



Reporte sobre el estudio de satisfacción de la Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social de la Empresa- Seguimiento transcurridos 6 meses

El presente informe esta basado exclusivamente en las encuestas de satisfacción de participantes que asistieron a la Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social de la Empresa que tuvo lugar en Panamá en octubre de 2003. La conferencia fue organizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) junto con el gobierno de Panamá, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Panamá), el Banco Mundial, la Fundación Interamericana y la Corporación Interamericana de Inversiones (CII).

Metodología: La compañía local Mercadeo Integral fue contratada para hacer una evaluación del alcance de la temática tratada durante la Conferencia y sus efectos posteriores. La evaluación fue realizada teniendo en cuenta una muestra general formada por una submuestra de 8 participantes que fueron becarios durante la conferencia y otra submuestra de 25 participantes no becarios sobre un universo de 343 participantes.

Es importante destacar que esta evaluación fue realizada a los 6 meses de finalizar la conferencia con el objetivo de poder distinguir el impacto a medio plazo y de esta manera poder conocer la existencia de una posterior transferencia de los conocimientos adquiridos durante la misma.

Muestra General

Los resultados generales de esta evaluación evidencian una gran satisfacción de los asistentes en la mayoría de los aspectos para los cuales fueron consultados. En la muestra general el 81% de los participantes manifiesta que mejoró su visión sobre la Responsabilidad Social Empresarial (gráfico 1). Además, un 97% considera la experiencia como valiosa o muy valiosa siendo esto un indicador exitoso de la efectividad de la Conferencia (gráfico 2).

Cabe destacar que casi la totalidad de los entrevistados (97%) manifiesta haber aplicado los conceptos difundidos en la conferencia (gráfico 3). Sin embargo, al comparar los gráficos 4 y 5 se observa que hubo una leve disminución en el porcentaje de organizaciones que cuentan con programas de responsabilidad social luego de haber asistido a la conferencia. El 79% de los participantes manifiestan que su institución contaba con algún programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) antes de la conferencia mientras que 73% manifiesta que luego de 6 meses cuenta con este tipo de programas. Es de destacar que estos números no indican diferencias en la cantidad de

programas por institución, solamente informan sobre la implementación o no de programas. Para llegar a una conclusión sobre una disminución de la actividad en RSE en general es necesario indagar sobre la cantidad de programas de responsabilidad social por institución antes y después de la Conferencia con el objeto de evaluar si se produjo un cambio. Además se tiene que tener en cuenta que dado el tamaño reducido de la muestra el hecho de que uno de los participantes cometa un error o haya cambiado de actividad u organización podría justificar dicho decremento porcentual.

Con respecto a los programas de RSE, se observa una marcada heterogeneidad de programas implementados por las diversas organizaciones. La mayor parte de éstos son programas de conexión con las comunidades entre los que se cuentan programas de desarrollo social en salud, educación y medio ambiente. Sin embargo, los participantes también manifiestan que cuentan con programas internos ya sea de capacitación de personal o de desarrollo de tecnologías para el tratamiento de desechos (gráfico 6 y 7).

Dentro de la estructura de las empresas se observa que los niveles directivos muestran una mayor conciencia de responsabilidad social, seguido en importancia por los niveles gerencial y de los mandos medios. Es de suma importancia destacar que el 40% de los participantes cree que el nivel directivo demuestra mayor conciencia de RSE ya que esto provocaría un efecto cascada sobre los demás niveles (gráfico 8).

Hay una gran diversidad de temas sugeridos por los encuestados para ser abordados en las próximas ediciones de la conferencia. Cabe destacar la Responsabilidad Social en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) y los casos prácticos en América Latina como los temas mayormente solicitados (el primero con un 8% y el segundo con un 3%). (Gráfico 9, 10 y 11).

Submuestra de Becarios

Al igual que para la muestra general se observa un impacto muy positivo sobre la visión de la RSE como consecuencia de la conferencia, el 88% de los participantes manifiesta que mejoró su visión sobre la Responsabilidad Social Empresarial (en este grupo incluimos aquellos encuestados que manifestaron haber tenido una mejora en su visión sobre la RSE y aquellos que ven el cambio como muy positivamente) (gráfico 12). Es remarcable el hecho de que a diferencia del resultado obtenido a partir de la muestra general, la totalidad de los encuestados consideran la experiencia valiosa o muy valiosa (gráfico 13).

En la muestra de los becarios también se observa una disminución del número de instituciones que cuentan con algún programa de RSE después de la asistencia a la conferencia (la disminución de instituciones que cuentan con estos programas va desde un 75% antes de la conferencia a un 63% luego de la conferencia) (gráficos 14 y 15). Como se apuntó anteriormente sería necesario indagar sobre el número de iniciativas implementadas para concluir que la actividad en RSE ha sufrido algún cambio y tener en cuenta cómo afectan elementos cualitativos o errores a los porcentajes.

Los 8 encuestados dieron 10 respuestas distintas sobre los programas actuales de Responsabilidad Social con que cuentan. En este caso hay que tener en cuenta que los encuestados eran mayoritariamente representantes de organizaciones no gubernamentales o estudiantes con lo cual los programas que implementen difieren de los programas puestos en práctica por las empresas del sector privado. Algunos ejemplos de programas que se pueden destacar son: una maestría en gerencia social, un centro de investigación de la RSE y un programa de vinculación entre el sector privado y educativo (gráfico 16).

El 100% de los encuestados manifiesta haber aplicado los conceptos difundidos en la conferencia, el 63% manifiesta haber aplicado los conocimientos “de alguna manera” y el 38% manifiesta haberlo hecho “en gran medida” (gráfico 17).

Del mismo modo que la muestra general, se observa que los niveles directivos muestran mayor conciencia de responsabilidad social, le sigue en importancia el nivel gerencial y el nivel de los mandos medios (gráfico 18).

Es interesante remarcar el hecho de que la Responsabilidad Social en las Pymes es también el tema mayormente sugerido a tratar en las próximas conferencia. Otros temas de interés son: mayor participación de los representantes políticos, casos prácticos en Latinoamérica, y RSE versus Filantropía (gráfico 19).

Submuestra de No Becarios

Este panel esta formado por una base de 25 participantes que no fueron becarios. La proporción de encuestados que manifiestan una mejora en su visión sobre la RSE se mantiene en un nivel similar al de las bases Becarios y General. Un 80% de los encuestados manifiesta una mejora en su visión sobre la RSE a partir de la Conferencia mientras que un 20% manifiesta no haber modificado su visión sobre la misma (gráfico 20).

De la misma manera que en los casos anteriores un menor número de las instituciones representadas por la muestra de los no becarios implementan un menor número de programas de RSE luego de la participación en la Conferencia (gráfico 21 y 22). En este caso se puede hacer la misma observación que en las muestras anteriores. No se sabe si el número total de iniciativas ha disminuido o no y hay que tener en cuenta los errores y otros elementos cualitativos. Asimismo, se observa una gran heterogeneidad de programas actuales de RSE tales como capacitación de personal, consultorías y programas de salud (gráfico 23 y 24).

Continuando con las tendencias anteriores solamente un 4% de los encuestados manifiesta no haber aplicado los conceptos difundidos en la Conferencia (gráfico 25) y que no valió la pena su participación en la misma (gráfico 26).

Las tendencias con respecto a los niveles de conciencia de RSE dentro de la empresa mantienen un perfil similar a los casos anteriores (gráfico 27). Los temas de mayor

interés para las próximas conferencias son nuevamente los relacionados con las Pymes (gráfico 28).

En síntesis, teniendo en cuenta que la muestra en este seguimiento realizado a los 6 meses de la conferencia fue considerablemente menor¹, y por tanto esto también puede afectar a la representatividad, las tres bases demuestran patrones similares. En este sentido, tanto los becarios como los no becarios tienen la misma visión sobre la conferencia y son igual de proclives a la adopción de medidas generadoras de programas en las organizaciones a las que pertenecen. Respecto a los temas de interés, el análisis de los datos revela la Responsabilidad Social en las Pymes como área de interés para los tres grupos analizados. Sería conveniente buscar la forma adecuada de incluir el tema de las Pymes en las próximas conferencias.

¹ En este seguimiento la muestra se redujo de 76 participantes que respondieron en la primera encuesta a 33. El universo total fue 343.



Estudio de Satisfacción de la
Conferencia Interamericana de Responsabilidad
Social de la Empresa
RSE Como Instrumento de Competitividad
Especialmente preparado para



Banco Interamericano de Desarrollo



Mayo 20 de 2004

¿Cómo cambió su visión de la RSE como consecuencia de la Conferencia?

Base 33

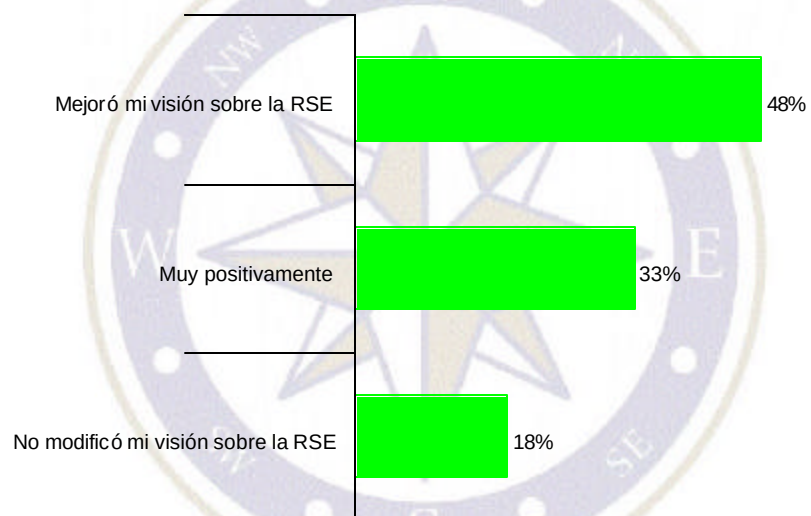


GRAFICO 1

Pasado seis meses, ¿Cree que valió la pena su participación en la Conferencia?

Base 33

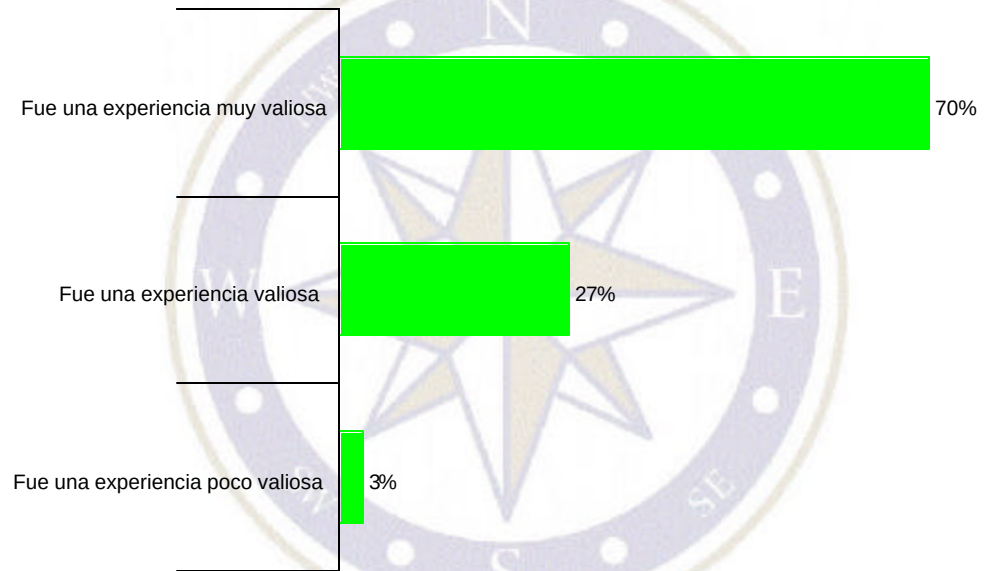


GRAFICO 2

¿Ha aplicado los conceptos o ideas difundidos en la conferencia?

Base 33

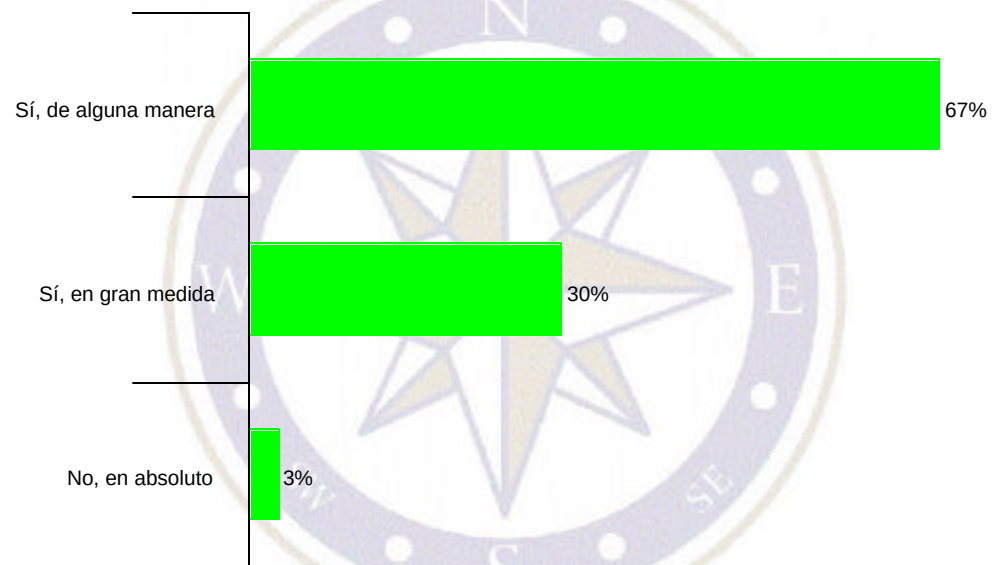


GRAFICO 3

MERCADEO
INTEGRAL

**¿Tenía su institución algún programa de RSE
antes de la Conferencia?**

Base 33

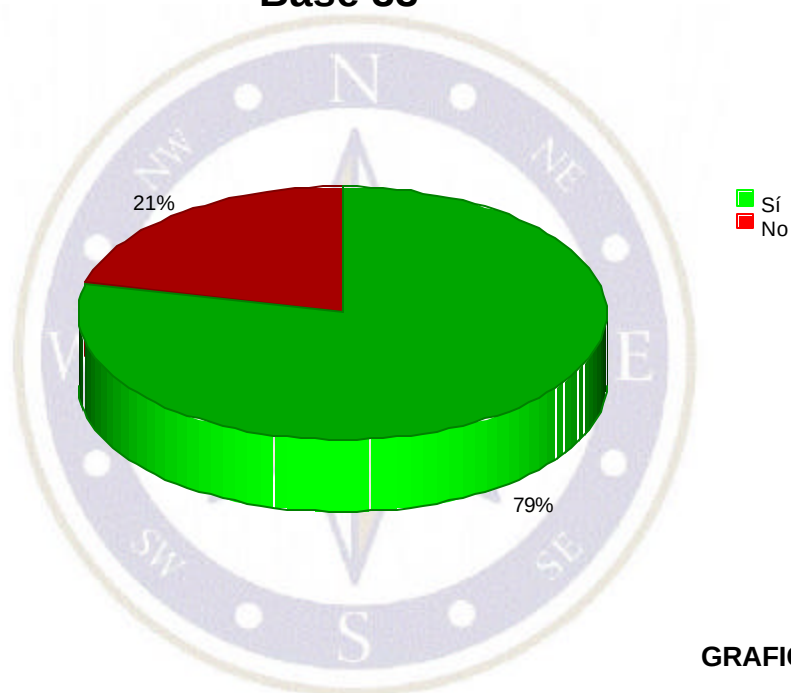


GRAFICO 4

¿Tiene su institución en ejecución algún plan de RSE en estos momentos?

Base 33

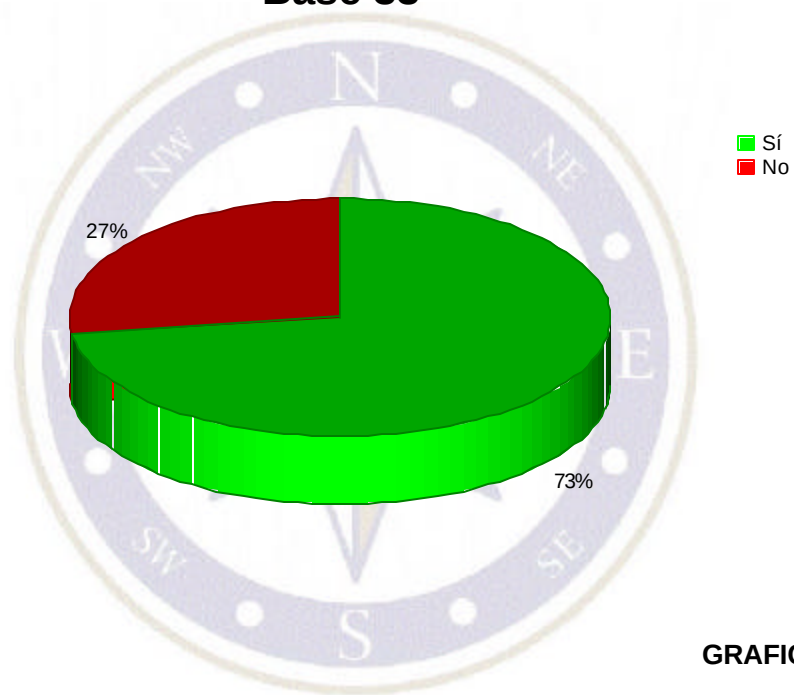


GRAFICO 5

¿Podría usted describir brevemente en qué consiste el programa actual?

Base 33

46 respuestas*

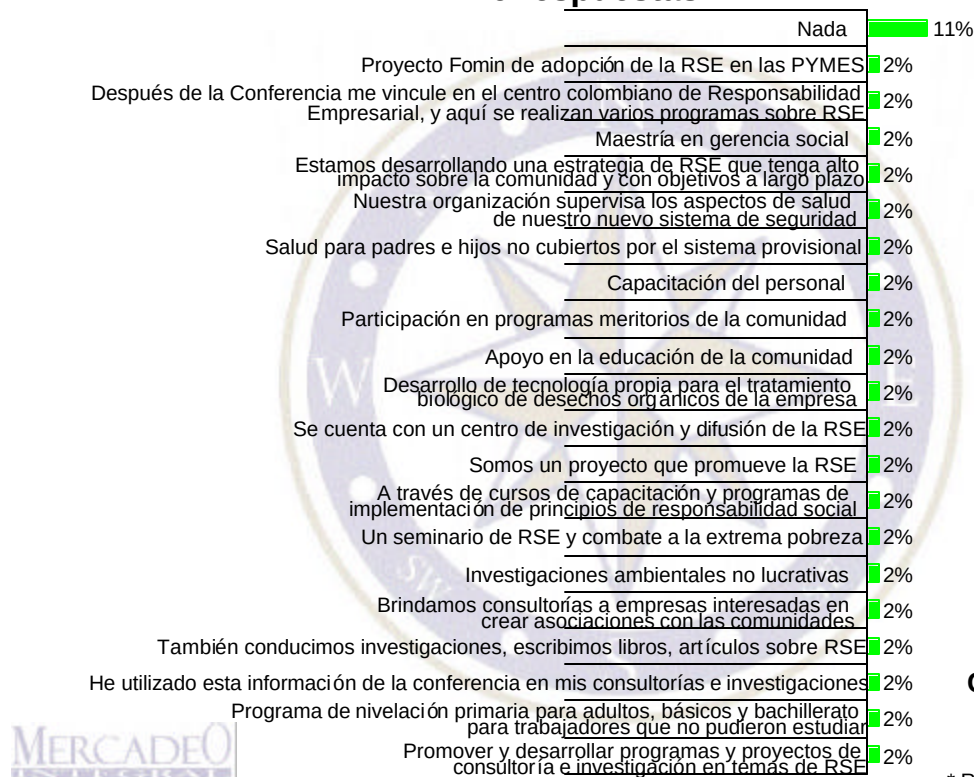


GRAFICO 6

* Respuestas Múltiples

CONTINUACIÓN

¿Podría usted describir brevemente en qué consiste el programa actual?

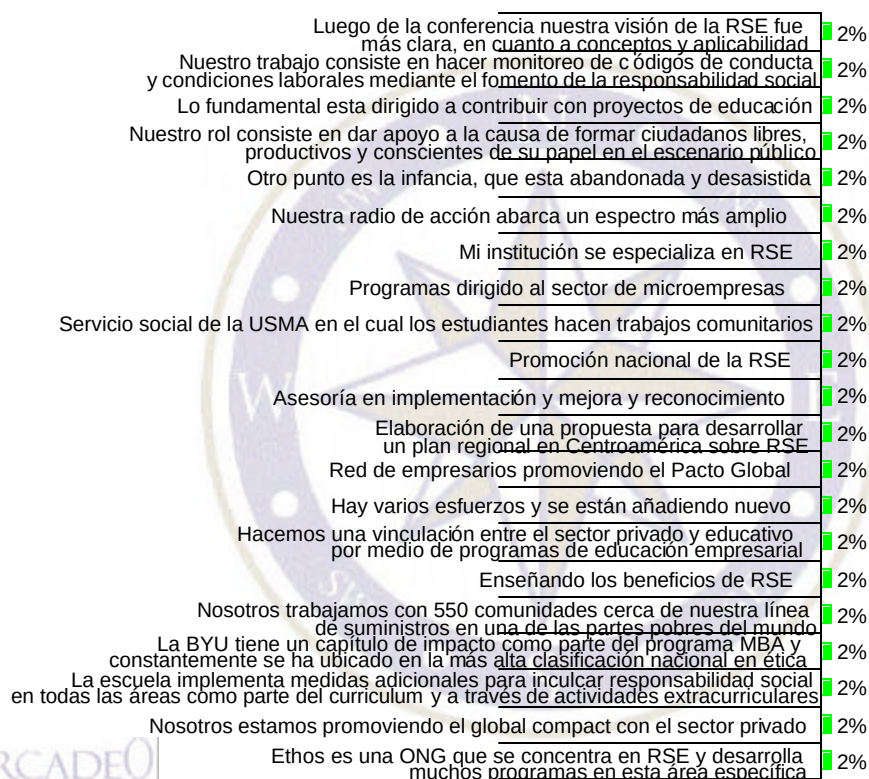


GRAFICO 7

¿En qué niveles dentro de su empresa cree usted que hay conciencia de RSE?

Base 33

58 respuestas*

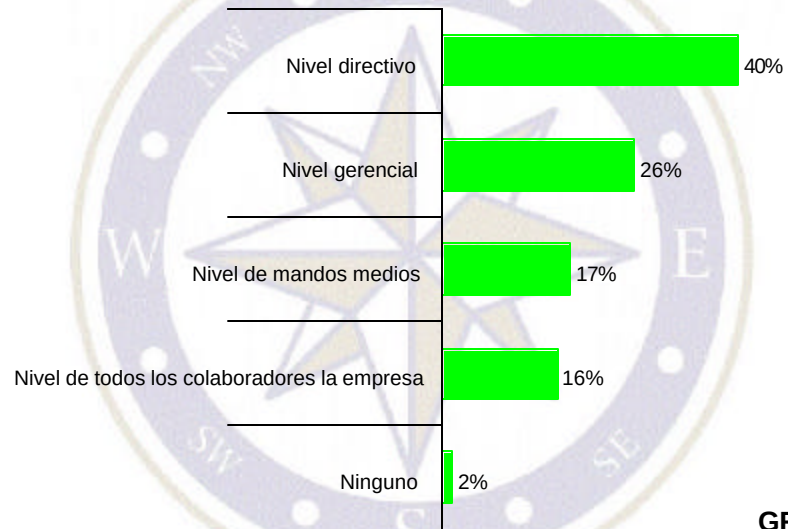


GRAFICO 8

* Respuestas Múltiples

Sugiera temas relacionados con la RSE que considera son de interés para tratar en próximas ediciones.

Base 33

71 respuestas*

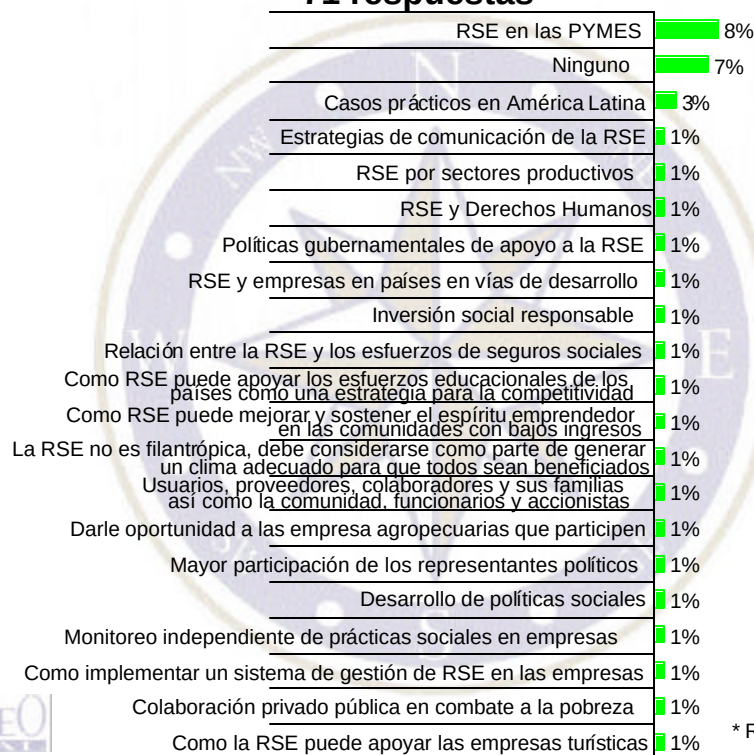
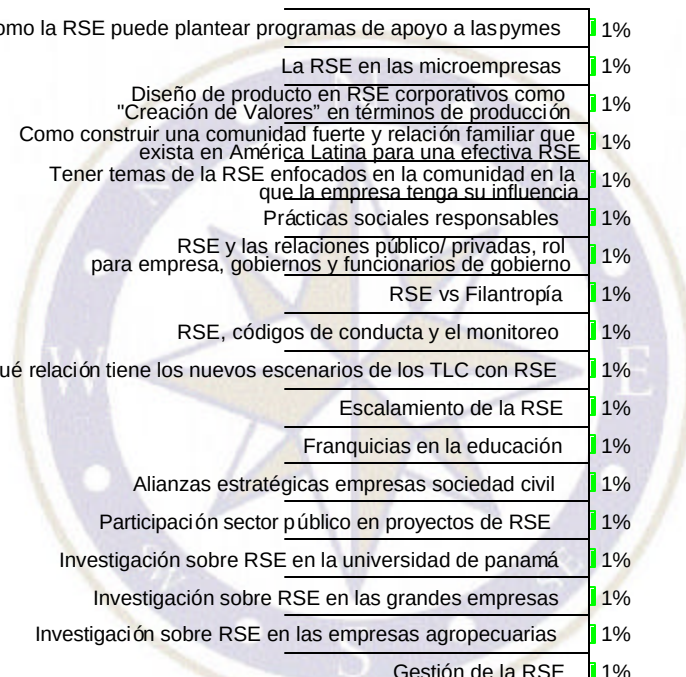


GRAFICO 9

* Respuestas Múltiples

CONTINUACIÓN

Sugiera temas relacionados con la RSE que considera son de interés para tratar en próximas ediciones.



Como la RSE puede plantear programas de apoyo a las pymes	1%
La RSE en las microempresas	1%
Diseño de producto en RSE corporativos como "Creación de Valores" en términos de producción	1%
Como construir una comunidad fuerte y relación familiar que exista en América Latina para una efectiva RSE	1%
Tener temas de la RSE enfocados en la comunidad en la que la empresa tenga su influencia	1%
Prácticas sociales responsables	1%
RSE y las relaciones público/ privadas, rol para empresa, gobiernos y funcionarios de gobierno	1%
RSE vs Filantropía	1%
RSE, códigos de conducta y el monitoreo	1%
Qué relación tiene los nuevos escenarios de los TLC con RSE	1%
Escalamiento de la RSE	1%
Franquicias en la educación	1%
Alianzas estratégicas empresas sociedad civil	1%
Participación sector público en proyectos de RSE	1%
Investigación sobre RSE en la universidad de panamá	1%
Investigación sobre RSE en las grandes empresas	1%
Investigación sobre RSE en las empresas agropecuarias	1%
Gestión de la RSE	1%
Medición, diagnostico e indicadores	1%
RSE y la calidad de vida en la empresa	1%

GRAFICO 10

CONTINUACIÓN

Sugiera temas relacionados con la RSE que considera son de interés para tratar en próximas ediciones.

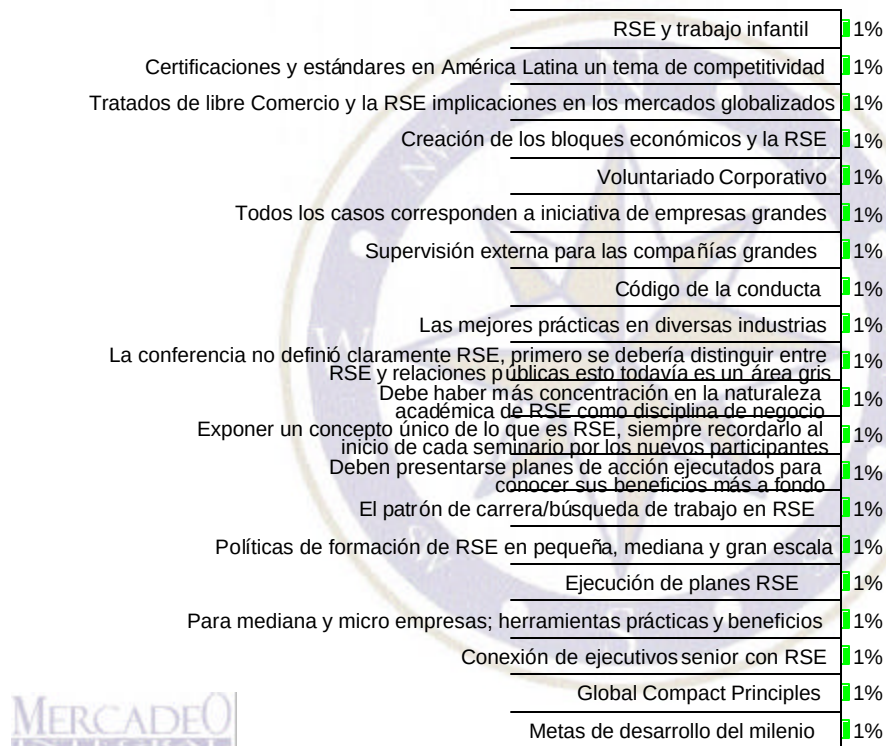


GRAFICO 11

¿Cómo cambió su visión de la RSE como consecuencia de la Conferencia?

Base 8

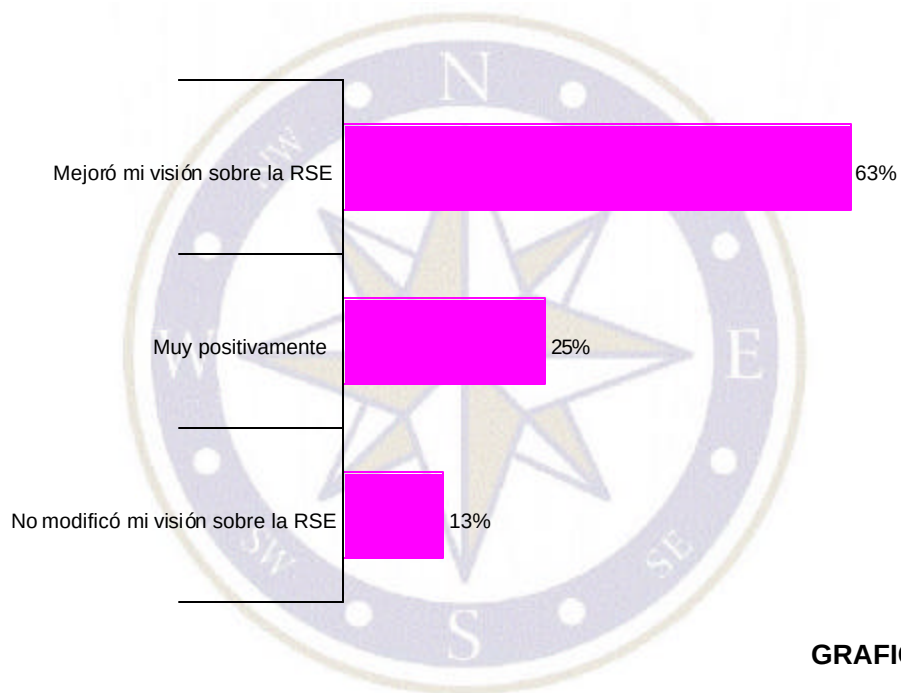


GRAFICO 12

Pasado seis meses, ¿Cree que valió la pena su participación en la Conferencia?

Base 8

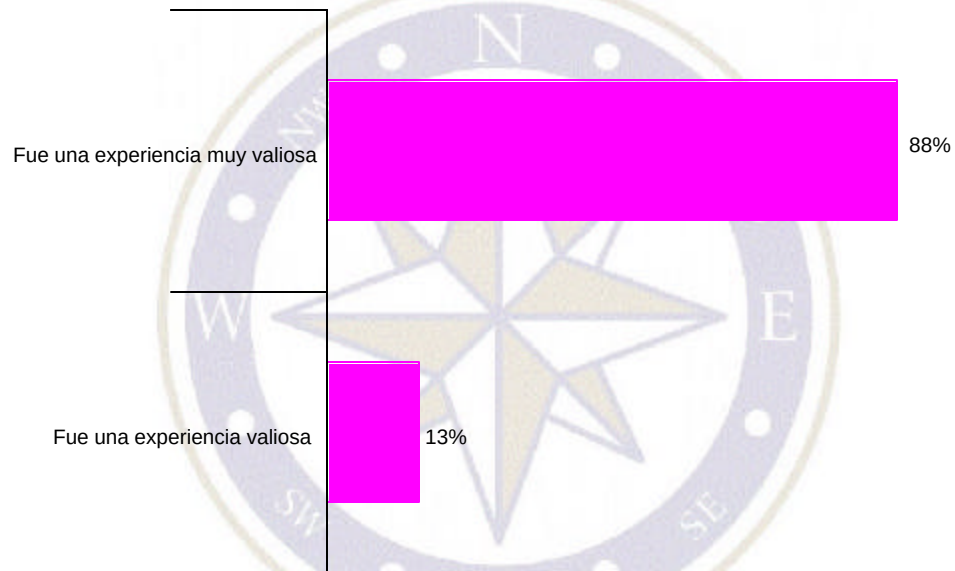


GRAFICO 13

**¿Tenía su institución algún programa de RSE
antes de la Conferencia?**

Base 8

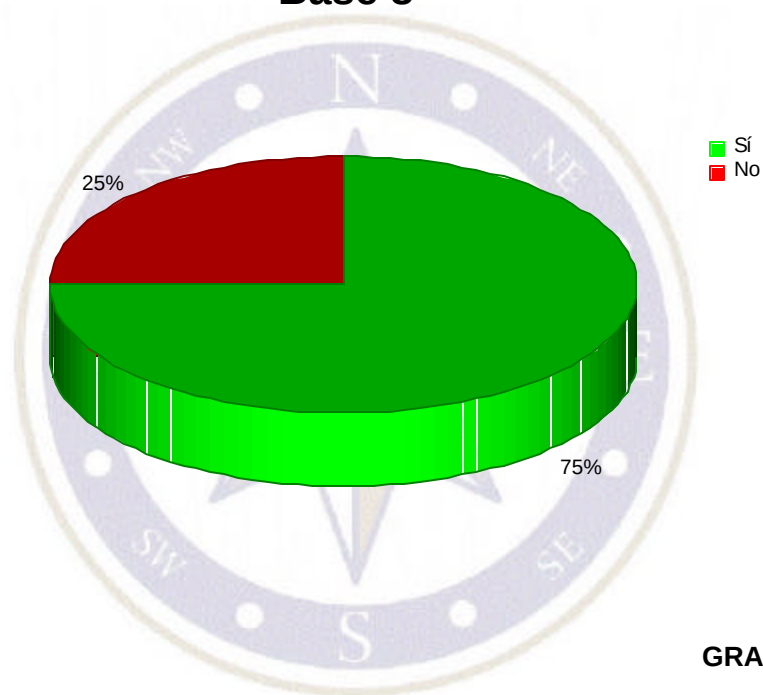


GRAFICO 14

¿Tiene su institución en ejecución algún plan de RSE en estos momentos?

Base 8

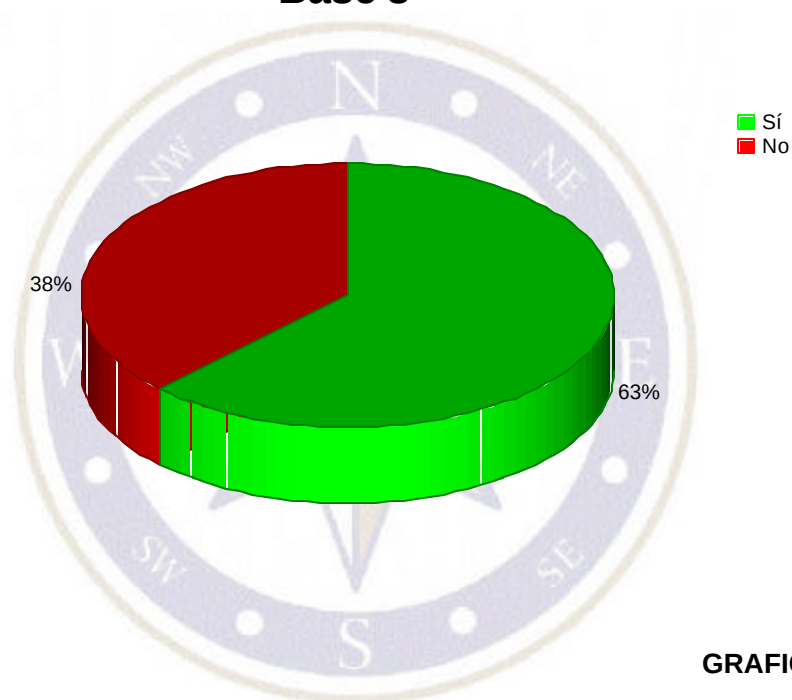


GRAFICO 15

¿Podría usted describir brevemente en qué consiste el programa actual?

Base 8

10 respuestas*

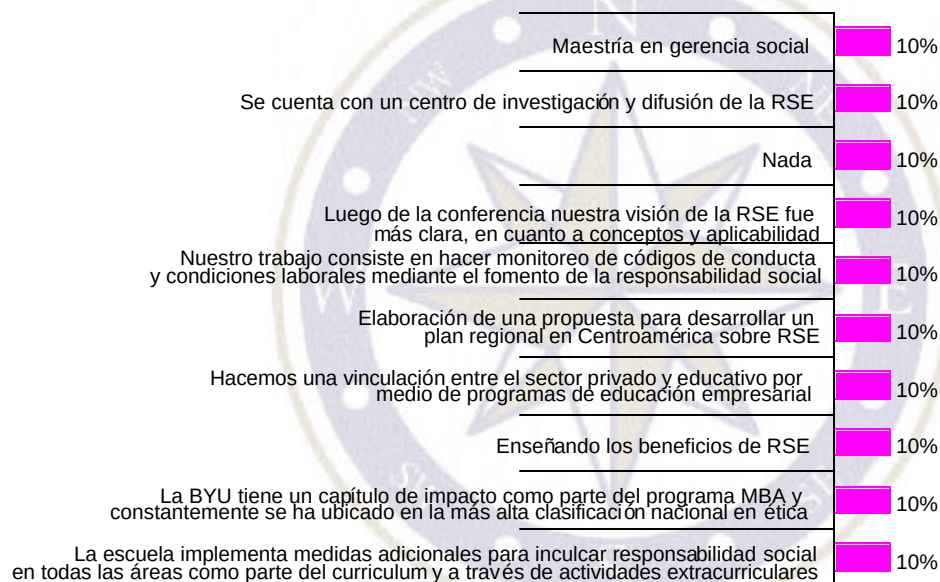


GRAFICO 16



* Respuestas Múltiples

¿Ha aplicado los conceptos o ideas difundidos en la conferencia?

Base 8

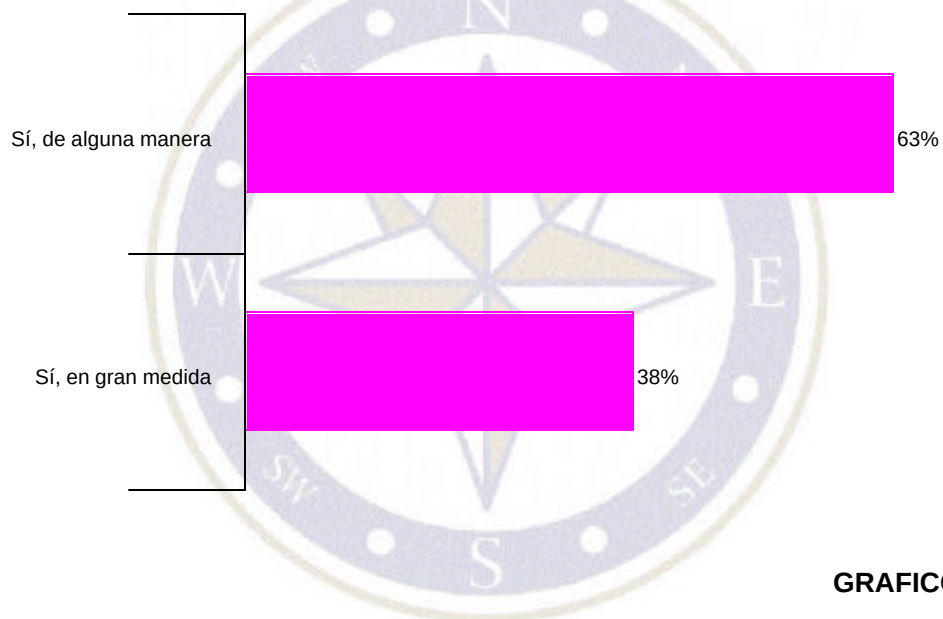


GRAFICO 17

MERCADEO
INTEGRAL

¿En qué niveles dentro de su empresa cree usted que hay conciencia de RSE?

Base 8

17 respuestas*

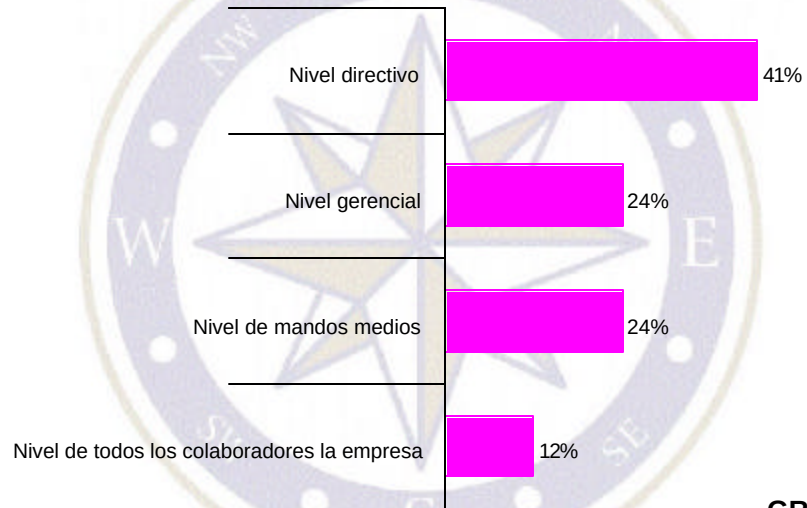


GRAFICO 18

* Respuestas Múltiples

Sugiera temas relacionados con la RSE que considera son de interés para tratar en próximas ediciones.

Base 8

22 respuestas*

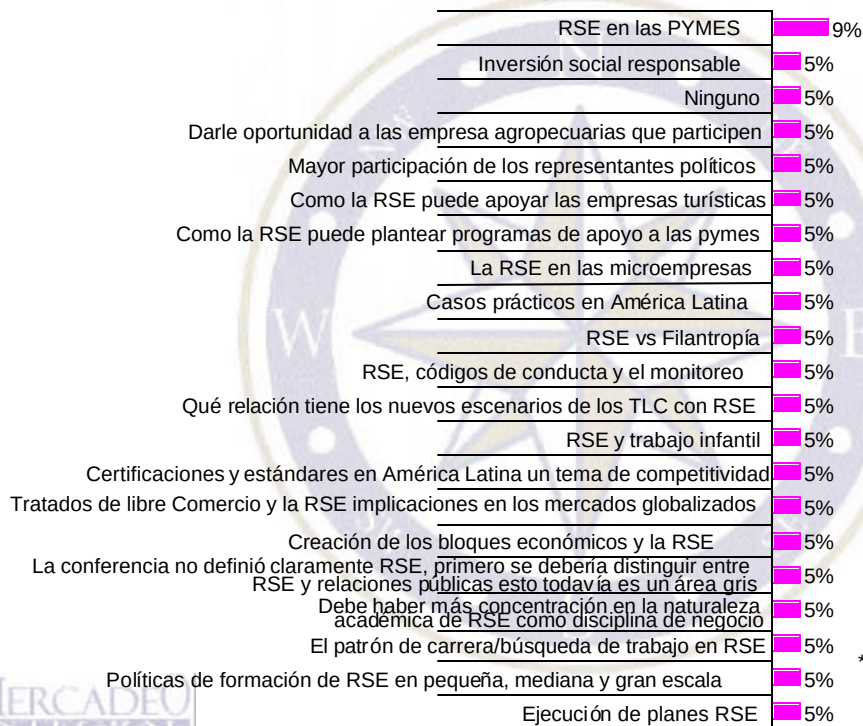


GRAFICO 19

* Respuestas Múltiples

¿Cómo cambió su visión de la RSE como consecuencia de la Conferencia?

Base 25

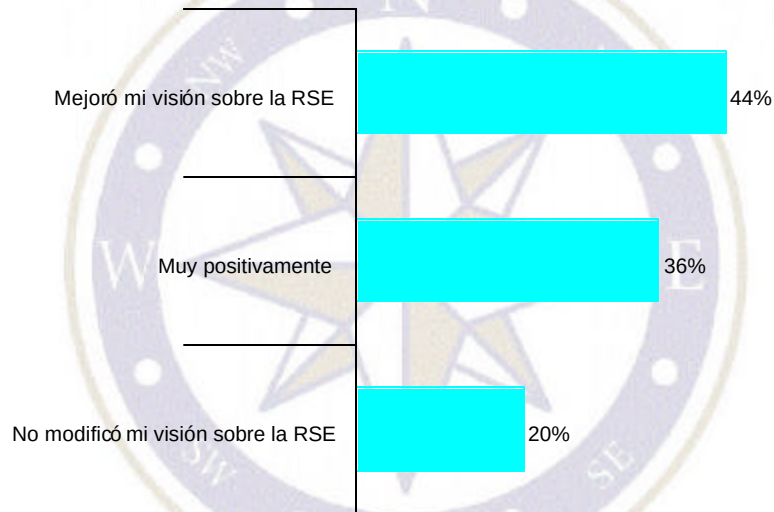


GRAFICO 20

**¿Tenía su institución algún programa de RSE
antes de la Conferencia?**

Base 25

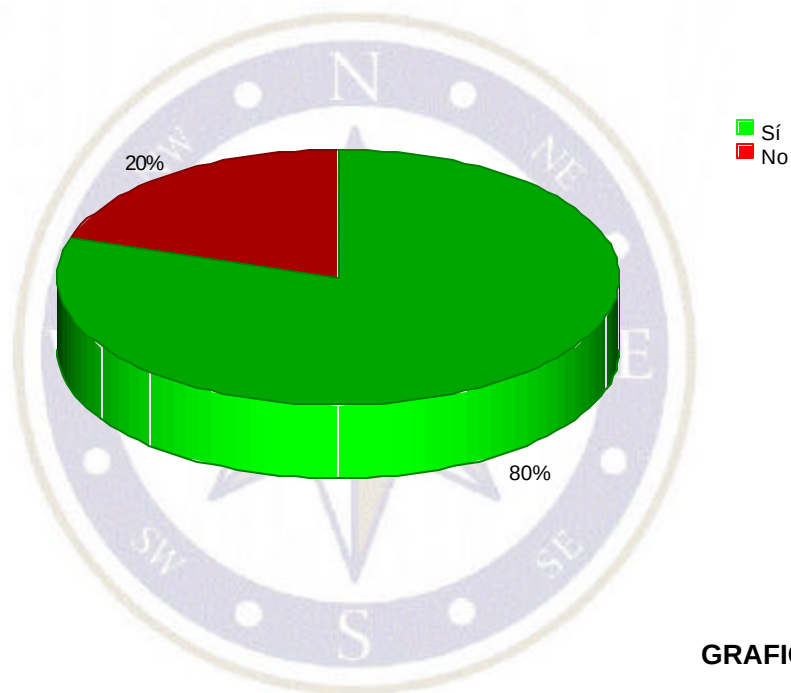


GRAFICO 21

¿Tiene su institución en ejecución algún plan de RSE en estos momentos?

Base 25

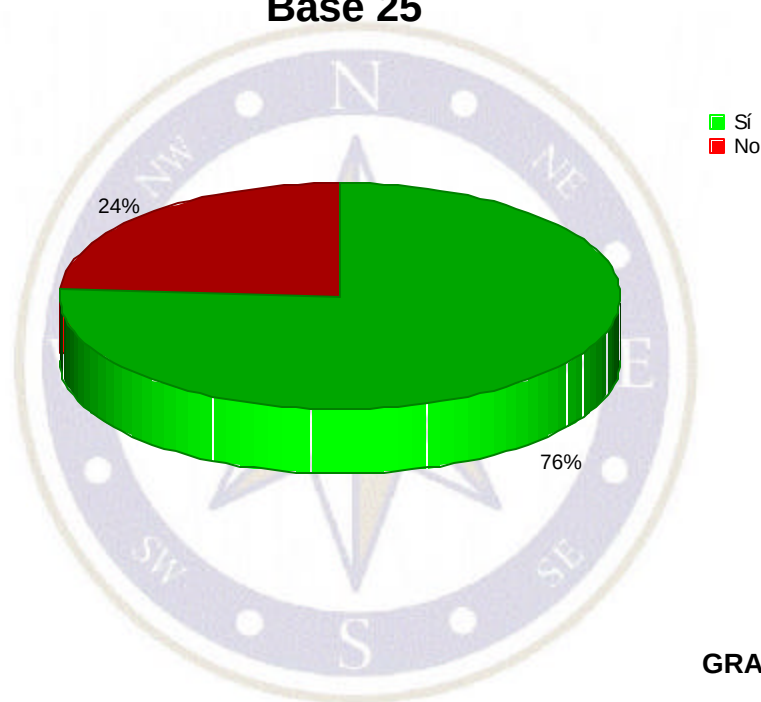


GRAFICO 22

¿Podría usted describir brevemente en qué consiste el programa actual?

Base 25

36 respuestas*

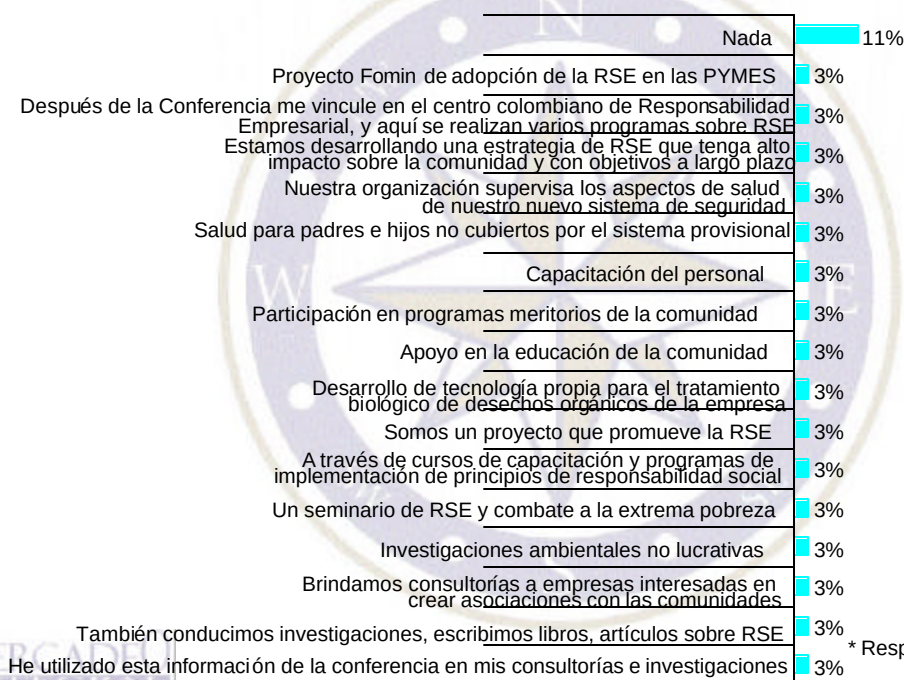


GRAFICO 23

* Respuestas Múltiples

CONTINUACIÓN

¿Podría usted describir brevemente en qué consiste el programa actual?

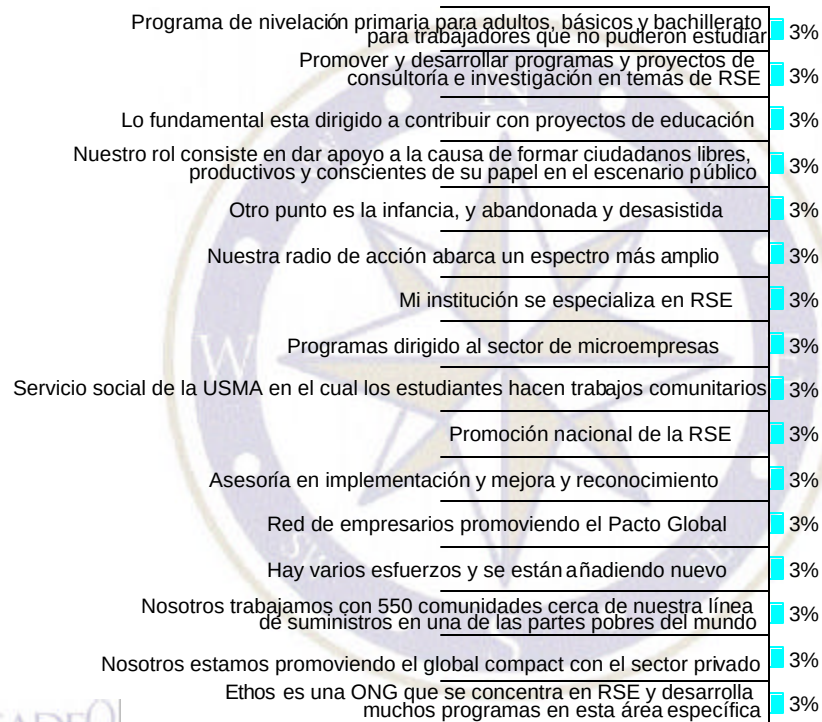


GRAFICO 24

¿Ha aplicado los conceptos o ideas difundidos en la conferencia?

Base 25

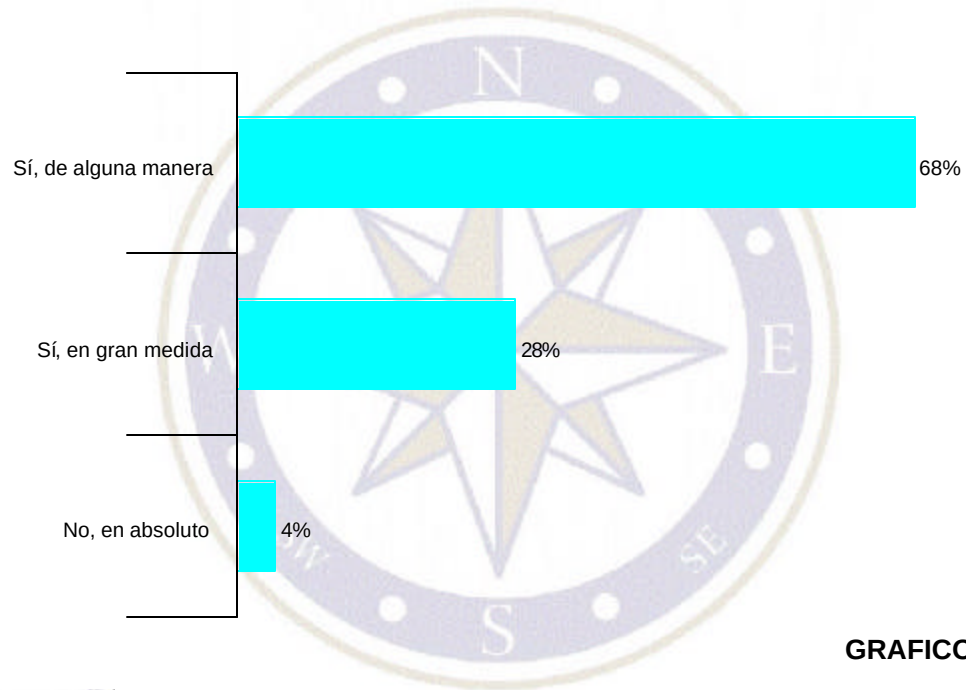


GRAFICO 25

MERCADEO
INTEGRAL

Pasado seis meses, ¿Cree que valió la pena su participación en la Conferencia?

Base 25

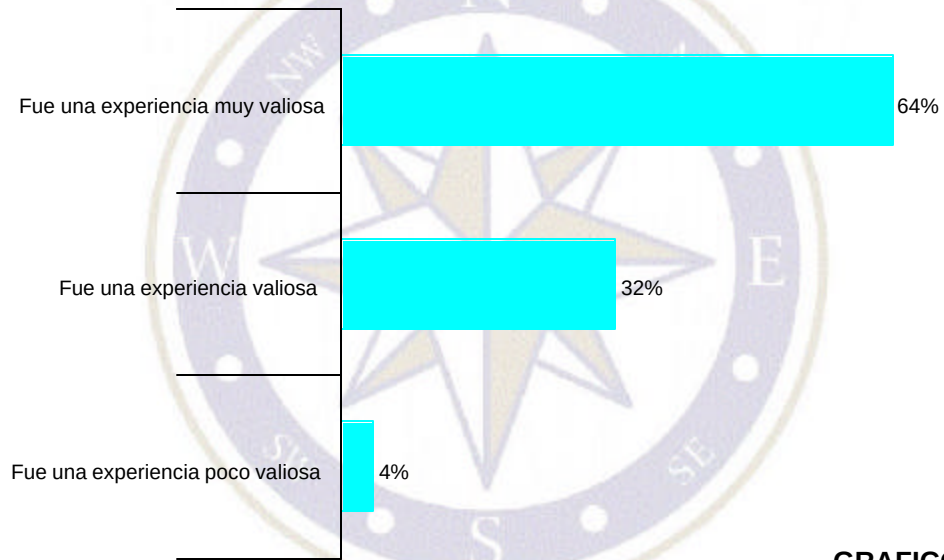


GRAFICO 26

¿En qué niveles dentro de su empresa cree usted que hay conciencia de RSE?

Base 25

41 respuestas*

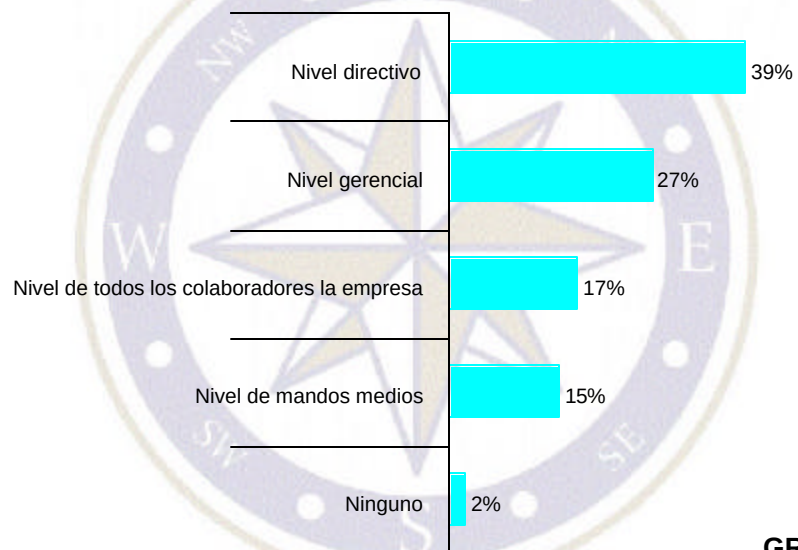


GRAFICO 27

* Respuestas Múltiples

Sugiera temas relacionados con la RSE que considera son de interés para tratar en próximas ediciones.

Base 25

49 respuestas*

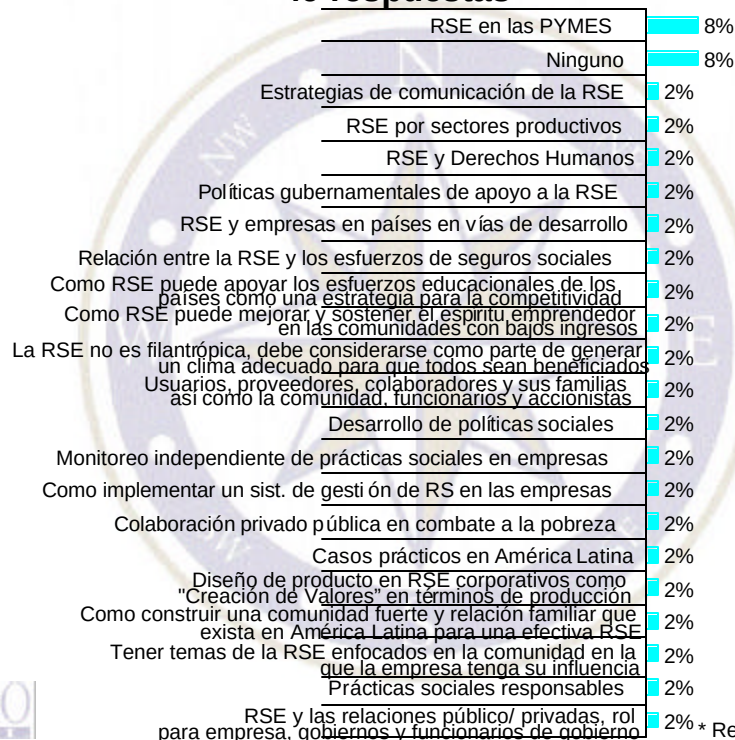


GRAFICO 28

MERCADEO
INTEGRAL

* Respuestas Múltiples