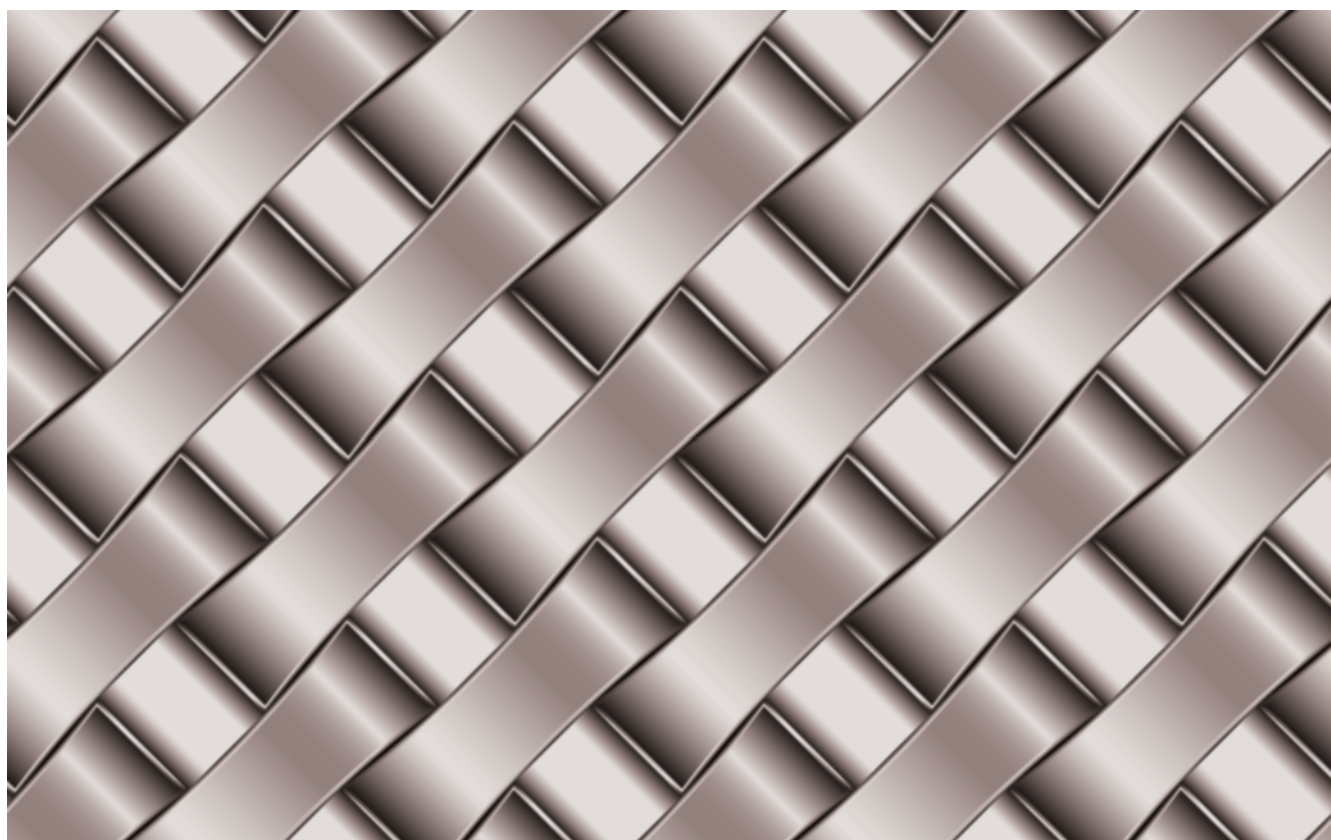


9.



*La Calidad Académica,
un Compromiso Institucional*



La ley de puertos 33/2010 y la responsabilidad social

*José Boza Chirino
Matías M. González Hernández
Javier De León Ledesma*

Boza C., José,
González H., Matías
M. y Ledesma, Javier
De León (2014). La ley
de puertos 33/2010
y la responsabilidad
social corporativa de las
autoridades portuarias
españolas.
Criterio Libre, 12 (21),
199-218
ISSN 1900-0642

LA LEY DE PUERTOS 33/2010 Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS AUTORIDADES PORTUARIAS ESPAÑOLAS¹

THE PORTS LAW 33/2010 AND THE CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY OF SPANISH PORT AUTHORITIES

A LEI DE PORTOS 33/2010 E A RESPONSABILIDADE SOCIAL
CORPORATIVA DAS AUTORIDADES PORTUÁRIAS ESPANHOLAS

LA LOI DE PORTS 33/2010 ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE
CORPORATIVE DES AUTORITÉS PORTUAIRES ESPAGNOLES

JOSÉ BOZA CHIRINO²
MATÍAS M. GONZÁLEZ HERNÁNDEZ³
JAVIER DE LEÓN LEDESMA⁴

Fecha de Recepción: 26 de Septiembre de 2014
Fecha de Aceptación: 28 de Noviembre de 2014

RESUMEN

La Ley de Puertos de 33/2010 incluye la obligatoriedad de que los organismos públicos apliquen estrategias de desarrollo sostenible, justificando sus actuaciones y difundiendo los resultados mediante la elaboración y publicación anual de las Memorias de Sostenibilidad. Este aspecto de la Ley es novedoso, ya que a nivel europeo no existen normativas similares que obliguen a las autoridades portuarias a rendir cuentas en materia de

¹ Este artículo de investigación tiene la finalidad de contribuir al desarrollo de la literatura en materia de responsabilidad social corporativa, en este caso relativa a las autoridades portuarias españolas.

² Investigador del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES), Profesor del Departamento de Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión, Ph. D. en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España), jchirino@dmc.ulpgc.es, Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES).

³ Investigador del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES), profesor del Departamento de Análisis Económico y Aplicado, Ph. D. en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España), matiasmanuel.gonzalez@ulpgc.es Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES).

⁴ Secretario del Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES), profesor del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad, Ph. D. en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (España), javier.leon@ulpgc.es Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible (TiDES).

responsabilidad social. El objetivo de este trabajo es analizar las percepciones de los empresarios portuarios un año después de la aplicación de esta Ley.

PALABRAS CLAVE:

Ley de Puertos, Memorias de Sostenibilidad, percepciones de los empresarios, responsabilidad social corporativa.

CLASIFICACIÓN JEL:

K2.

ABSTRACT

The Law on Ports 33/2010 regulating the economic regime and rendering of services at ports of general interest includes the obligation for all public organisms to apply sustainable development strategies and to justify their actions and communicate the results through the publication of a Sustainability Report. This particular aspect of the law is new; given that there is no similar normative that obliges the Port Authorities to be accountable for their actions in social responsibility issues at a European level. The main objective of this paper is to analyze the perceptions of the Port Authorities regarding the law one year after its application.

Keywords: corporate social responsibility, Law on Ports, perceptions of the business people, sustainability reports.

JEL Classification: K2.

RESUMO

A lei de portos 33/2010 inclui a obrigação de agências do governo para implementar estratégias de desenvolvimento sustentável, justificando suas ações e divulgando os resultados através da elaboração e publicação anual das Memórias de Sustentabilidade. Este aspecto da lei é novo, já que no existem a nível europeu regulamentos semelhantes que exigem as autoridades portuárias para render conta em termos de responsabilidade social. O objetivo deste estudo é analisar a percepção dos empresários dos portos um ano após a implementação desta lei.

Palabras-chave: lei de portos, Memórias de Sustentabilidade, percepções dos empresários, responsabilidade social corporativa.

Classificação JEL: K2.

RÉSUMÉ

La Loi de Ports de 33/2010 inclut le caractère obligatoire que les organismes publics appliquent des stratégies de développement durable, en justifiant ses activités et en diffusant les résultats par l'élaboration et la publication annuelle des Mémoires de Durabilité. Cet aspect de la Loi est nouveau, puisqu'au niveau européen il n'existe pas de réglementations semblables qui obligent aux autorités portuaires à

rendre des comptes en matière de responsabilité sociale. L'objectif de ce travail est d'analyser les perceptions des chefs d'entreprise portuaires une année après l'application de cette loi.

Mots clés: Loi de Ports, Mémoires de Durabilité, perceptions des chefs d'entreprise, responsabilité sociale corporative.

Classification JEL: K2.

INTRODUCCIÓN

La política portuaria y marítima europea persigue la sostenibilidad económica, social y ambiental. España, como país miembro, está intentando adaptar sus puertos a los nuevos tiempos para garantizar la competitividad del sistema productivo español, ya que por los puertos españoles se realizan aproximadamente 85% de las importaciones y 50% de las exportaciones. También, porque algunos de los puertos españoles debido a sus emplazamientos estratégicos están inmersos en las rutas más importantes del comercio internacional, las llamadas autopistas del mar, muy fomentadas desde la Unión Europea.

El Consejo Europeo de Lisboa (2000) incluye la Responsabilidad Social de las Empresas o Corporativa (RSC) como un nuevo objetivo estratégico para la UE; en dicho Consejo Europeo se define la RSC como un conjunto de buenas prácticas con relación a la formación, la organización en el trabajo, las oportunidades, la integración social y el desarrollo sostenible. Los esfuerzos hechos por la Comisión Europea en RSC se recogen básicamente en tres documentos que destacan por sus recomendaciones dentro de las estrategias europeas de desarrollo: el Libro Verde de la Comisión Europea (2001), la Comunicación de la Comisión Europea (2006) para hacer de Europa un polo de excelencia de la responsabilidad social y para crear la Alianza Europea para la RSE, y la Comunicación de la Comisión Europea (2011) que define la estrategia para la UE en RSE para el período 2011-2014.

En España la Responsabilidad Social en la Administración Pública se ha ido consolidando a medida que se ha desarrollado un marco normativo. En el año 2005 se crea el Foro de Expertos de RSE, con participación pública y privada; representa una primera etapa en la inclusión de la Responsabilidad Social Corporativa en la Administración Pública. Posteriormente, en el año 2006 se aprueba el informe de la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales del Congreso de los Diputados en el cual recomienda integrar la Responsabilidad Social en la actuación normativa. En el año 2007 con la Ley de Contratos del Sector Público la Administración se compromete a aplicar criterios éticos, sociales y ambientales en las compras públicas. En el año 2008 se creó el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, el cual siguiendo la línea europea define la RSC como un conjunto de compromisos de carácter voluntario en los ámbitos económico, social y medioambiental tanto para las empresas como para las organizaciones e instituciones públicas,

aportando un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales en beneficio del progreso social y económico sostenible. La Ley 2/2011 de Economía Sostenible (2011) legisla los requisitos que se deben cumplir para fomentar el desarrollo económico sostenible.

Dentro de esta estrategia de desarrollo sostenible el gobierno de España aprueba la Ley de Puertos 33/2010⁵ que destaca el nuevo papel que les corresponde desempeñar a los puertos y al transporte marítimo para alcanzar la sostenibilidad económica, social y ambiental como parte del sistema europeo de transporte de mercancías. En su artículo 3, apartado 4, expone que

El proyecto de Plan de Empresa irá acompañado por una Memoria de Sostenibilidad que se llevará a cabo de acuerdo con la metodología que será aprobada, junto con los indicadores de sostenibilidad ambientales, por Puertos del Estado, previa audiencia a las Autoridades Portuarias.

La concepción de la RSC del Consejo Estatal de Responsabilidad Social junto con la Ley de Puertos 33/2010 bordean el límite del espíritu de la voluntariedad de la RSC: los gobiernos refuerzan y no legislan la RSC. Para la Comisión Europea, las iniciativas de RSC son actos voluntarios que van más allá de sus obligaciones legales, su finalidad es lograr objetivos sociales y ambientales relacionados con la actividad cotidiana.

Con las Memorias de Sostenibilidad, las Autoridades Portuarias están presionadas a cumplir un doble objetivo. Por un lado, permiten difundir entre los grupos de interés los aspectos más relevantes del Plan de Empresa diseñado según un esquema global de actuaciones sostenibles; las Memorias son documentos de comunicación que ofrecen los resultados que, cada año, se van obteniendo en materia de sostenibilidad y responsabilidad social. Por otro lado, las Memorias recogen los compromisos y las actuaciones que dentro de su

⁵ Ley 33/2010, de 5 de agosto, de modificación de la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, de régimen económico y de prestación de servicios en los puertos de interés general.

El Consejo Europeo de Lisboa (2000) incluye la Responsabilidad Social de las Empresas o Corporativa (RSC) como un nuevo objetivo estratégico para la UE; en dicho Consejo Europeo se define la RSC como un conjunto de buenas prácticas con relación a la formación, la organización en el trabajo, las oportunidades, la integración social y el desarrollo sostenible.

área de influencia realiza cada Autoridad Portuaria en relación a las dimensiones: institucional, social, económica y ambiental; de esta forma, se le permite a los grupos de interés (*stakeholders*) evaluar el desempeño de las actuaciones y los logros de los compromisos adquiridos.

La Ley 33/2010 también introduce novedades relacionadas con el sector privado que realiza sus actividades dentro del ámbito portuario. La citada Ley en su artículo 111 referido a los concursos de otorgamiento de concesiones en el dominio público portuario, expone como criterio general para su adjudicación y ponderación en el apartado 3.a.2º, lo siguiente: "Con carácter general, habrá de considerarse como uno de los criterios de adjudicación las medidas de carácter medioambiental y de responsabilidad social corporativa propuestas". Con este artículo la Ley no obliga pero si recompensa a las empresas que incorporen en sus planes estratégicos la sostenibilidad y RSC, tendrán mayores puntuaciones en los baremos para la adjudicación del espacio portuario de dominio público.

Para elaborar la Memoria, las autoridades portuarias aplican la metodología y la batería de indicadores de desempeño propuestos por puertos del Estado. Pero, ¿Ha sido útil esta estrategia de desarrollo sostenible impuesta por la Ley 33/2010 a las autoridades portuarias? ¿Cómo perciben los grupos de interés, concretamente los empresarios portuarios, estas nuevas estrategias? En la actualidad no existen estudios que den respuestas a esas preguntas. En este sentido, este trabajo tiene por objetivo poner de relieve si los empresarios portuarios perciben las nuevas estrategias de sostenibilidad y RSC de las autoridades portuarias y sus posibles efectos.

Este trabajo se organiza de la siguiente forma. Inicialmente se hace una revisión de la literatura sobre la RSC según las diferentes orientaciones de las percepciones de los grupos de interés. A continuación, se presenta el enfoque de RSC de puertos del Estado, el método, las hipótesis y las estimaciones de las percepciones de los empresarios portuarios. Por último, a partir de los resultados obtenidos se realizan algunas recomendaciones y se explican las principales conclusiones.

1. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Entre los motivos de legislar la RSC, como es el caso de la Ley de Puertos, Steurer (2010) estudia el papel de los gobiernos y las características de las políticas públicas europeas en esta materia. Para este autor, la RSC no es simplemente una novedad dentro la estrategia global de sostenibilidad, introduciendo los gobiernos la RSC principalmente por tres motivos. Primero, porque no solo están interesados en aspectos internos como la sostenibilidad sino también porque los gobiernos están implicados con objetivos generales como son los derechos humanos, la ayuda al desarrollo, la no discriminación racial, género, etc. Segundo, ya que la RSC está considerada como complemento a las regulaciones legales políticamente no deseables para determinados grupos de interés (*hard law*); mediante el concepto de responsabilidad se da un enfoque en positivo y se interactúa sobre los grupos de interés a través de legislaciones muy suaves (*soft law*). Tercero, las contribuciones en materia de RSC son voluntarias y comienza donde las leyes acaban. Para este autor, la RSC tiene síntomas de ser una reciente aproximación hacia nuevas políticas de gobernanza.

Mañas, E. *et al.* (2011) explican que el papel de las Administraciones Públicas en Responsabilidad Social tiene un doble enfoque o dimensión. La primera, interna haciéndola *parte intrínseca de su propia gestión, en pro de una eficiente utilización y administración de los recursos que tiene a su disposición*. La segunda, externa dado que sus actuaciones *afectan e influyen en la comunidad que opera*. Dentro de este enfoque externo la Administraciones Públicas juegan un papel importante en la difusión y promoción de la Responsabilidad Social en las empresas y demás grupos de interés mediante políticas públicas como incentivos fiscales, reconocimientos. Covadonga A., *et al.* (2007), clasifica los mecanismos que dispone la Administración Pública para promover la RSC entre las empresas en cuatro grupos: papel *regulador* (legislando en beneficio de la RSC). El papel *promotor* de la RSC. La *sensibilización* para que las empresas actúen bajo principios de RSC.

Por último. El papel *líder* la sitúa como organización referente. Pero el papel de transferibilidad de la RSC que pretenden las Administraciones Públicas españolas se enfrenta a grandes retos. Huerta, E. (2010) advierte que existen algunas barreras que dificultan el desarrollo de la RSC como son: el *modelo empresarial español, basado en los intereses de los accionistas, con excesiva jerarquización y limitada cultura de cooperación interna junto con la poca atención al capital humano*. Para este autor el *rango de prioridades debería de cambiar y equilibrar los diversos objetivos de todos los participantes en la acción colectiva de la empresa e impulsar la generación de riqueza y crear valor en la sociedad en la que están inmersas*.

Dependiendo del enfoque de esas políticas de gobernabilidad, se pueden clasificar en aquellas que van dirigidas hacia las instituciones, las empresas y los individuos. Carroll (1991, 1999) presenta las etapas o diferentes niveles de Sostenibilidad⁶ o Responsabilidad Social Corporativa (RSC) mediante una pirámide, siendo su base la Responsabilidad Económica (las empresa tienen que ser rentables), un segundo nivel donde están las Responsabilidades Legales (las empresas deben actuar dentro de un marco legal), y un tercer nivel donde se ubican las Responsabilidades Éticas (tienen que comprometerse con promover las buenas prácticas). Por último, en la cima de la pirámide se encuentra la filantropía (actos voluntarios en beneficios de la sociedad).

Wood (1991) identifica la RSC con el *performance* social corporativo. Con su trabajo tomaron fuerza los enfoques centrados en el rendimiento social

⁶ Concepto desarrollado por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, la cual tomó como referente de desarrollo sostenible el Principio 3.º de la Declaración de Río (1992): "Aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, para atender sus propias necesidades". Sobre esta base, el concepto de Sostenibilidad ha evolucionado y en la actualidad sus acciones a favor del desarrollo sostenible se centran en tres vertientes: ambiental, económico y social. Recientemente la Unión Europea ha simplificado la definición identificando la responsabilidad de las empresas y organizaciones con sus impactos sobre la sociedad.

de las empresas (CSP), la teoría de los grupos de interés y la teoría de la ética empresarial.

Chieh-Peng Lin *et al.* (2010) plantean la RSE como una forma de autorregulación corporativa integrada en un modelo de negocios. Para estos autores el enfoque de la RSC se debe realizar atendiendo a las percepciones de los grupos interés en tres aspectos fundamentales. Primero, la responsabilidad social es multidimensional debido a su propia naturaleza (económica, legal, ética y discrecional). Segundo, es muy importante saber identificar quienes forman los grupos de interés y qué esperan de la organización. Tercero, en ocasiones la RSC puede tener efectos negativos para las organizaciones; por ejemplo, tiene unos costes y se realiza unos esfuerzos que a veces no son recompensados. Estos autores hacen el estudio empírico en base a 421 cuestionarios personales en diferentes empresas de Taiwán. Entre los resultados obtenidos destacan que los grupos de interés perciben que existe una influencia positiva de la dimensión legal y la dimensión ética sobre la RSC. Sin embargo, la percepción de la dimensión discrecional resultó negativa; los autores explican que este resultado negativo puede darse en situaciones en que las organizaciones realicen discrecionalmente acciones contraproducentes que puedan resultar desfavorables para los grupos de interés.

Para Johnson y Scholes (1999), la RSC es un concepto que se basa en los principios éticos aplicables tanto a las empresas como a las administraciones públicas, que opera en diferentes niveles de comportamientos éticos. Como aspecto novedoso, estos autores destacan que la RSE cuenta con un componente individual el cual se transfiere al comportamiento de la organización, entendiendo que las personas son las que crean y dirigen las empresas, son los principales protagonistas y de donde nacen y se consolidan los comportamientos éticos: las actitudes personales se traducen en acciones positivas que benefician a todos. Por lo que los empresarios y gerentes deben ser conscientes y comprometerse con el nuevo modelo de gestión en base a la ética, al respeto al medioambiente y a la integración de la empresa con la sociedad.

Las personas son las que crean y dirigen las empresas, son los principales protagonistas y de donde nacen y se consolidan los comportamientos éticos: las actitudes personales se traducen en acciones positivas que benefician a todos. Por lo que los empresarios y gerentes deben ser conscientes y comprometerse con el nuevo modelo de gestión en base a la ética, al respeto al medioambiente y a la integración de la empresa con la sociedad.

En la actualidad la literatura sobre la RSC desciende al plano personal, focalizando el interés en las actitudes de los gerentes, en el clima laboral y en el beneficio que transmite a la organización y a los grupos de interés. Eun Mi Lee *et al.* (2013) desarrollan y contrastan un modelo de antecedentes y consecuencias de la percepción de los empleados en RSC. La percepción de los empleados en actividades de RSC la definen como el grado por el cual estos perciben que una compañía apoya actividades vinculadas a causas sociales, la percepción de los empleados se trata como una variable de tres dimensiones: medioambiental, filantrópica y actividades éticas en RSC. Las percepciones en RSC las definen como el ajuste entre lo cultural, la actividad de RSC y la capacidad de percibir la RSC. El factor ajuste conlleva la idea de transferibilidad de los conocimientos o sinergia de las actividades. Para estos autores el ajuste se da cuando los empleados creen que las actividades de RSC son congruentes con la cultura de la organización (valores éticos). Los resultados sugieren que la capacidad de la RSC y la adaptación a la cultura percibida inducen positivamente a mejorar el rendimiento y la percepción de la RSC. Además, señalan que las empresas deben tener en cuenta a largo plazo el beneficio que produce la percepción de RSC de los empleados fortaleciendo sus compromisos y mejorando sus rendimientos.

Fassin *et al.* (2014) estudian para seis países europeos (Bélgica, Italia, Noruega, Francia, Gran Bretaña y España) el modelo mental de los gerentes de las pequeñas y medianas empresas con relación a la RSC. Para estos autores la RSC en las pymes es interesante, entre otras razones, porque generalmente el dueño de la pequeña empresa coincide con la figura del gerente y tiene la oportunidad de organizar las prácticas de RSC de acuerdo a sus valores personales. Vinerean *et al.* (2013) explican que para el progreso y el desarrollo las empresas han de cumplir requisitos de sostenibilidad y hacer frente a desafíos como la innovación, productividad, equidad social y responsabilidad social y medioambiente. Con una muestra formada por 52 empresas estudian las relaciones entre la RSC, la satisfacción de los empleados y el grado de compromiso de los empleados con la organización. Los resultados

de las estimaciones reflejan que la RSC y el buen clima laboral tienen efectos positivos en la organización.

En síntesis, los enfoques de los trabajos hasta ahora revisados sugieren que las organizaciones, empresas e instituciones deben incluir prácticas sostenibles y socialmente responsables en sus estrategias de crecimiento. Cada vez más, las organizaciones están sujetas a diferentes fuentes de presiones por parte de los grupos de interés (empleados, consumidores, inversores, sociedad, administraciones públicas, etc.) y para obtener el éxito a largo plazo necesitan contar con un soporte positivo en el clima de sus relaciones con los grupos de interés. Los trabajos referenciados hasta ahora consideran que la RSC tiene una definición multidimensional y todos coinciden que para medir el éxito de las acciones de responsabilidad social hay que estudiar las percepciones. Donde existen ligeras diferencias es en el planteamiento de la RSC; algunos autores como Eun Mi Lee *et al.* (2013) la identifican con las causas sociales, Johnson y Scholes (1999) con la transferencia de valores éticos, Chieh-Peng Lin *et al.* (2010) con la autorregulación corporativa, Vinerean *et al.* (2013) con el progreso y el desarrollo, y Fassin *et al.* (2014) con el modelo mental de los gerentes.

Frente a la amplia variedad de enfoques que existe en la literatura, el trabajo de Aguinis y Glavas (2012) proporciona una clasificación alternativa. Estos autores realizan una revisión de la literatura de la sostenibilidad y RSC, clasifican 558 artículos y 102 libros y capítulos de libros en tres grandes grupos según tres niveles: institucional, organizacional o individual. El institucional incorpora los elementos normativos, culturales y regulaciones que afectan a la RSC (condiciones económicas, legislación, sector económico, influencias de los grupos de interés, etc.) El segundo nivel, el organizacional, destaca aspectos relacionados con las motivaciones de las empresas, la calidad del producto, valores no financieros que resultan atractivos para los inversores, etc. Por último, en el nivel individual los protagonistas de la RSC son las personas (toman decisiones y ejecutan las acciones de RSC); en este nivel los límites entre la economía y la psicología son muy estrechos.

2. EL ENFOQUE DE RSC DE PUERTOS DEL ESTADO

El método más utilizado a nivel internacional por las empresas y organizaciones para difundir entre los grupos de interés las acciones sostenibles y socialmente responsables es la Memoria de Responsabilidad o de Sostenibilidad, que sirve para comunicar al resto de la sociedad cómo hacen lo que hacen.⁷ Puertos del Estado ha tomado como estereotipo base para realizar las memorias el propuesto por la Guía G-3 del Global Reporting Initiative (GRI),⁸ el cual toma cuatro ejes o dimensiones para enfocar el desarrollo sostenible: institucional, económica, ambiental y social. Las autoridades portuarias desarrollan sus respectivas memorias a partir de una batería de indicadores de desempeño diferenciando esas cuatro dimensiones. Sin embargo, el procedimiento no exige a las autoridades portuarias que presenten las acciones y compromisos verificables.

Boza J. (2011) hace un estudio en 1363 empresas que obtuvieron el reconocimiento del GRI en el año 2009. Casi la mitad de las empresas son europeas (45%), con un claro predominio de las máxima calificación (A). Dentro del conjunto de estas empresas y organizaciones europeas, las españolas fueron las más numerosas y las que mejores resultados obtuvieron, representando la cuarta parte de las empresas europeas que alcanza el nivel A o A+. El mayor número de estas Memorias de RSC españolas corresponden

⁷ Puertos del Estado ha diseñado un procedimiento para elaborar las memorias con base en la Guía G-3 del Global Reporting Initiative (GRI), que es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas Guías, las cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita. www.globalreporting.org

⁸ Véase en www.globalproperty.org

a los Servicios Financieros, sobre todo de las Cajas de Ahorros (75%). La excelente valoración que consiguen las Memorias de Responsabilidad Social de las Cajas Ahorro españolas reflejan ciertas contradicciones con lo que se entiende la gestión responsable; por ejemplo, los escandalosos contratos blindados de sus directivos, los casos de las preferentes, las implicaciones de los partidos políticos en los órganos de gobierno, la corrupción, etc. Estos ejemplos desmerecen las clasificaciones obtenidas y ponen en evidencia la confianza de las memorias como único criterio para considerar que una institución, organismo o empresa es calificada socialmente responsable.

Alvarado *et al.* (2008) explican que existen grandes lagunas entre el marketing y la RSE. Emplear las Memorias para jugar con las apariencias es malgastar recursos en acciones que no tendrán una respuesta social. También, Leipziger (2003) advierte que:

Estas normas o guías tienen grandes ventajas en el sentido de que presentan un inventario de prácticas y/o sistemas de responsabilidad que pueden ser sumamente valiosas para guiar la elaboración e implementación de una estrategia de responsabilidad empresarial, ... si la guía es certificable o la empresa o las partes interesadas la ven como tal, puede tener consecuencias negativas ... puede llevar a la empresa al síndrome de "llenar planillas", cumplir con lo prescrito.

Hay que presentar los resultados sin maquillarlos ("greenwash"), en caso contrario, el objetivo es solo vender una imagen.

Si a pesar de que las memorias están externamente verificadas estas no pueden certificar si los organismos o las empresas son socialmente responsables, solo se pueden utilizar las memorias como documentos para comunicar a los grupos de interés los logros en materia de responsabilidad social y sostenibilidad. ¿Cómo se puede saber si una organización o empresa es socialmente responsable? ¿Se puede considerar que las Autoridades Portuarias son socialmente responsables? La respuesta es ciertamente difícil y

más cuando en la actualidad no existe un método aplicable a nivel global que permita asegurarlo.

Existen normas (ISO 26000), procedimientos y guías (Guía G-3 del GRI), pero en la práctica ninguna es capaz de certificar si una empresa u organización es de verdad socialmente responsable. Por eso, en la revisión de la literatura se ha podido comprobar que los trabajos empíricos que estudian la RSC no se apoyan en las memorias. Prefieren las encuestas para estudiar las opiniones y percepciones mediante cuestionarios dirigidos a los grupos de interés que tienen la finalidad de medir la importancia que éstos dan a la adopción de los comportamientos socialmente responsables. Además de los trabajos referenciados, desde hace años son muchos los autores que se apoyan en las encuestas para estudiar las percepciones como por ejemplo: Barnejee (2002), Berger *et al.* (2006); Caro *et al.* (2007); todos ellos utilizan cuestionarios para investigar la implantación y desarrollo de la RSE. Por ejemplo, Boza *et al.* (2009) estudian el grado de percepción de RSE mediante una muestra de 165 empresas pertenecientes al sector servicios; entre los resultados obtenidos precisan que se perciben tres aspectos necesarios de reforzar en RSC: deficiencias en materia social (las relaciones de la empresa con la comunidad local), deficiencias en los aspectos internos de la empresa (procedimientos para evitar la discriminación laboral) y deficiencias con el medioambiente (escasa información medioambiental).

También, Gallardo-Vázquez y Sánchez-Hernández (2014) estudian la RSC mediante modelos de ecuaciones estructurales que explican y miden las relaciones causales de las estrategias de RSC a nivel regional y sus efectos. Para estos autores, las empresas son conscientes de los beneficios de la RSE cuando se promueve activamente la responsabilidad por la ley. En España a partir del año 2010 comienzan las experiencias legislativas autonómicas en RSC, dirigidas tanto a las administraciones públicas como a las empresas. Las leyes de RSC autonómicas, al igual que la de Puertos del Estado, no son punitivas solo regulan el tratamiento socialmente responsable, tienen como principal objetivo calificar a las empresas y organismos utilizando criterios generalmente

aceptados como por ejemplo los del Global Reporting Initiative (GRI). Los resultados se publican en las memorias que suelen ser verificados por expertos independientes. Cuando una empresa culmina con éxito ese proceso y difunde la memoria, la Ley otorga la posibilidad de obtener ayudas, beneficios fiscales y preferencias en los contratos de adjudicación pública.

A modo de resumen, Puertos del Estado ha optado por el sistema de elaboración y difusión de Memorias de Responsabilidad mediante la cumplimentación de baterías de indicadores de desempeño. Como primer paso es interesante la elaboración de las Memorias por todo lo que entraña incorporar en la organización estrategias sostenibles, pero quedarse en esta fase y no evolucionar puede convertir la RSC en una nueva carga para las autoridades portuarias.

3. MÉTODO DE ANÁLISIS, HIPÓTESIS Y RESULTADOS

El método de análisis propuesto descansa sobre la base de que las autoridades portuarias son organismos públicos que deben ser responsables y respetadas, están cargadas de valores éticos y son modelos a imitar y referentes para el resto de empresas y organizaciones portuarias. Por todo ello, no deben limitarse a exponer, año tras año, sus Memorias mediante una lista de indicadores de desempeño. Al contrario, por ser organizaciones con reputación social deben explicar los motivos por los que se han priorizado las prácticas responsables con los medios disponibles, cómo se han planificado y seleccionado las acciones más útiles, qué compromisos son verificables y comprobar si es adecuado el modo de transmitir y compartir sus valores con el resto de los grupos de interés.

Bajo esas premisas, el método que se propone utiliza encuestas personales realizadas a los empresarios portuarios para estudiar si perciben las estrategias en materia de sostenibilidad y RSC. El cuestionario se ha diseñado siguiendo el modelo de las Memorias de Sostenibilidad y

Responsabilidad Social propuesto por Puertos del Estado. En el cuestionario se destacan aspectos relacionados con el clima de las relaciones entre los empresarios y la Autoridad Portuaria y la transmisión de valores éticos desde esta hacia el colectivo de empresas.

Las variables, el diseño muestral y las estimaciones La relación de variables que se presentan a continuación son las que participan en este estudio y corresponden a las preguntas del cuestionario (véase Anexo).

- 1°. La Autoridad Portuaria escucha las sugerencias de los usuarios y empresarios del recinto portuario.
- 2°. Los servicios prestados por la Autoridad Portuaria proporcionan información clara y transparente.
- 3°. La Autoridad Portuaria se preocupa en mejorar las relaciones con las empresas portuarias.
- 4°. Funciona bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Autoridad Portuaria.
- 5°. Percibes discriminaciones en las relaciones con la Autoridad Portuaria.
- 6°. La Autoridad Portuaria favorece las iniciativas de las empresas.
- 7°. Percibes que el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria es adecuado.
- 8°. La Autoridad Portuaria anima a participar en encuentros sociales.
- 9°. La Autoridad Portuaria hace participe a sus grupos de interés de sus valores sociales.

La población objetivo está formada por 68 empresas cuyas actividades se realizan en el Puerto de La Luz y Las Palmas de las cuales 56 son empresas privados y las 12 restantes son empresas privadas de servicios públicos (estibadores, amarradores, etc.) y organismos públicos (Aduanas, Capitanía, etc.) La recogida de la información se efectuó mediante entrevistas personales seleccionando a los responsables de las empresas y organismos a través de un muestreo aleatorio simple y pasándoles un cuestionario resumido y basado en el propuesto por la Comisión Europea (2014).

Las variables que recogen las percepciones de los empresarios portuarios están medidas en una escala de Likert con rango 1 (muy desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). La muestra está formada por 48 empresas, 40 pertenecen al sector privado y 8 son empresas privadas de servicios públicos y otros organismos que dan servicios portuarios. Los errores muestrales se presentan en el Anexo, en general, para todas las variables están próximos al 5% excepto para la variable "percibes discriminaciones" que es de 8%.


El procedimiento estadístico para explotar los resultados de las encuestas se basa en el análisis descriptivo de componentes principales, posteriormente con las variables sintéticas o componentes, se clasifican a las empresas mediante un análisis clúster de k-medias.

Para estudiar las percepciones en el clima de las relaciones, la actitud hacia el mercado y la transmisión de valores éticos, las preguntas del cuestionario se clasificaron en tres variables sintéticas o componentes (véase la tabla 1).

La primera intenta recoger las percepciones de los empresarios sobre aspectos que engloban las buenas relaciones: si se sienten escuchados, si las sugerencias se tienen en consideración, si la información que reciben es de calidad, si no perciben discriminaciones frente a otras empresas y, por último, si la Autoridad Portuaria se esfuerza en mejorar las relaciones con los empresarios.

La segunda variable sintética relaciona el grado de coordinación entre los Departamentos en que esta funcionalmente organizada la Autoridad Portuaria con las iniciativas empresariales. El objetivo es estudiar si las percepciones de los empresarios sobre si el funcionamiento interno de la Autoridad Portuaria favorece las iniciativas empresariales y la actividad económica portuaria en general.

La tercera variable sintética, ética y RSC, trata de resumir si las acciones en RSC de la Autoridad portuaria son percibidas por los empresarios como una invitación a participar en estrategias sostenibles y difundir valores.



Bajo esas premisas, el método que se propone utiliza encuestas personales realizadas a los empresarios portuarios para estudiar si perciben las estrategias en materia de sostenibilidad y RSC. El cuestionario se ha diseñado siguiendo el modelo de las Memorias de Sostenibilidad y Responsabilidad Social propuesto por Puertos del Estado. En el cuestionario se destacan aspectos relacionados con el clima de las relaciones entre los empresarios y la Autoridad Portuaria y la transmisión de valores éticos desde esta hacia el colectivo de empresas.




Tabla 1. Componentes y relación de variables.

Componentes	Variables
Componente 1. Clima de la relaciones entre la Autoridad Portuaria y las empresas portuarias	La Autoridad Portuaria escucha las sugerencias de los usuario y empresarios del recinto portuario.
	Los servicios prestados por la Autoridad Portuaria proporcionan información clara y transparente.
	La Autoridad Portuaria se preocupa en mejorar las relaciones con las empresas portuarias.
	Funciona bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Autoridad Portuaria.
	Percibes discriminaciones en las relaciones con la Autoridad Portuaria.
Componente 2. Competitividad	La Autoridad Portuaria favorece las iniciativas de las empresas.
	Percibes que el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria es adecuado.
Componente 3. Ética y RSC	La Autoridad Portuaria anima a participar en encuentros sociales.
	La Autoridad Portuaria hace partícipe a sus grupos de interés de sus valores sociales.

Fuente: Elaboración propia.

LOS COMPONENTES ESTIMADOS

El clima de las relaciones entre Autoridad Portuaria y empresarios se sintetiza en dos componentes (véase la tabla 2). La primera recoge la información de las variables: sugerencias de los empresarios, información clara y transparente, acciones para mejorar las relaciones, servicio de reclamaciones y las discriminaciones. La segunda relaciona las iniciativas de los empresarios y el grado de coordinación entre los Departamentos de la Autoridad Portuaria.

La primera componente del clima de las relaciones se puede denominar “buenas relaciones”, y explica que las relaciones mejoran cuando se atienden a las sugerencias de los empresarios, cuando la información es clara y transparente, si hay una verdadera preocupación por mejorar las relaciones, si el servicio de reclamaciones funciona y no se aprecian discriminaciones. La segunda

componente, que se puede llamar “iniciativas – coordinación” pone de manifiesto que las posibles descoordinaciones entre los Departamentos de la Autoridad Portuaria perjudican a las iniciativas empresariales.

Con respecto a estos resultados obtenidos, en general las empresas están satisfechas con el ambiente que mantienen con la Autoridad Portuaria. Aunque existen excepciones con las discriminaciones, si bien la mayoría de las empresas (56%) no perciben discriminación, existe un 25% que perciben elevadas discriminaciones y 18,8% que perciben una leve discriminación.

Un aspecto a mejorar es el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria; 25% de los empresarios opinan que existe una elevada descoordinación y 31,2% que la descoordinación es leve. El signo negativo de las estimaciones, como muestra la tabla 2, indica que el grado de descoordinación está perjudicando a las iniciativas empresariales.

Tabla 2. Componentes estimados del “ambiente” de las relaciones y de las “iniciativas” privadas y el funcionamiento interno de la Autoridad Portuaria.

Preguntas de la encuestas	Ambiente de las relaciones	
	Componente 1. “Buenas relaciones”	Componente 2. “iniciativas-coordinación”
La Autoridad Portuaria escucha las sugerencias de los usuario y empresarios del recinto portuario.	0,832	0.189
Los servicios prestados por la Autoridad Portuaria proporcionan información clara y transparente.	0,829	-0.257
La Autoridad Portuaria se preocupa en mejorar las relaciones con las empresas portuarias.	0.818	0,304
Funciona bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Autoridad Portuaria.	0,697	-0,028
Percibes discriminaciones en las relaciones con la Autoridad Portuaria.	-0,603	0,166
La Autoridad Portuaria favorece las iniciativas de las empresas.	0,265	0,768
Percibes que el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria es adecuado.	0,362	-0,725

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Relación entre discriminación y coordinación entre los Departamentos.

		Coordinación entre los Departamentos de la Autoridad Portuaria			
		Perciben elevada descoordinación	Perciben leve descoordinación	No perciben descoordinación	Total
Discriminaciones en el clima de las relaciones	Elevadas percepciones de discriminación	8.3%	6.2%	10.4%	25.0%
	Leves percepciones de discriminación	6.2%	4.2%	8.3%	18.8%
	No perciben discriminaciones	10.4%	20.8%	25.0%	56.2%
	Total	25.0%	31.2%	43.8%	100%

Fuente: Elaboración propia.

A modo de recomendación, con los resultados obtenidos en la primera variable sintética “clima de las relaciones”, las acciones y los compromisos más útiles para mejorar el clima están en la línea de conocer los motivos de las discriminaciones y las descoordinaciones entre los Departamentos.

Ante la posibilidad de que los empresarios que se sienten más discriminados sean también los que perciben la descoordinación, en la tabla 3 se ha cruzado la información entre las categorías de las variables “discriminación” y “coordinación” entre los Departamentos.

Se observa que mientras 25% de empresarios opinan que existe mucha discriminación, solo 8,3% opinan que existe una elevada descoordinación. Sin embargo, la mayoría de los que no perciben discriminaciones (56,2%) si perciben elevados (10,4%) o leves grados (20,8%) de descoordinación entre los Departamentos. En resumen, las percepciones entre discriminaciones y descoordinación entre los Departamentos son dos problemas independientes a los que tiene hacer frente la Autoridad Portuaria.

En cuanto a la variable sintética transmisión de valores éticos y RSC de la Autoridad Portuaria, los resultados que muestra la tabla 4, apuntan que los empresarios portuarios perciben positivamente los esfuerzos que la Autoridad Portuaria está realizando en materia de valores éticos, RSC y participación social.

Las correlaciones y los signos explican que las acciones que durante el último año ha realizado la Autoridad Portuaria para difundir, animar y compartir los valores y la RSC ha tenido buena aceptación por parte de los empresarios portuarios.

Además, la componente valores y RSC presentan correlaciones positivas y significativas con el clima de las relaciones (véase la tabla 5), produciéndose un efecto de retroalimentación entre ambas (*feedback*); es decir, difundir valores, participar en encuentros sociales y transmitir responsabilidad social mejora el clima de las relaciones entre empresarios y Autoridad Portuaria, y viceversa.

En cuanto a la variable sintética transmisión de valores éticos y RSC de la Autoridad Portuaria, los resultados que muestra la tabla 4, apuntan que los empresarios portuarios perciben positivamente los esfuerzos que la Autoridad Portuaria está realizando en materia de valores éticos, RSC y participación social.

Tabla 4. Correlaciones entre las variables de la componente: transmisión de valores éticos y RSC.

Preguntas de la encuestas	Componente 3: Social y RSC
La Autoridad Portuaria anima a otras empresas e instituciones para difundir la RSC	0,820
La Autoridad Portuaria anima a participar en encuentros sociales	0,862
La Autoridad Portuaria hace partícipe a sus grupos de interés de sus valores sociales	0,883

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Matriz de correlaciones.

	Valores y RSC
Buenas relaciones	,444**
Discriminación - Coordinación	,399**
Valores y RSC	1
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).	

Fuente: Elaboración propia.

Por último, para clasificar a las empresas en función de las tres componentes obtenidas (buenas relaciones; discriminación - coordinación; transmisión de valores y RSC), mediante un análisis clúster de k-medias se han clasificado a los empresarios en dos grandes grupos (véanse las tablas 6 y 7). Los valores negativos de los centros de los conglomerados finales (tabla 6) se interpreta que este conglomerado incluye a los empresarios que en general ofrecen las peores percepciones o "malas percepciones". El segundo grupo, con centros finales de los conglomerados con puntuaciones positivas contiene

a los empresarios con las mejores percepciones o "buenas percepciones".

En la tabla 7 se observa la distribución de los empresarios portuarios según el criterio de clasificación del análisis clúster. La mayoría de los empresarios portuarios (62,5%) están en el grupo de los que tienen buenas percepciones de RSC de la Autoridad Portuaria. Sin embargo, también existe un preocupante 37,5% que pertenecen al grupo de los empresarios que tienen malas percepciones del modelo actual de RSC de la Autoridad Portuaria.

Tabla 6. Análisis clúster.

Componentes	Centros de los conglomerados finales	
	Conglomerado 1. "Malas percepciones"	Conglomerado 2. "Buenas percepciones"
Buenas relaciones	-,728	,437
Componente 2 clima de las relaciones	-,584	,350
Componente 2 medioambiental	-,825	,495
Componente valores y RSC	-,977	,586

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Número de casos en cada conglomerado.

	Número de casos	Porcentajes
Conglomerado 1. "Malas percepciones"	18	37,5%
Conglomerado 2. "Buenas percepciones"	30	62,5%
Válidos	48	100%

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Puertos del Estado ha optado por la vía de que los puertos españoles presenten cada año una Memoria de Sostenibilidad. Las Memorias, a pesar de su utilidad como medio para comunicarse con los grupos de interés, tienen muchos puntos débiles, no explicando ni los compromisos, ni las acciones. Emplean muchos indicadores que consumen recursos en acciones poco útiles y, además, con tantos indicadores se vuelven excesivamente técnicas. Las recientes experiencias que se han tenido en España con las Guías de RSC invitan a pensar que las Memorias, *per se*, no son el único camino para alcanzar la responsabilidad social de las organizaciones, se recomienda que las

memorias se acompañen de otros instrumentos como por ejemplo las encuestas que permiten conocer los retos y cómo alcanzarlos.

Legislar sobre RSC no es suficiente para garantizar un comportamiento socialmente responsable de las organizaciones. Los procedimientos recomendados por las leyes españolas de RSC, como la Ley de Puertos, se limitan a proponer unas guías para elaborar memorias en base a una batería de indicadores. Para el caso del sector privado, la tendencia es verificar las memorias externamente por expertos independientes. Sin embargo, elaborar las memorias está bien, pero quedarse en esa fase puede hacer caer a la RSC de la Autoridad Portuaria en el síndrome de rellenar plantillas.

Siguiendo las propuestas de los trabajos comentados en el apartado de revisión de la literatura, en este estudio también se considera la RSC de naturaleza multidimensional y se diferencian tres dimensiones: clima de las relaciones, medioambiente y ética – RSC. Con la información a partir de una muestra significativa de empresarios portuarios. Los resultados descriptivos de la encuesta destacan que la Autoridad Portuaria está generando algunas percepciones, positivas y negativas, entre los empresarios, y que las acciones más útiles y recomendables para reforzar los aspectos positivos son: escuchar, integrar, informar y hacer partícipes a los empresarios en los temas de interés. Por el lado negativo, las acciones más útiles son: buscar soluciones para evitar las discriminaciones y mejorar la comunicación interna entre sus Departamentos hecho que según los empresarios está perjudicando las iniciativas empresariales.

La clasificación de los empresarios a partir del análisis clúster recomienda que la Autoridad Portuaria dedique más esfuerzo a revisar qué aspectos del actual modelo de Responsabilidad Social no están produciendo los efectos esperados en los empresarios portuarios, en torno a 37% de ellos tienen percepciones negativas sobre el actual modelo de Responsabilidad Social de la Autoridad Portuaria.

REFERENCIAS

- Aguinis H.; Glavas A. (2012). What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932-968.
- Alvarado A.; Schlesinger M. (2008). Dimensionalidad de la Responsabilidad Social Empresarial Percibida y sus Efectos sobre la Imagen y la Reputación: Una Aproximación desde el Modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, Vol. 24, No. 108, pp. 37-59.
- Barnejee, S.B. (2002). Corporate environmentalism: the construct and its measurement. *Journal of Business Research*, 55(3), 177-191.
- Berger I.; Cunningham, P.; Drumwright, M. (2006). Identity, identification and relationship through social alliances. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), pp. 118-137.
- Boza, J.; Pérez D. (2009). Estudio de la Responsabilidad Social de las Empresas. Aplicaciones a las empresas de Gran Canaria. *Economic Analysis Working Papers*, vol. 8, pp. 1-16.
- Boza, J. (2011). La Responsabilidad Social de las Empresas y la Cultura de la Certificación. *Atlantic Economic Review*, Vol 1, pp. 1-20.
- Caro F.; García, M.M.; Rodríguez, C.J.; Jiménez, G. (2007). Techo de cristal en las empresas periodísticas: percepción de las habilidades y capacidades de la mujer en las tareas de dirección. *Ambits*, 16, 395-407.
- Carroll, A.B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders, *Business Horizons*, Vol. 34 Issue 4, pp. 39-48.
- Carroll, A.B. (1999). Corporate Social Responsibility-Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, Vol. 38, No. 3, pp. 268-295.
- Chieh-Peng Lin; Nyan-Myau Lyau; Yuan-Hui Tsai; Wen-Yung; Chen; Chou-Kang Chiu (2010). Modeling Corporate citizenship and Its Relationship with Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 95, 357-372.
- Comisión Europea. Dirección General de Empresas (2014). Empresas Responsables. Cuestionario de Concienciación. <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/documents>
- Covadonga, A. G. et al. (2007). Acciones de la Administración para promover la responsabilidad social de las empresas: El caso del país vasco. Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual

- AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Vol. 1, p. 79.
- Eun Mi Lee; Seong-Yeon Park; Hyun Jung Lee (2013). Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences. *Journal of Business Research*, 66, 1716-1724.
- Fassin, Y.; Werner, A.; Van Rossem, A.; Signori, S.; Garriga, E.; von Weltzien Hoivik, H.; Schlierer, H.J. (2014). CSR and Related Terms in SME Owner-Managers' Mental Models in Six European Countries: National Context Matters. *Journal Business Ethics*, Forthcoming.
- Gallardo-Vázquez, D.; Sánchez-Hernández, M.I (2014). Measuring Corporate Social Responsibility for competitive success at a regional level. *Journal of Cleaner Production*, Vol. XIX, pp. 1-9.
- Huerta, E. (2010) Tendencias de la institución empresarial. *Revista Alternativas*. Informe 2010. La Responsabilidad Social Corporativa en España. pp. 9-14. Madrid. <http://www.falternativas.org/laboratory/libros-e-informes/rsc/informe-2010-la-responsabilidad-corporativa-en-espana>.
- Johnson, G; Scholes. K. (1999). Exploring Corporate Strategy. Harlow: Prentice Hall, 5th Edition.
- Leipziger, D. (2003). The Corporate Responsibility Code Book. Greenleaf Publishing. Londres.
- Mañas, E. et alia (2011). "Informe 2011: La RSC de nuevo ante la incertidumbre". *Revista Alternativas*. Informe 2011. Pp. 83-173. Madrid. <http://www.falternativas.org/>
- Steurer, R. (2010). The role of governments in corporate social responsibility: characterising public policies on CSR in Europe. *Policy Sci.*, 43, 49-72.
- Vinerean S.; Cetin I.; Dumitrescu L.; ichindelean I. (2013). Modelling employee engagement in relation to CSR practices and employee satisfaction. *Revista Economica*, 65(1), 21-37.
- Wood, D.J. (1991). Corporate social performance revised. *The Academy of Management Review*, 16(4), 691-718.

ANEXO

ENCUESTA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE LAS PALMAS

Empresa

Actividad

Cargo de la persona entrevistada

Clima de la relaciones entre la Autoridad Portuaria y las empresas portuarias 1 2 3 4 5

¿La Autoridad Portuaria escucha las sugerencias del usuario y empresarios del recinto portuario?					
¿Los servicios prestados por la Autoridad Portuaria proporcionan información clara y transparente?					
¿La Autoridad Portuaria se preocupa en mejorar las relaciones con las empresas portuarias?					
¿Funciona bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la Autoridad Portuaria?					
¿Percibes discriminaciones en las relaciones con la Autoridad Portuaria?					

Orientación hacia el mercado. Competitividad 1 2 3 4 5

¿La Autoridad Portuaria favorece las iniciativas de las empresas?					
¿Percibes que el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria es adecuado?					

Ética y RSC 1 2 3 4 5

¿La Autoridad Portuaria anima a participar en encuentros sociales?					
¿La Autoridad Portuaria hace partícipe a sus grupos de interés de sus valores sociales?					

Estimación de los errores muestrales con un nivel de confianza de 95%

Variables	n	Media	Varianza	Varianza media	Error muestral
La Autoridad Portuaria escucha las sugerencias de los usuario y empresarios del recinto portuario.		2,13	0,750	0,1329	6,25%
Los servicios prestados por la APLP proporcionan información clara y transparente.		2,23	0,478	0,1061	4,76%
La Autoridad Portuaria se preocupa en mejorar las relaciones con las empresas portuarias.		2,13	0,622	0,1210	5,69%
Funciona bien el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de la APLP.		2,00	0,596	0,1184	5,92%
Percibes discriminaciones en las relaciones con la Autoridad Portuaria.		1,52	0,638	0,1225	8,06%
La Autoridad Portuaria favorece las iniciativas de las empresas.		1,96	0,637	0,1225	6,25%
Percibes que el grado de coordinación entre los distintos Departamentos de la Autoridad Portuaria es adecuado.		1,96	0,637	0,1225	6,25%
La APLP anima a participar en encuentros sociales.		2,27	0,627	0,1215	5,35%
La APLP hace partícipe a sus grupos de interés de sus valores sociales.		1,79	0,637	0,1225	6,83%