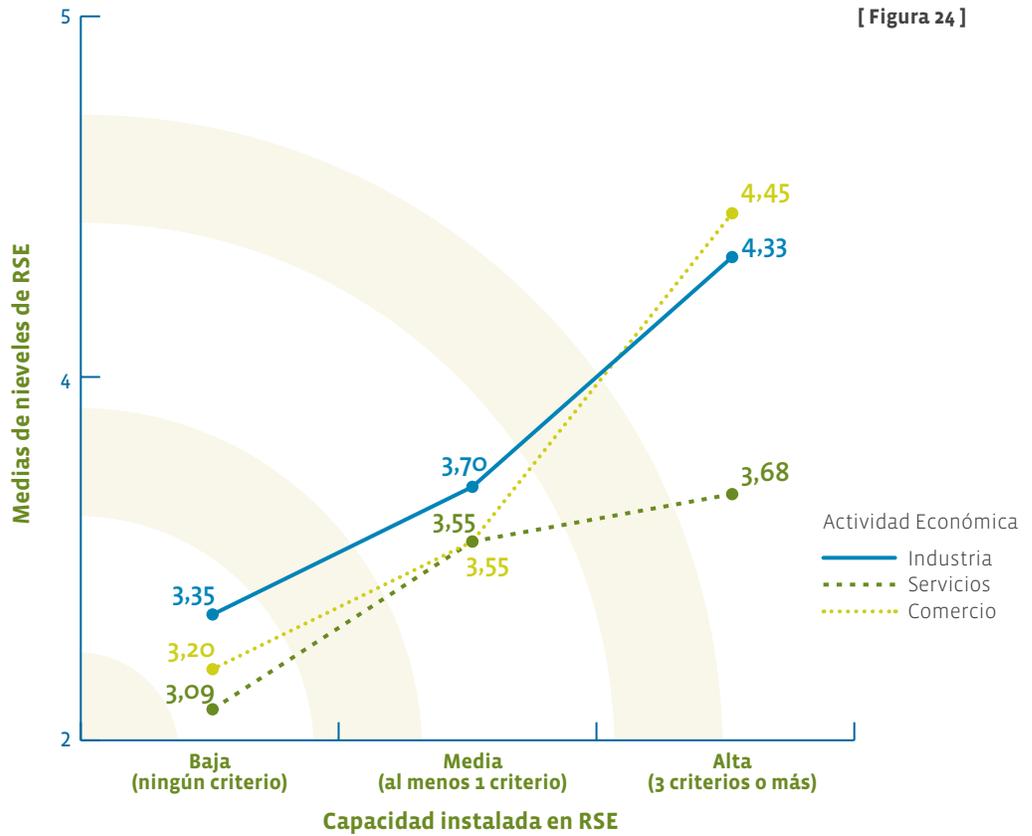
### Capacidad instalada y desempeño en la dimensión medioambiental

La Figura 24 presenta la relación entre capacidad instalada y niveles de RSE promedios para la dimensión “medio ambiente”.

En general, se puede apreciar que a medida que la capacidad instalada es más alta, igualmente mejoran los resultados para “medio ambiente”, y viceversa.

► PROMEDIOS EN LA DIMENSIÓN DE “MEDIO AMBIENTE” SEGÚN CAPACIDAD INSTALADA Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

[ Figura 24 ]



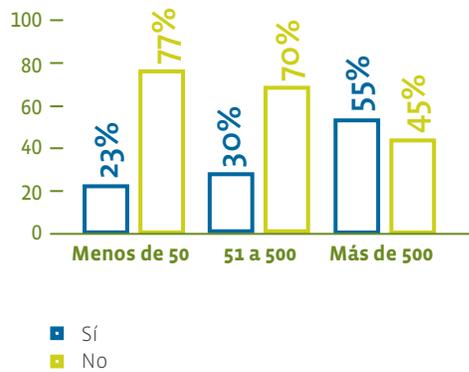
Se puede observar que cuando la capacidad instalada de RSE es alta, los promedios en la dimensión “medio ambiente” son más elevados para la actividad industria y para el comercio, en comparación con el sector servicios.

## Reporte de sustentabilidad y tamaño de la empresa

La práctica de publicar reportes de sustentabilidad se asocia principalmente a las empresas grandes, como es posible advertir en la Figura 25.

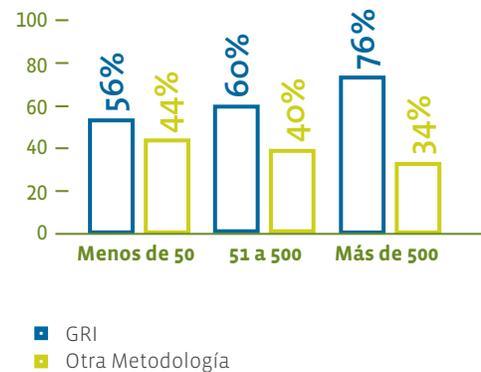
### ► PUBLICACIÓN DE REPORTES DE SUSTENTABILIDAD SEGÚN EL TAMAÑO DE LA EMPRESA

[ Figura 25 ]



### ► USO DE METODOLOGÍA GRI SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA

[ Figura 26 ]



La metodología GRI destaca como la que más aplican las empresas consultadas, con independencia de su tamaño. Así lo muestra la Figura 26.

# Principales hallazgos y reflexiones para la acción

El estudio se propuso describir la percepción de ejecutivos de América Latina sobre los avances que han realizado sus empresas en las dimensiones más relevantes de RSE para el contexto americano. Se relevó información de 529 ejecutivos de principalmente 15 países de América Latina.

A continuación se sintetizan los principales hallazgos:

## Dimensiones fundamentales de la RSE:

- ▶ Las dimensiones estudiadas fueron “toma de decisiones y transparencia”, “relaciones con los trabajadores”, “relaciones con la comunidad”, “medio ambiente”, “consumidores y usuarios” y “proyecciones a futuro”.
- ▶ La percepción de los ejecutivos respecto del estado de avance de sus empresas en torno a las dimensiones medidas en general fue positiva. Las respuestas se concentraron entre “ni en desacuerdo ni de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.
- ▶ De las cinco dimensiones de RSE estudiadas, los ejecutivos participantes en este estudio consideraron que la más avanzada en sus empresas es “relación con trabajadores”, le siguen “consumidores y usuarios”, “relaciones con la comunidad” y “medio ambiente”.
- ▶ Las dimensiones que se consideraron como las menos avanzadas fueron “Toma de decisiones” y “Transparencia”.

## Proyección a futuro:

- ▶ La proyección de avance esperada para los próximos años en materia de RSE fue optimista: la dimensión “expectativas a futuro” obtuvo los máximos puntajes en el estudio (M: 4,15).
- ▶ Se comprobó que la percepción de los ejecutivos sobre el desempeño en RSE de su empresa influye positivamente sobre sus expectativas de desarrollo futuro de la RSE en su empresa. A mejores relaciones con los trabajadores, mejores proyecciones a futuro de la empresa. Las otras dimensiones también resultaron ser predictivas: Cuanto mejor es percibida la empresa en sus acciones con la comunidad, el medio ambiente y la transparencia, mejores expectativas futuras tienen sus ejecutivos.
- ▶ Los ejecutivos de empresas más grandes resultaron más optimistas que en medianas y pequeñas empresas.
- ▶ Se espera que las proyecciones futuras de desarrollo en RSE de los ejecutivos del sector financiero difieran de las de otros sectores económicos.

Sin embargo, ellos fueron tan optimistas como los ejecutivos de los demás sectores en lo que respecta a esta materia.

## Actividades económicas:

- ▶ De los tres sectores económicos considerados<sup>16</sup>, el sector industrial se asoció a un nivel Muy Alto de RSE, el sector comercial a un nivel Alto y el sector de los servicios a un nivel Medio.
  - El sector industrial alcanzó las mejores puntuaciones en las dimensiones “gobierno corporativo”, “relaciones con la comunidad” y “relaciones con los trabajadores”.
  - El sector de los servicios se destacó en “medidas anti corrupción” y tiene las mejores “expectativas a futuro”.
  - El sector comercial logró los mejores puntajes en las dimensiones “medio ambiente” y “consumidores y usuarios”.

## Empresas según su tamaño:

- ▶ Los niveles más altos de RSE se asociaron con empresas de mayor tamaño, los intermedios con empresas pequeñas y los niveles bajos con empresas medianas.
- ▶ A mayor tamaño de la empresa, mejores relaciones con la comunidad. Industria es la actividad económica donde más se presentó esta relación.

## Capacidad instalada para el avance de la RSE:

- ▶ Se consideraron 4 criterios para definir la capacidad instalada en RSE. La empresa publica reportes de sustentabilidad, adhiere a una organización promotora de RSE, cuenta con un encargado en el tema, y suscribe a estándares internacionales asociados a la RSE.
- ▶ A mayor capacidad instalada de RSE, mayor nivel de RSE y viceversa. Esta relación se presenta de manera más pronunciada en la actividad económica comercio y es más débil en el caso del sector servicios
- ▶ Las empresas que adhieren a organizaciones promotoras de la RSE son principalmente empresas de más de 500 empleados.
- ▶ A mayor tamaño de la empresa, mayor presencia de un encargado de RSE en las empresas estudiadas.
- ▶ A mayor capacidad instalada, mejores niveles de avance en la dimensión medioambiental. Esta relación se da con mayor intensidad en el sector industria y comercio, y con menos intensidad en el sector servicios.

<sup>16</sup> Se estudiaron 14 actividades económicas que se agruparon en 3 sectores: industria, comercio y servicios.

#### **Reportes de sustentabilidad:**

- ▶ El 40% de las empresas participantes publica un reporte de sustentabilidad, el 31% de estas reportan utilizando la metodología GRI, y el 42% invita sus grupos de interés a participar en la elaboración del reporte.
- ▶ Cuanto mayor es el tamaño de la empresa, más frecuente la práctica de publicar reportes de sustentabilidad y de utilizar la metodología GRI.
- ▶ Aquellas empresas que publican un reporte de sostenibilidad presentaron mejores niveles de RSE que aquellas que no reportan. Esta relación afectó fundamentalmente el resultado en gobierno corporativo, es decir, la práctica de reportar influye en la percepción respecto de las prácticas de toma de decisiones y transparencia en las empresas.

Es importante advertir que los ejecutivos que participaron en este estudio tienen una percepción bastante optimista del nivel de avance de sus empresas en temáticas de RSE. En términos generales, se podría indicar que el avance ha sido bastante integral en las diversas áreas de la RSE. El tema de la toma de decisiones y la transparencia que alude al gobierno corporativo es el menos avanzado. Esto significa que queda en la región un camino por recorrer respecto de introducir más diversidad en la composición de las juntas directivas, definir procesos de toma de decisiones con consideración de los impactos sociales y medioambientales del negocio y avanzar hacia medidas anticorrupción que permitan a las empresas colaborar con el combate de esta problemática que atraviesa la región.

Los ejecutivos indicaron que la crisis no afectará sus planes a futuro en materia de RSE, sino que más bien, se encuentran con una mirada muy optimista sobre las proyecciones en el tema. Esta tendencia se presentó de modo más intenso en empresas que están ya avanzadas en el tema, ya que las dimensiones de RSE estudiadas se presentaron como buenos predictores de óptimas proyecciones a futuro. Mientras más avanzadas las empresas en las diversas áreas de la RSE, más optimistas de cara al futuro.

#### **En síntesis:**

Las empresas que más capacidades tienen instaladas, fueron las mejores evaluadas en su nivel de avance de RSE y viceversa. De este resultado es posible inferir que construir capacidades para implementar acciones de RSE tiene resultados

concretos.

Los datos permitieron contrastar estadísticamente ciertas asunciones que se fueron construyendo en los últimos años respecto del avance de la RSE. Así, estos resultados permiten hablar con mayor propiedad respecto del estado de la RSE en América Latina y por lo tanto, dotar de mayor sustento a los planes y estrategias de las empresas de nuestra región.

Forum Empresa espera seguir contribuyendo en el avance de esta temática en el continente y consolidar un sector privado cada vez más comprometido con los retos del desarrollo de América Latina.

## 5.1. Limitaciones del estudio

En la lectura de estos resultados es necesario considerar que los datos no pueden ser extrapolados al conjunto de empresas de Latinoamérica, puesto que la técnica de muestreo aquí utilizada (no probabilística por conveniencia) no lo permite. Por lo tanto, los resultados deben interpretarse y adjudicarse a las empresas participantes en este estudio. Igualmente, cualquier generalización de estos resultados debe realizarse con cautela y de ser posible con el respaldo de otros antecedentes, tanto teóricos como empíricos.

Asimismo, es importante considerar que el factor de la discapacidad puede haber influido en los eje-

cutivos de empresas que respondieron el cuestionario. Es posible pensar que algunas respuestas se vincularon más con aquello que los ejecutivos están esperando que sus empresas hagan que con lo que ocurre en la actualidad. Para evaluar la incidencia de este aspecto, se indagó si existía una relación entre el cargo en la empresa del encuestado y el nivel de RSE reportado. La Figura 27 presenta los promedios obtenidos.

### ► RELACIÓN ENTRE POSICIÓN DEL ENCUESTADO Y NIVELES DE RSE REPORTADOS



No se registró ninguna diferencia estadísticamente significativa<sup>17</sup>. Todos los encuestados contestaron de manera similar.

Para disminuir el efecto de discapacidad, y también para alcanzar hallazgos más conclusivos sobre las dimensiones estudiadas en esta investigación, sería oportuno aplicar el mismo instrumento a otros grupos de interés de las empresas.

<sup>17</sup> F (4, 524) = .572, n.s.

## 5.2. Construcción del cuestionario

Con el propósito de obtener conclusiones que reflejen información relevante y pertinente para la diversa realidad de los países de las Américas, se diseñó un cuestionario que obtuvo la validación de los miembros de la red Forum Empresa. En este sentido, las preguntas que conforman el instrumento fueron cuidadosamente seleccionadas: se utilizaron las dimensiones de RSE definidas como relevantes por la Red Forum Empresa durante el transcurso del Proyecto de Promoción de la RSE en las Américas que contó con el apoyo del BID y la OEA<sup>18</sup>:

Así, las dimensiones incluidas en el estudio son:

- Toma de decisiones (gobierno corporativo) y transparencia (medidas anticorrupción)
- Relaciones con la comunidad
- Medio ambiente
- Consumidores y/o usuarios
- Relación con los trabajadores

A estas 5 dimensiones de RSE, se sumó otra, vinculada al futuro de la RSE en las empresas, después de la crisis económica de 2008. Esta dimensión se denominó “expectativas a futuro”.

Para establecer las preguntas incluidas en el cuestionario, se consideraron los estándares internacionales ya que plasman expectativas sobre el comportamiento de las empresas en cada área de acción de la RSE. Así, los 66 ítems de la encuesta se desarrollaron con las orientaciones de la guía ISO 26.000 (versión borrador diciembre, 2008). La razón principal para tomar esta fuente, se vincula a la amplia participación que han tenido los promotores e impulsores de cada estándar internacional de RSE durante el proceso de construcción de la guía, que inició en 2004 y se planifica finalizar en el año 2010.

Si bien en el momento de la construcción del cuestionario la guía se encontraba aún en proceso de elaboración, se considera que los cinco años que lleva desarrollándose han permitido que el texto de diciembre de 2008 aquí utilizado, cuente ya con aceptación generalizada sobre la mayoría de los temas.

El instrumento contó con dos etapas de **validación de contenido** y una etapa de **análisis de confiabilidad**. En las dos primeras fases, se consultó

a expertos en RSE en el contexto de las Américas. En primer lugar, se incluyeron las valoraciones de las siguientes personas: Celina Pagani-Tousignant (Normisur International), Dan Shepherd (FOMIN; BID), Eva Ramos (Environment Agency – Abu Dhabi), Gilberto Ortiz (Red Puentes), y Javier Irarrázaval (The Walt Disney Company).

En segundo lugar, se validó el contenido del cuestionario con los miembros de la Red Forum Empresa. Durante dos meses, cada organización miembro envió sus comentarios para que la encuesta respondiera al lenguaje y la realidad de los distintos países del continente.

Finalmente, se realizó un análisis de confiabilidad, que consistió en ejecutar una prueba piloto de la encuesta con 40 participantes, con el objetivo de ajustar el instrumento para que sus resultados fueran estadísticamente confiables.

Las dimensiones evaluadas se identificaron como unidimensionales y todas tuvieron un nivel adecuado de confiabilidad: de  $\alpha \geq .80$ .

Luego de estas etapas, el instrumento de recolección de datos quedó consolidado. Sintéticamente, es posible dividir el cuestionario en tres partes:

### 1. Dimensiones del estudio:

- ▶ Toma de decisiones y transparencia
- ▶ Relaciones con la comunidad
- ▶ Medio ambiente
- ▶ Consumidores y/o usuarios
- ▶ Relación con los trabajadores
- ▶ Expectativas a futuro

### 2. Capacidad instalada de la empresa en temas de RSE

- ▶ Encargado de RSE
- ▶ Reporte de sustentabilidad
- ▶ Adhesión a un estándar internacional
- ▶ Adhesión a una organización de promoción de la RSE

### 3. Información del encuestado

- ▶ Cargo del encuestado
- ▶ Principal actividad económica de la empresa
- ▶ Cantidad de trabajadores de la empresa

El instrumento se aplicó en español, portugués e inglés a través de Internet y el sitio web

<sup>18</sup> Se desarrolló desde 2004 a 2008 en 4 países (El Salvador, Brasil, Perú y Chile), y posteriormente, sus productos se transfirieron a los otros miembros, es decir, 15 organizaciones de la red.

www.surveymonkey.com. Enlaces a esta plataforma se colocaron en las páginas web de las organizaciones miembro de la Red, así como en el portal institucional de Forum Empresa.

Para cada dimensión de RSE se incluyeron entre 5 y 8 afirmaciones en las cuales los participantes elegían entre las siguientes opciones: totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, parcialmente de acuerdo, totalmente de acuerdo.

do, totalmente de acuerdo.

Posteriormente, se tradujeron estas alternativas a puntajes; atribuyéndose el puntaje más bajo a “totalmente en desacuerdo” y el más alto a “totalmente de acuerdo”.

### 5.3. Análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo y exploratorio para determinar la situación actual de las empresas participantes en las dimensiones de RSE estudiadas. Las dimensiones fueron previamente evaluadas en términos de su uni-dimensionalidad y confiabilidad. Posteriormente, se llevaron a cabo estadísticos descriptivos basados en medidas de tendencia central, dispersión y posición, además de tablas de frecuencia y construcción de gráficos.

Respecto a las pruebas inferenciales se emplearon técnicas univariadas y multivariadas; se trabajó con pruebas t, ANOVA Simple, ANOVA Factorial y chi-cuadrado para test de independencia (tablas de contingencia). Para la exploración multivariada, en cambio, se llevaron a cabo Análisis de Componentes Principales (ACP) y Análisis de Correspondencia Simple.

### 5.4. La encuesta online

A continuación se presenta la encuesta utilizada en su integralidad

#### BIENVENIDO / WELCOME / BOAS-VINDA

##### ESCOJA SU PAIS (Seleccione una opción)

- |             |                          |               |                          |             |                          |               |                          |
|-------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| ▶ Argentina | <input type="checkbox"/> | ▶ Colombia    | <input type="checkbox"/> | ▶ México    | <input type="checkbox"/> | ▶ Puerto Rico | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Bolivia   | <input type="checkbox"/> | ▶ Costa Rica  | <input type="checkbox"/> | ▶ Nicaragua | <input type="checkbox"/> | ▶ Uruguay     | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Brasil    | <input type="checkbox"/> | ▶ Ecuador     | <input type="checkbox"/> | ▶ Panamá    | <input type="checkbox"/> | ▶ USA         | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Canadá    | <input type="checkbox"/> | ▶ El Salvador | <input type="checkbox"/> | ▶ Paraguay  | <input type="checkbox"/> | ▶ Venezuela   | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Chile     | <input type="checkbox"/> | ▶ Honduras    | <input type="checkbox"/> | ▶ Perú      | <input type="checkbox"/> | ▶ Otro        | <input type="checkbox"/> |

##### IDIOMA (Seleccione una opción)

- |           |                          |          |                          |             |                          |
|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| ▶ Español | <input type="checkbox"/> | ▶ Inglés | <input type="checkbox"/> | ▶ Portugués | <input type="checkbox"/> |
|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------|--------------------------|

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario es parte de una investigación sobre la percepción de ejecutivos de empresas de América sobre su grado de avance en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- ▶ Responder demora 15 minutos. Se puede responder en distintos momentos, pero por favor debe llegar al final para que sus respuestas sean válidas.
- ▶ Responde una persona por empresa, cada empresa decide quien responde. Se incluyen empresas de todos los tamaños e industrias.
- ▶ En el caso de multinacionales, la persona responde por la filial de su país.
- ▶ En caso de empresas con más de una operación / unidad de negocios en un país, responde una persona por operación / unidad de negocio que la empresa decida incluir en el estudio

Ud. puede responder hasta el día 25 de JULIO de 2009.

Para cualquier consulta relacionada con la encuesta, por favor escriba a:

- ▶ Argentina: [beatriz@fundtuc.org](mailto:beatriz@fundtuc.org)
- ▶ Bolivia: [mclaure@coborse.org](mailto:mclaure@coborse.org)
- ▶ Brasil: [tabata@ethos.org.br](mailto:tabata@ethos.org.br)
- ▶ Canadá: [baldwina@cbsr.ca](mailto:baldwina@cbsr.ca)
- ▶ Chile: [irincon@accionrse.cl](mailto:irincon@accionrse.cl)
- ▶ Colombia: [direccion@ccre.org.co](mailto:direccion@ccre.org.co)
- ▶ Costa Rica: [olgasuma@aedcr.com](mailto:olgasuma@aedcr.com)
- ▶ Ecuador: [comunicacion@redceres.org](mailto:comunicacion@redceres.org)
- ▶ El Salvador: [alejandra.rivas@fundemas.org](mailto:alejandra.rivas@fundemas.org)
- ▶ Honduras: [mirivera@fundahrse.org](mailto:mirivera@fundahrse.org)
- ▶ México: [ricardo@cemeffi.org](mailto:ricardo@cemeffi.org)
- ▶ Nicaragua: [daysi.largaespada@unirse.org](mailto:daysi.largaespada@unirse.org)
- ▶ Panamá: [talfaro@integrarse.org.pa](mailto:talfaro@integrarse.org.pa)
- ▶ Paraguay: [victor.burt@adec.org.py](mailto:victor.burt@adec.org.py)
- ▶ Perú: [cfaura@peru2021.org](mailto:cfaura@peru2021.org)
- ▶ Puerto Rico : [daisy@conectarse.org](mailto:daisy@conectarse.org)
- ▶ Uruguay: [jamenendez@deres.org.uy](mailto:jamenendez@deres.org.uy)
- ▶ Venezuela: [cedice@cedice.org.ve](mailto:cedice@cedice.org.ve)
- ▶ Forum Empresa: [yaninak@empresa.org](mailto:yaninak@empresa.org)

¡Muchas gracias!

### Toma de decisiones y transparencia

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
2. Incluye a representantes sindicales en su junta o consejo directivo					
4. Cuenta con un código de ética que ha sido difundido a sus principales grupos de interés					
1. Brinda incentivos económicos y/o no económicos a los ejecutivos que consideran la RSE en la toma de decisiones					
5. Dispone de políticas y prácticas para combatir la corrupción: los pagos adicionales para facilitar trámites, el soborno y la extorsión					
6. Implementa un procedimiento anónimo de denuncia de la corrupción y los sobornos					
7. Cuenta con criterios formales para definir la financiación o apoyo a candidatos políticos					

## Relaciones con la comunidad

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
9. Realiza inversiones para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades donde opera					
10. Cuenta con programas de voluntariado corporativo					
11. Invita a la comunidad a participar en el diseño e implementación de los proyectos de inversión social					
12. Considera el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo en las comunidades vecinas					
14. Ejecuta proyectos en alianza con el sector público					
15. Participa en actividades que mejoren la calidad de la educación en la comunidad					
16. Contribuye con el acceso a servicios esenciales para la comunidad (salud, agua potable, servicios sanitarios, entre otros)					
17. Elimina los impactos negativos para la salud de la comunidad en sus productos, servicios y procesos productivos					

## Medio ambiente

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
18. Controla los impactos ambientales del uso de su principal materia prima					
19. Realiza el tratamiento de residuos sólidos y líquidos para prevenir la contaminación					
20. Divulga ante la comunidad la cantidad y el tipo de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza y libera derivado de sus operaciones					
21. Cuenta con un plan de emergencia medioambiental					
23. Implementa medidas para lograr mayor eficiencia en el uso de energía y/o agua					
24. Complementa o reemplaza recursos no renovables con fuentes renovables alternativas de bajo impacto					
25. Gestiona los recursos de agua asegurando un acceso justo para todos los usuarios dentro de una cuenca hidrográfica					
26. Cuenta con un plan de reciclaje de papel y/o plásticos, y/o algún otro material					

## Consumidores o usuarios

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Implementa medidas para minimizar los riesgos para la salud y seguridad del consumidor					
29. Controla que los textos o imágenes no perpetúen estereotipos de género, orientación sexual, religión o raza					
30. Informa y/o educa a sus consumidores sobre los impactos sociales y ambientales del consumo					
31. Cuenta con medidas para prevenir que los productos se vuelvan inseguros por mala gestión o almacenamiento					
32. Retira del mercado sus productos cuando presentan un peligro, un defecto o tienen información falsa					

## Relación con trabajadores

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
33. Proporciona condiciones favorables para la libertad de asociación y la negociación colectiva de los trabajadores					
35. Informa y negocia con los trabajadores la manera de mitigar los impactos negativos al realizar cambios que afecten el empleo					
37. Cuenta con igualdad de salarios para hombres y mujeres en un mismo cargo					
38. Al contratar personal externo les brinda los mismos beneficios y condiciones laborales que a sus empleados					
39. No tiene trabajo infantil en sus operaciones ni en su cadena de valor					
40. Brinda el equipo necesario para prevenir enfermedades, accidentes laborales, y para manejar emergencias					
41. Aplica principios de gestión de salud y seguridad con participación de los trabajadores					
42. Apoya el equilibrio entre el trabajo y la vida privada de sus trabajadores					
43. Capacita a sus trabajadores en temas de RSE y sostenibilidad					

## Expectativas a futuro

Por favor señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones: "Esta empresa..."	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
44. Priorizará capacitar a sus trabajadores actuales antes que incorporar nuevas contrataciones					
45. Incorporará tecnologías que disminuyan su impacto en el medioambiente					
46. Focalizará su inversión social en proyectos más vinculados con su negocio					
47. Capacitará y solicitará a sus proveedores para que apliquen buenas prácticas de RSE					
48. Incrementará la consideración de los riesgos sociales y medioambientales en la toma de decisiones					

## Información general

### SU EMPRESA TIENE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD O SOSTENIBILIDAD

- ▶ Si  ▶ No

### METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL REPORTE

- ▶ Con metodología GRI  ▶ Con otra metodología

### ¿PARTICIPAN SUS GRUPOS DE INTERÉS EN LA ELABORACIÓN DEL REPORTE?

- ▶ Si  ▶ No

### ESTANDARES A LOS QUE HA ADHERIDO SU EMPRESA

- ▶ Pacto Global  ▶ OHSAS 18.001   
▶ Principios de Ecuador  ▶ Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos   
▶ Principios globales de Sullivan   
▶ Lineamientos para Empresas Multinacionales  ▶ Estándares de desempeño IFC   
OCDE  ▶ Otro (especifique)   
▶ SA 8000  ▶ Ninguno

### Adhesión de la empresa a una organización de promoción de la RSE (seleccione una opción)

- ▶ Fundación del Tucumán, Argentina  ▶ Cemefi, México   
▶ Fundación COBORSE / Pacto Global Bolivia  ▶ Unirse, Nicaragua   
▶ Instituto Ethos, Brasil  ▶ Integrarse, Panamá   
▶ CBSR, Canadá  ▶ ADEC, Paraguay   
▶ Acción RSE, Chile  ▶ Perú 2021, Perú   
▶ CCRE, Colombia  ▶ Conectarse, Puerto Rico   
▶ AED, Costa Rica  ▶ DERES, Uruguay   
▶ Red Ceres, Ecuador  ▶ Cedice, Venezuela   
▶ Fundemas, El Salvador  ▶ Otra (especifique)   
▶ Fundahrse, Honduras  ▶ Ninguna

### Principal actividad de la empresa (seleccione una opción)

- ▶ Energía (electricidad, gas, petróleo y agua)  ▶ Transporte y almacenamiento   
▶ Comunicaciones  ▶ Servicios financieros y bancarios   
▶ Turismo, hoteles y restaurantes  ▶ Servicios empresariales (seguros, asesoramientos)   
▶ Actividades de esparcimiento y actividades culturales y deportivas  ▶ Comercio   
▶ Agricultura, ganadería, pesca  ▶ Construcción   
▶ Manufacturas (alimentos y bebidas, tabaco, textiles, cueros, papel, químicos, plástico, maquinaria, aparatos eléctricos, vehículos, reciclaje)  ▶ Multi marcas- retail   
▶ Educación, salud, y servicios sociales   
▶ Minería   
▶ Otro (especifique)

### Cantidad de trabajadores de la empresa

- ▶ Menos de 50  ▶ Entre 101 y 500   
▶ Entre 51 y 100  ▶ Más de 500

### Posición en la empresa de la persona quien responde

- ▶ Miembro del consejo o junta directiva  ▶ Jefe de unidad o división   
▶ Gerente general  ▶ Otro (especifique)   
▶ Gerente de área

### ¿Su empresa tiene encargado de RSE? ¿Cuál es su cargo?

Su empresa tiene un encargado de RSE cuyo cargo es:

- |  |                          |                               |                          |
|--|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| ▶ Vicepresidente de RSE                              | <input type="checkbox"/> | ▶ Gerente de Recursos humanos | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Gerente o Director de RSE                          | <input type="checkbox"/> | ▶ Otro (explique)             | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Gerente de Marketing o Comunicaciones              | <input type="checkbox"/> | ▶ Ninguno                     | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Gerente de Medioambiente y/o desarrollo sostenible | <input type="checkbox"/> |                               |                          |

### Agradecimientos

Si desea recibir una síntesis de los resultados del estudio antes de que sean publicados y difundidos al público general, por favor indique su correo electrónico

----- (OPCIONAL)

Se você gostaria de receber uma síntese dos resultados da pesquisa antes de sua publicação e difusão ao público geral, por favor escreva seu email abaixo

----- (OPCIONAL)

If you would like to receive a summary of this study's results before they are published and released to the general public, please write your e-mail in the space provided below

----- (OPTIONAL)

Ud. ha completado exitosamente la encuesta.

MUCHAS GRACIAS POR RESPONDER Y POR SU COLABORACIÓN!!!

A sua pesquisa foi completada com sucesso.

AGRADECEMOS VOSSO TEMPO NA PARTICIPAÇÃO DESTA PESQUISA!!!

You have completed the questionnaire successfully.

THANK FOR YOUR COLLABORATION!!!

## Retroalimentación

Por favor, háganos llegar comentarios sobre los resultados, solicitudes para ampliar la información o aclarar dudas y sugerencias sobre aspectos a profundizar en estudios futuros. Escribanos un mail a [info@empresa.org](mailto:info@empresa.org)

Muchas gracias.



**Forum Empresa** es una red de organizaciones empresariales que promueve la RSE en las Américas

[www.empresa.org](http://www.empresa.org)

Los Patrocinadores de Forum Empresa son:

