Fundación CORRESPONSABLES

bidea

Midiendo la confianza de los stakeholders. Empleados

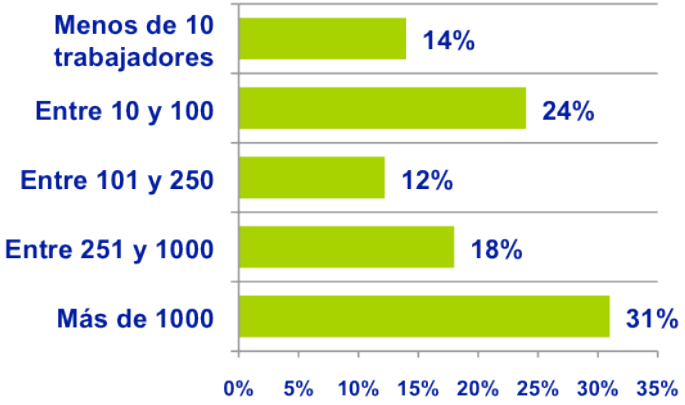
Con la colaboración técnica de

e-motiva

Barcelona, 1 de julio de 2011

Acerca del estudio

Tamaño de la organización



	n
Menos de 10 trabajadores	71
Entre 10 y 100	122
Entre 101 y 250	62
Entre 251 y 1000	91
Más de 1000	157

Posición en la organización

	n
Puesto directivo	137
Puesto de mando intermedio	157
Puesto técnico	153
Puesto administrativo	32
Puesto de operario	9
Otro	17

Metodología

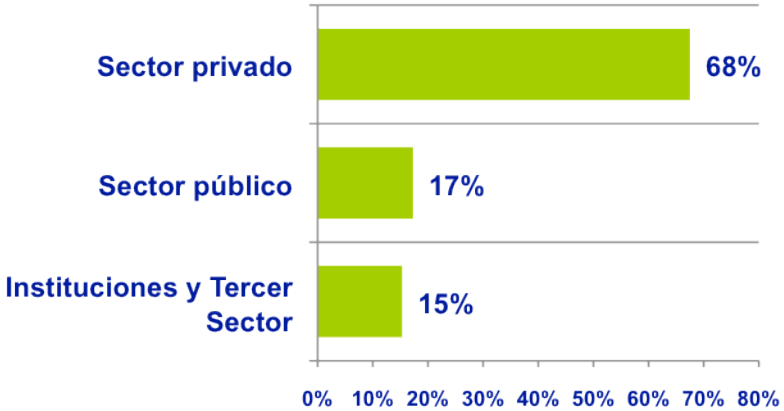
Se envía una encuesta on-line a una **muestra** de 10.000 personas, fundamentalmente usuarias de las diferentes soluciones editoriales de MediaResponsable.

Respuesta: 510 encuestas

Fechas: del 29 de abril al 27 de mayo de 2011.

Nota: El estudio representa a una muestra de empleados de nivel directivo y técnico de organizaciones interesadas en la sostenibilidad y la responsabilidad social.
Por otra parte, el estudio es una aproximación a la hipótesis de que la confianza se debe medir y gestionar, como elemento clave para la supervivencia y la competitividad de las organizaciones del siglo XXI.

Sector de actividad



	n
Sector privado	344
Sector público	88
Instituciones y Tercer Sector	78

Fundación CORRESPONSABLES

bidea

1 Indicadores de confianza

2 La gestión de la confianza

3 Confianza y prácticas de RSE

4 Conclusiones y tendencias

1 Indicadores de confianza

2 La gestión de la confianza

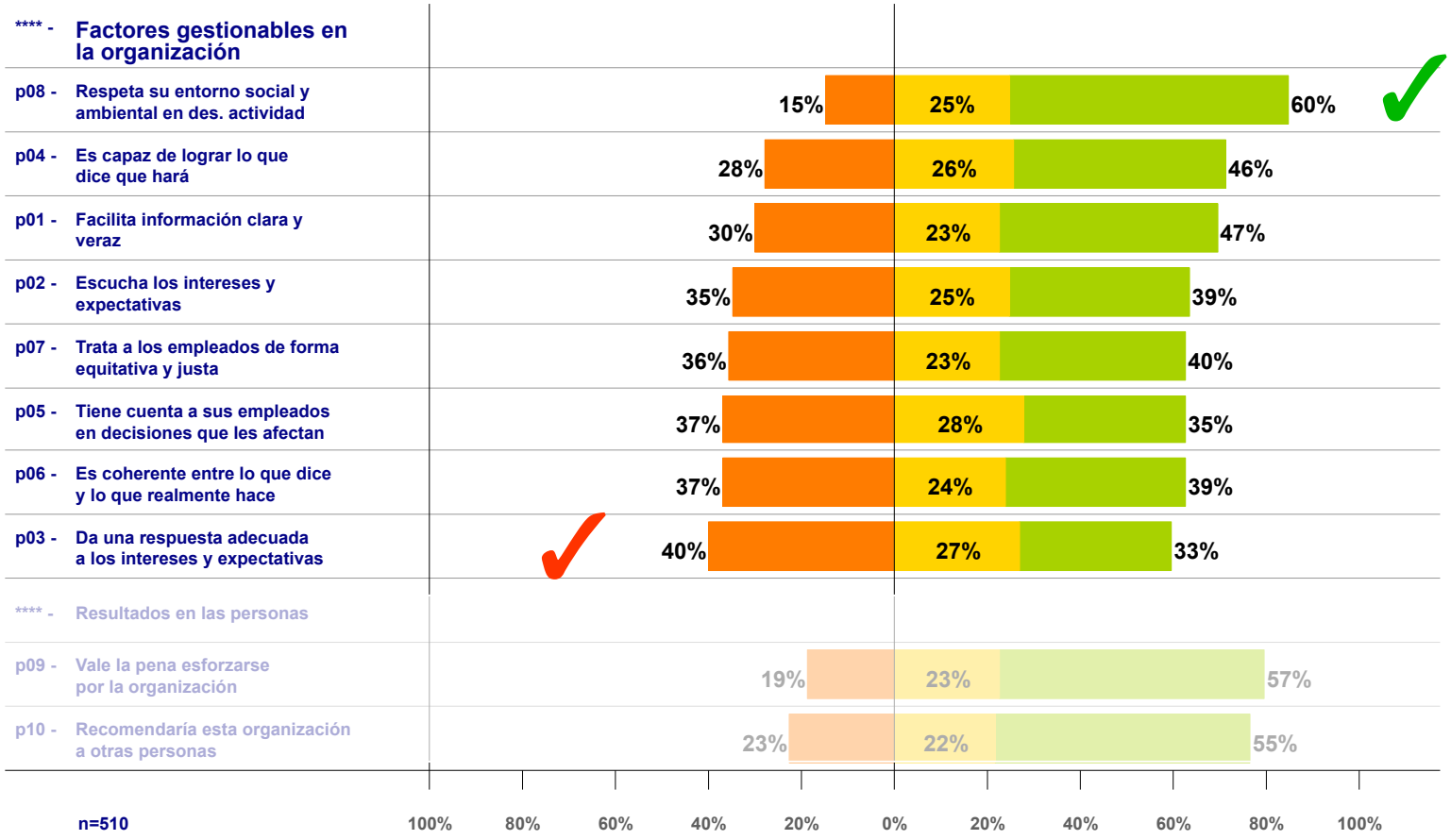
3 Confianza y prácticas de RSE

4 Conclusiones y tendencias

El 60% afirma que su organización respeta el entorno social y ambiental.

El 40% piensa que la organización no da una respuesta adecuada a sus intereses y expectativas.

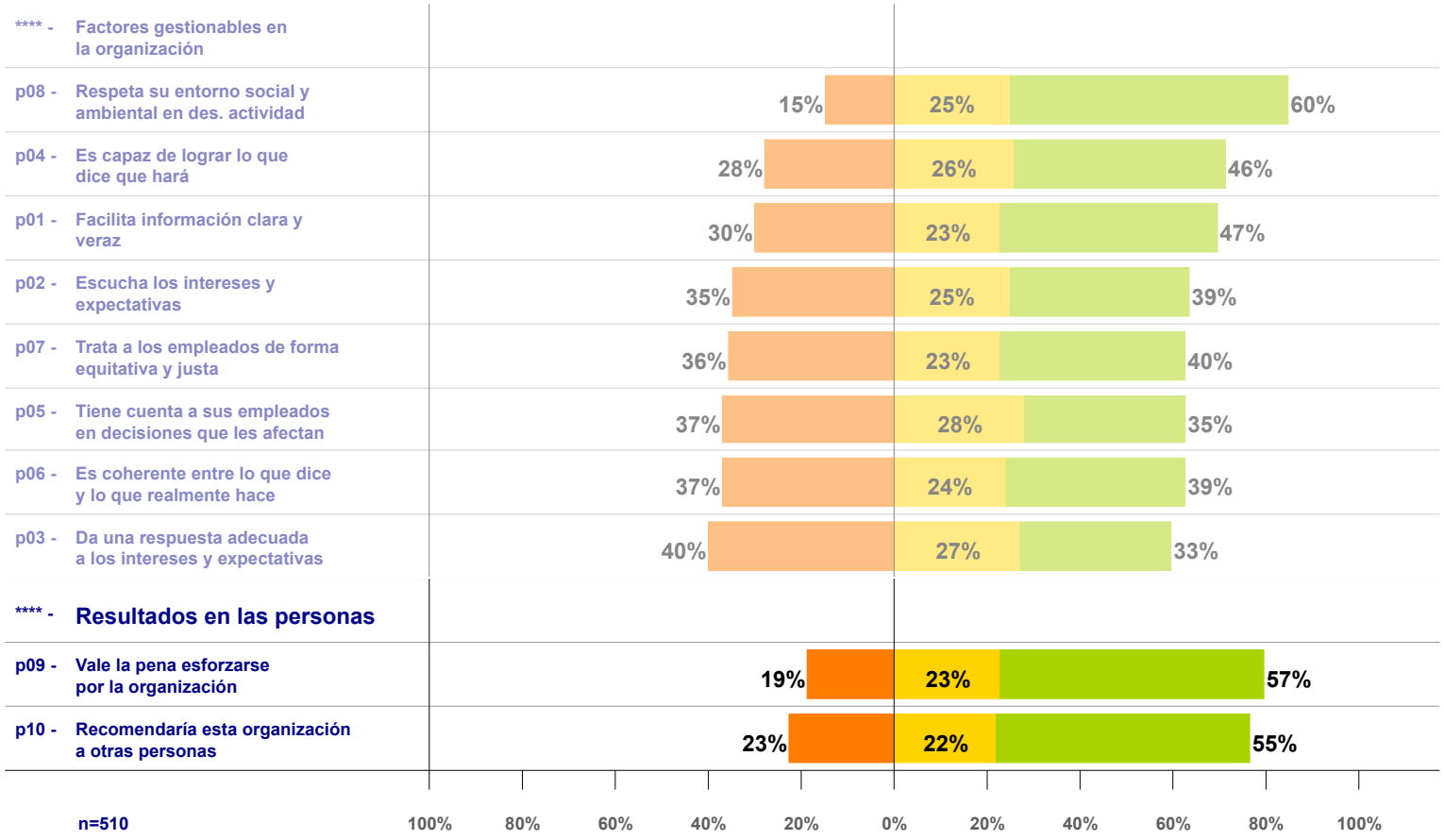
Factores gestionables: ¿En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?



Escala 1 a 10. Rojo=% negativo (1-4) / Ámbar=% medio (5-6) / Verde= % positivo (7-10)

Más del 50% piensa que vale la pena esforzarse por su organización y además la recomendaría a otras personas.

Resultados en las personas: ¿En qué medida estás de acuerdo con las siguientes afirmaciones?



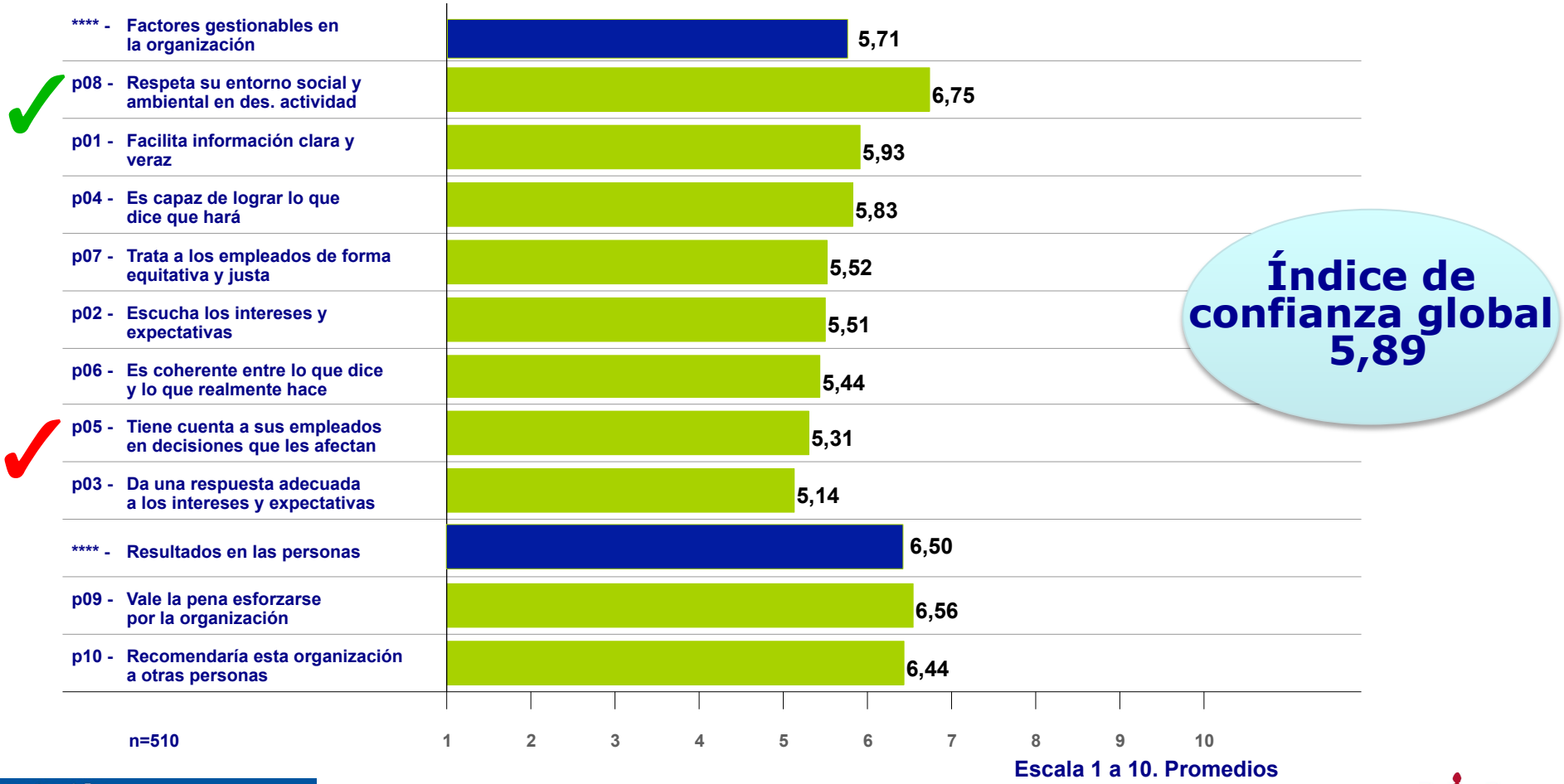
Escala 1 a 10. Rojo=% negativo (1-4) / Ámbar=% medio (5-6) / Verde= % positivo (7-10)

Fundación CORRESPONSABLES

bidea

El estudio nos permite disponer de un barómetro para comparar el nivel de confianza de nuestros empleados –y stakeholders- con el mercado:

Índice de confianza global: 5,89



Fundación CORRESPONSABLES

bidea

✓ El sector privado es el mejor valorado, destacando las empresas no cotizadas.
✓ El sector público es el peor valorado.

Comparación por sectores

	S. Privado cotizada	✓ S. Privado no cotiza	✓ Sector público	Instit. y 3er sector	Total
**** - Factores gestionables en la organización					
p08 - Respeta su entorno social y ambiental en des. actividad	63	65	48	57	60
p04 - Es capaz de lograr lo que dice que hará	56	52	26	41	46
p01 - Facilita información clara y veraz	55	52	28	42	47
p02 - Escucha los intereses y expectativas	39	46	18	42	39
p07 - Trata a los empleados de forma equitativa y justa	39	47	22	39	40
p05 - Tiene cuenta a sus empleados en decisiones que les afectan	31	44	17	32	35
p06 - Es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace	37	48	19	34	39
p03 - Da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas	34	39	16	32	33
**** - Resultados en las personas					
p09 - Vale la pena esforzarse por la organización	52	61	56	54	57
p10 - Recomendaría esta organización a otras personas	54	59	51	50	55
Número de personas	71	269	88	78	510

Diferencia igual o superior a 10 %	Diferencia entre 5 y 9 % superior	Diferencia no significativa (± 5 %)	Diferencia entre 5 y 9 % inferior	Diferencia igual o inferior a 10 %

Porcentaje positivo (7 a 10)

Fundación CORRESPONSABLES

bidea

La confianza de los empleados es mayor en organizaciones más pequeñas

Comparación por tamaño

	Menos de 10 trab.	Entre 10 y 100	Entre 101 y 250	Entre 251 y 1000	Más de 1000	No contesta	Total
**** - Factores gestionables en la organización							
p08 - Respeta su entorno social y ambiental en des. actividad	62	58	66	60	59	80	60
p04 - Es capaz de lograr lo que dice que hará	48	48	44	41	48	20	46
p01 - Facilita información clara y veraz	65	49	48	41	39	40	47
p02 - Escucha los intereses y expectativas	58	43	42	30	34	20	39
p07 - Trata a los empleados de forma equitativa y justa	55	43	46	40	29	40	40
p05 - Tiene cuenta a sus empleados en decisiones que les afectan	57	36	39	28	29	0	35
p06 - Es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace	58	39	42	34	33	20	39
p03 - Da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas	46	37	34	28	26	40	33
**** - Resultados en las personas							
p09 - Vale la pena esforzarse por la organización	66	56	58	53	57	60	57
p10 - Recomendaría esta organización a otras personas	59	53	56	56	53	60	55
Número de personas	71	122	62	91	157	7	510

Porcentaje positivo (7 a 10)

La confianza tiende a aumentar a medida que crece el nivel de responsabilidad en la organización.

Comparación por grupo profesional

	Directivo	Mando Intermedio	Técnico	Admon.	Operario	Otro	Total
**** - Factores gestionables en la organización							
p08 - Respeta su entorno social y ambiental en des. actividad	69	53	62	56	67	53	60
p04 - Es capaz de lograr lo que dice que hará	58	42	43	28	44	41	46
p01 - Facilita información clara y veraz	61	46	41	22	33	41	47
p02 - Escucha los intereses y expectativas	54	39	32	13	44	29	39
p07 - Trata a los empleados de forma equitativa y justa	58	38	31	22	38	35	40
p05 - Tiene cuenta a sus empleados en decisiones que les afectan	50	36	29	9	22	25	35
p06 - Es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace	51	38	34	19	44	38	39
p03 - Da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas	48	27	30	16	33	24	33
**** - Resultados en las personas							
p09 - Vale la pena esforzarse por la organización	69	54	56	44	56	47	57
p10 - Recomendaría esta organización a otras personas	69	52	51	34	56	41	55
Número de personas	137	157	153	32	9	17	510

Porcentaje positivo (7 a 10)

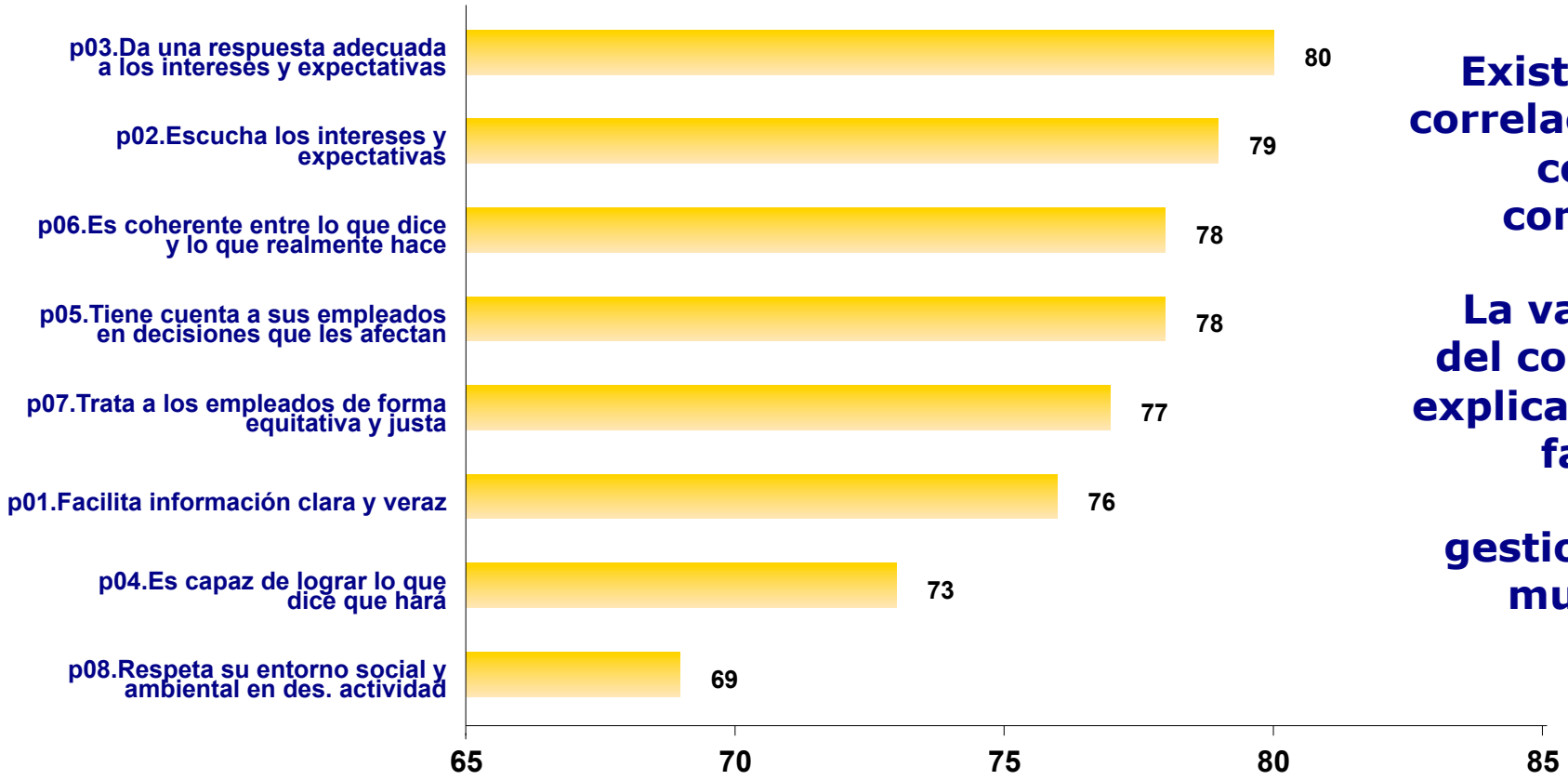
Modelo de relaciones causa-efecto
La gestión de la confianza genera compromiso

✓ Factores gestionables	
TRANSPARENCIA	P01. La empresa facilita información clara y veraz a sus empleados
ESCUCHA	p02. La empresa escucha los intereses y expectativas de sus empleados
RESPUESTA	p03.. La empresa da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas de sus empleados
LOGRO	p04. Esta empresa es capaz de lograr lo que dice que hará
INCLUSIÓN	p05. La empresa tiene en cuenta a sus empleados en las decisiones que les afectan
COHERENCIA	p06. La empresa es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace
TRATO	p07. La empresa trata a todos los grupos de interés de forma equitativa y justa (accionistas, clientes, etc.)
ENTORNO	p08. La empresa respeta su entorno social y ambiental en el desarrollo de su actividad

✓ Compromiso
p09. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización
p10. Recomendaría esta organización a otras personas

Los factores de confianza tienen un impacto muy alto en el compromiso

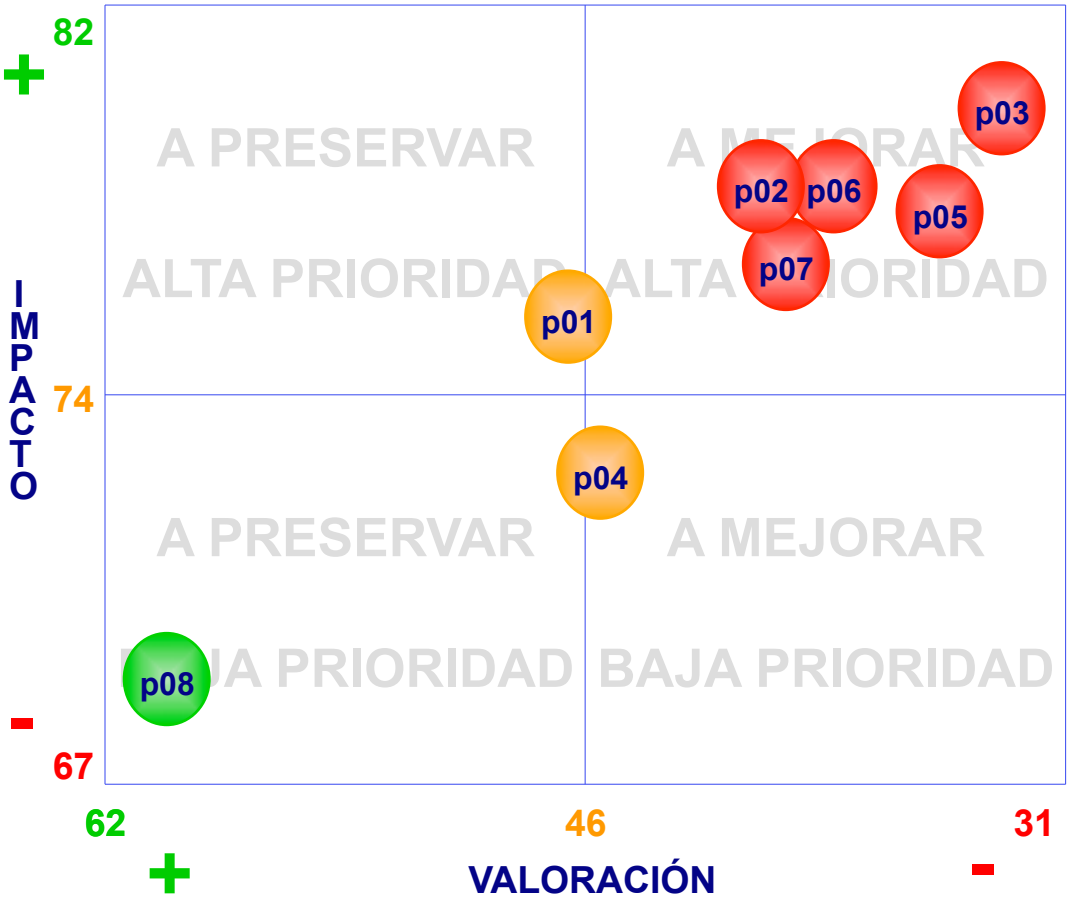
Grado de importancia/impacto de los factores (de 0 a 100):



Existe una alta correlación entre confianza y compromiso.

La variabilidad del compromiso explicada por los factores de confianza gestionables es muy elevada (74%)

Relación causa-efecto entre confianza y compromiso. Modelo para priorizar los factores a gestionar



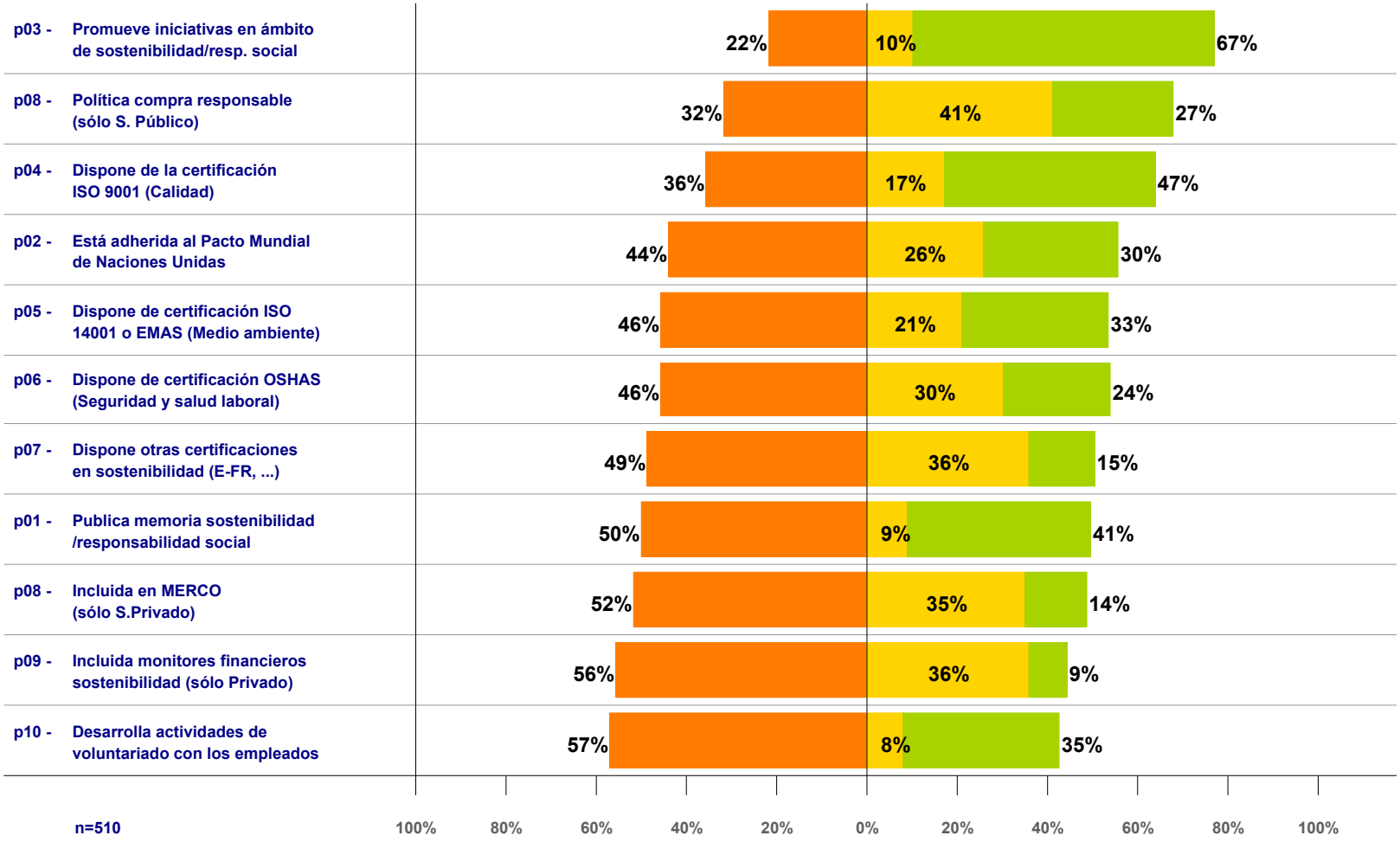
Factores Gestionables	
p03	Da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas
p05	Tiene cuenta a sus empleados en decisiones que les afectan
p02	Escucha los intereses y expectativas
p06	Es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace
p07	Trata a los empleados de forma equitativa y justa
p01	Facilita información clara y veraz
p04	Es capaz de lograr lo que dice que hará
p08	Respeta su entorno social y ambiental en des. actividad

Fundación CORRESPONSABLES

bidea

El 67% promueve iniciativas de sostenibilidad/Resp. Social. Algo más del 40% publican memoria de sostenibilidad. El 41% no sabe si dispone de una política de compra responsable (sólo Sector Público)

Marca por favor si tu organización dispone de los siguientes recursos:



Rojo = NO / Ámbar = No sé / Verde = SÍ

Las empresas que cotizan en bolsa son las que disponen de más recursos y prácticas de RSE

Comparación por sector:

	S. Privado cotizada	S. Privado no cotiza	Sector público	Instit. y 3er sector	Total
p03 - Promueve iniciativas en ámbito de sostenibilidad/resp. social	82	60	70	75	67
p08 - Política compra responsable (sólo S. Público)	-	-	27	-	27
p04 - Dispone de la certificación ISO 9001 (Calidad)	71	47	41	32	47
p02 - Está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas	58	29	15	25	30
p05 - Dispone de certificación ISO 14001 o EMAS (Medio ambiente)	64	30	28	16	33
p06 - Dispone de certificación OSHAS (Seguridad y salud laboral)	49	22	20	8	24
p07 - Dispone otras certificaciones en sostenibilidad (E-FR, ...)	25	16	7	11	15
p01 - Publica memoria sostenibilidad /responsabilidad social	80	33	38	38	41
p08 - Incluida en MERCO (sólo S.Privado)	39	6	-	-	14
p09 - Incluida monitores financieros sostenibilidad (sólo Privado)	40	0	-	-	9
p10 - Desarrolla actividades de voluntariado con los empleados	68	29	30	-	35
Número de personas	71	269	88	78	510

Porcentaje SI

Las empresas con mayor número de prácticas de sostenibilidad/RSE disponen de mayor confianza de los empleados

Indicadores de confianza

Comparación por NÚMERO DE RECURSOS/PRÁCTICAS de sostenibilidad-RSE

	Casi Todas (+ 66%)	Bastantes (+33%)	Algunas (-33%)	Ninguna (0%)	Total
**** - Factores gestionables en la organización					
p08 - Respeta su entorno social y ambiental en des. actividad	83	76	54	37	60
p04 - Es capaz de lograr lo que dice que hará	56	57	41	32	46
p01 - Facilita información clara y veraz	51	56	43	35	47
p02 - Escucha los intereses y expectativas	53	46	36	28	39
p07 - Trata a los empleados de forma equitativa y justa	44	46	39	30	40
p05 - Tiene cuenta a sus empleados en decisiones que les afectan	40	40	33	29	35
p06 - Es coherente entre lo que dice y lo que realmente hace	42	44	39	29	39
p03 - Da una respuesta adecuada a los intereses y expectativas	35	40	29	27	33
**** - Resultados en las personas					
p09 - Vale la pena esforzarse por la organización	65	64	59	39	57
p10 - Recomendaría esta organización a otras personas	70	63	55	34	55
Número de personas	43	168	205	94	510

Porcentaje positivo (7 a 10)

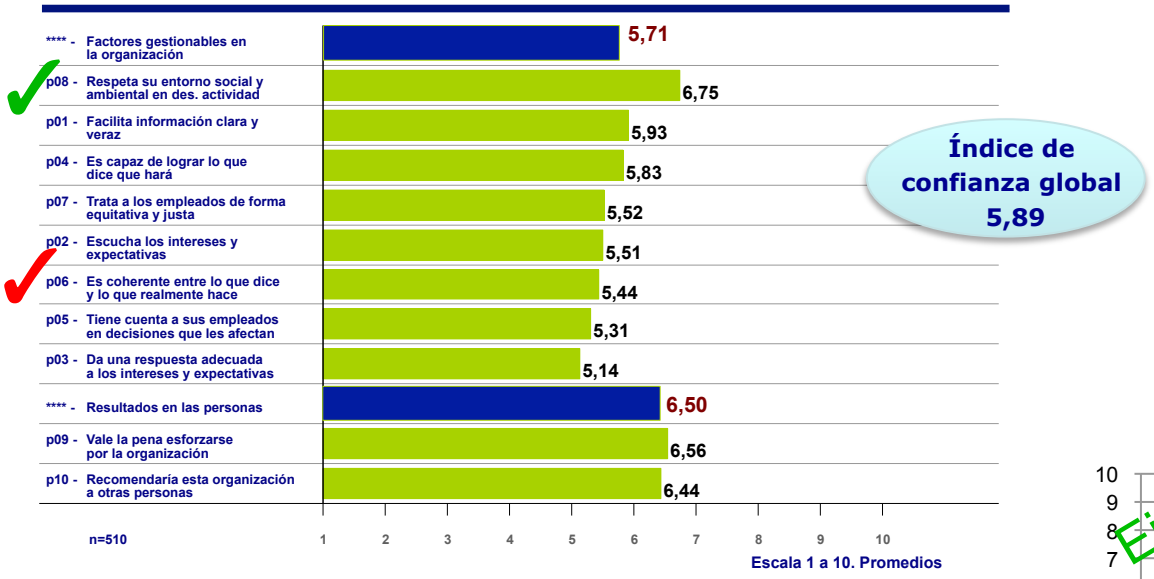
Conclusiones y…

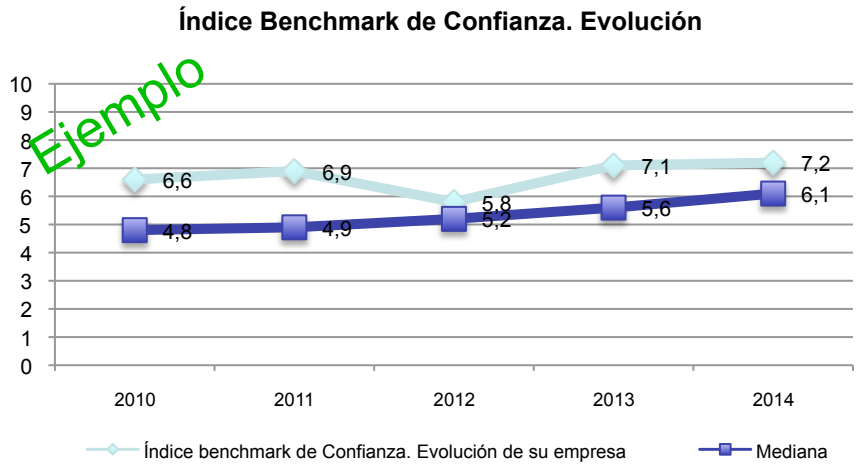
1. La variabilidad del compromiso -explicada por los factores de confianza indentificados- es del 74%-.
2. "Dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los empleados" es el factor más prioritario –promedio de 5,14 sobre 10.
3. El sector privado presenta mejores resultados que el sector público.
4. La transparencia, la escucha, la inclusión, la coherencia, el trato,… son factores ético-relacionales.
5. Más del 50% recomendaría su organización a otras personas.

1. **Confianza y compromiso.** La confianza tiene un impacto muy alto en la generación de compromiso en las personas.
2. **La confianza se puede gestionar.** Un modelo de relaciones causa-efecto permite priorizar los factores a gestionar.
3. **Confianza y sostenibilidad.** El desarrollo de prácticas y recursos de sostenibilidad/RSE generan más confianza y compromiso
4. **Confianza y relaciones.** La confianza se basa en gran parte en componentes eticos y relacionales.
5. **Confianza y resultados.** La confianza genera ventajas competitivas difíciles de imitar.

...y tendencias

Gestionar la confianza es gestionar la competitividad...
El estudio aporta un barómetro para medir y comparar el nivel de confianza con el sector y el mercado.





Nuestro agradecimiento a las personas que, con su participación, han contribuido a la elaboración del presente informe

Barcelona, 1 de julio de 2011

Muestra de participantes, apoyo y difusión:

Fundación CORRESPONSABLES

Dirección y ejecución del estudio:

bidea

Con la colaboración técnica de:

e-motiva