

LAS CARTAS DE PRESENTACIÓN EN LOS INFORMES DE RSC:

UN ANÁLISIS CONTRASTIVO DE UN CORPUS CHILENO, MEXICANO Y ESPAÑOL

ALMUDENA BASANTA Y LIEVE VANGHEUCHTEN

CONTEXTO Y OBJETIVO

nuevo curriculum para ELEFEC

- Que tenga en cuenta **las dimensiones políticas, culturales y sociales:** (Del Valle 2014; Amernic & Craig 2006:143)
- Que tenga en cuenta **la variación lingüística**
- Que tenga en cuenta la necesidad de que los currículos se **adapten a la sociedad global actual** (Doyle 2017)

- Escasos estudios de comunicación empresarial sobre Hispanoamérica (Penrose 2008)
- Sobre la RSC, tema local y global de gran urgencia actual (Pisani et al. 2017)

LA RSC₁

Empresas socialmente responsables

- *“those that incorporate in their operations activities that address social, ethical, and environmental concerns (beyond what is only required by law), and whose outcomes should result in an improved quality of life for most of the corporation’s stakeholders” (Perez-Batres, Miller & Pisan 2010: 194)*
- La Triple bottom line for the 21st century business: **las 3 P** (Elkington 1997)



LA RSC₂

Evolución de **países afiliados** al *GRI (Global Report Initiative)* entre 2006, 2011 y 2016 (Alonso-Almeida et al. 2015: 148)

→ 4 zonas:

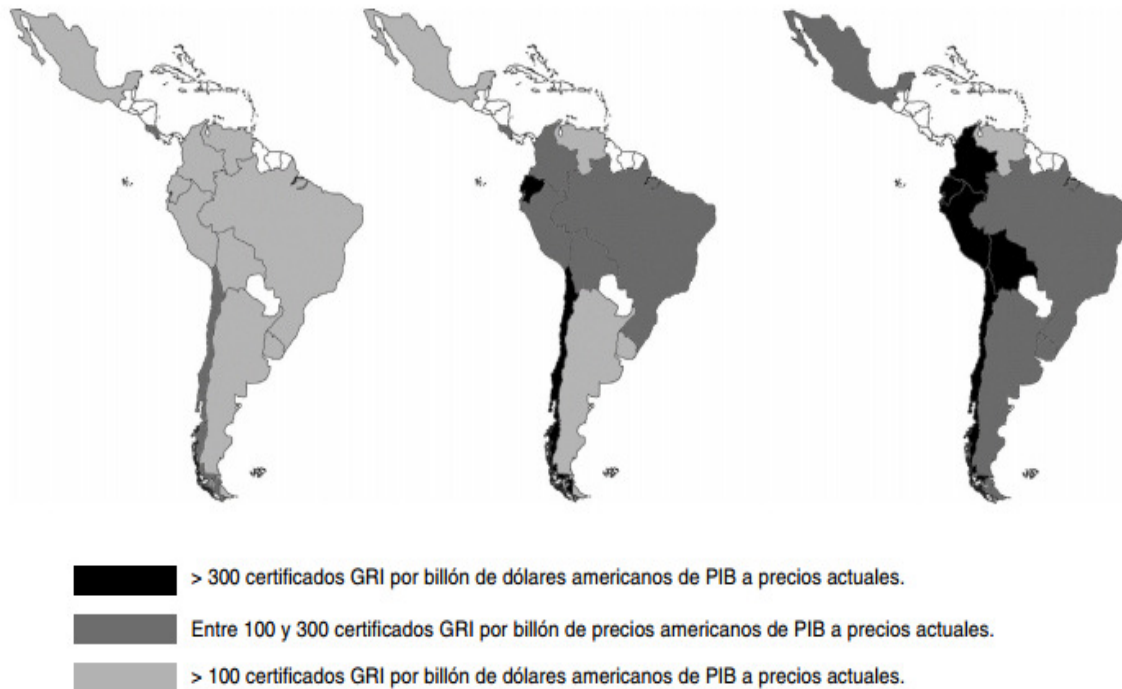


Figura 10. Evolución 2006–2011 Cociente entre GRI y PIB en los países de Latinoamérica y previsión para 2016.

CORPUS

ESPAÑA	palabras	CHILE	palabras	MÉXICO	palabras
E_Acciona	1376	C_Banco de Chile	1949	M_BANAMEX	642
E_Iberdrola	1768	C_CODELCO	2255	M_CEMEX	946
E_Mapfre	1288	C_LAN Latam airlines	1296	M_EY_CINEPOLIS	756
E_Repsol	3570	C_SODIMAC	1094	M_FEMSA	992
E_Santander	951	C_Viña Concha y Toro	714	M_Grupo modelo	823
TOTAL	8953		7308		4159
MEDIA	1790,6		1461,6		831,8

diferencia en número de palabras → no diferencia de tamaño estadísticamente significativa (unpaired T-test, $p < .05$)

METODOLOGÍA

Análisis estilístico: estilo inclusivo vs exclusivo

→ uso de negaciones, conjunciones/preposiciones contrastivas, adverbios matizadores

Análisis morfo-sintáctico: sintaxis implícita vs explícita

→ uso de los pasados vs futuros, formulación de los sujetos de los verbos, uso de construcciones pasivas, uso de estructuras complejas, intertextualidad

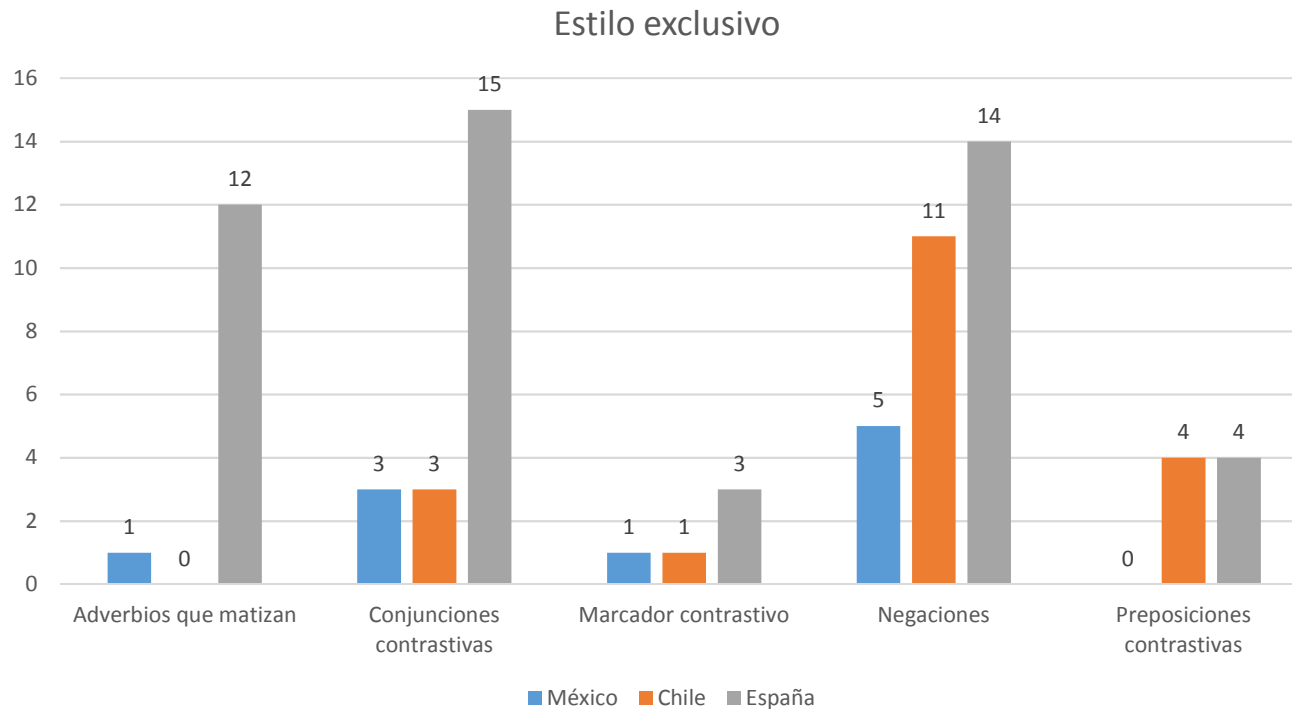
Análisis temático: temas tratados

→ además de la RSC

Programa de codificación **N-vivo** (*grounded theory*)

ANÁLISIS ESTILÍSTICO_1

Estilo exclusivo → diferencias NO significativas



ANÁLISIS ESTILÍSTICO_2

Desafortunadamente, registramos 19 fatalidades, entre las que se cuentan 1 empleado, 10 contratistas y 8 terceros. **M_Cemex**

No tener presencia en paraísos fiscales, *salvo que* ésta sea necesaria por motivos de negocio. **E_Repsol**

Sin embargo, pese al desafiante contexto antes descrito, el flujo operacional o EBITDA cayó menos de 3%, a US\$ 1.989 millones. **C_Copec**

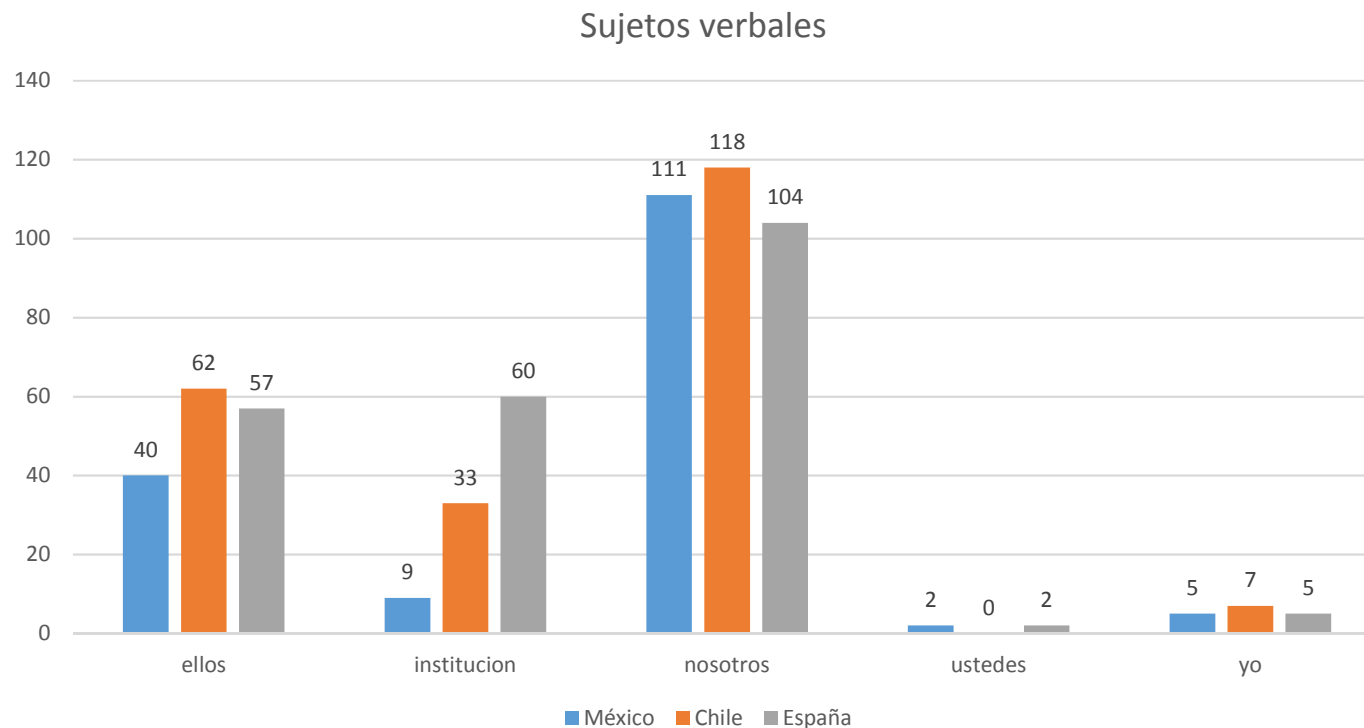
[...] si *no* hubiera sido mitigado por el buen desempeño en nuestros mercados de habla hispana. **C_LANLatamairlines**

A pesar de los cambios tecnológicos, tampoco cambia mi convencimiento de que el capitalismo responsable no tiene que ver únicamente con lo que haces con tus beneficios, sino también con la forma en que los generas. **E_Santander**

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO_1

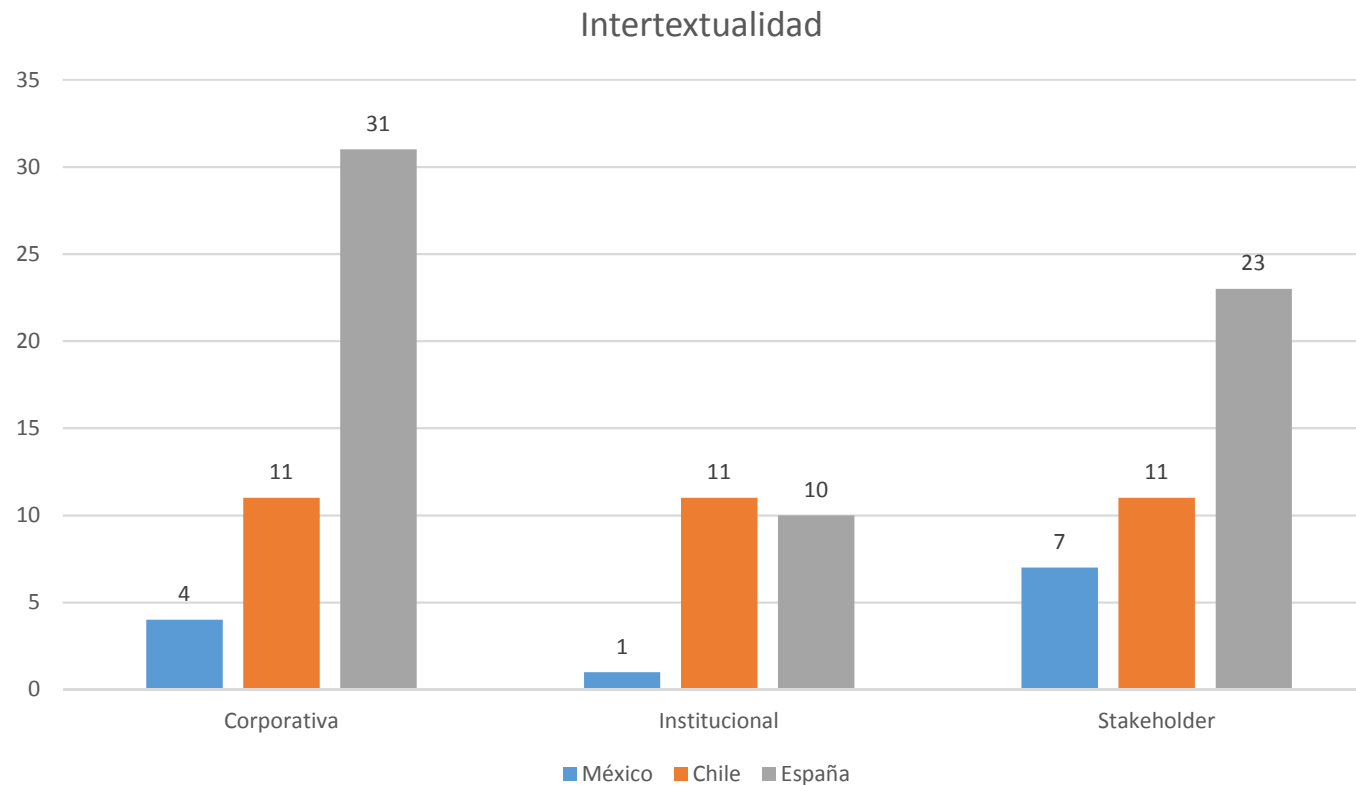
Alternancia de sujetos verbales →

diferencias significativas entre los 3 corpus; México se distingue más



ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO₂

Análisis de la intertextualidad →
diferencia con España es significativa



ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO_3

Además, se realizó, en conjunto con las distintas áreas de la División Personas, el diseño, evaluación e implementación del modelo de Sucursal Integral, cuyo objetivo es integrar definitivamente las plataformas comerciales y de servicios en un solo equipo de sucursal, liderado por un responsable que asegure la gestión integral de los clientes en todo su ciclo de vida. **C_Banco de Chile**

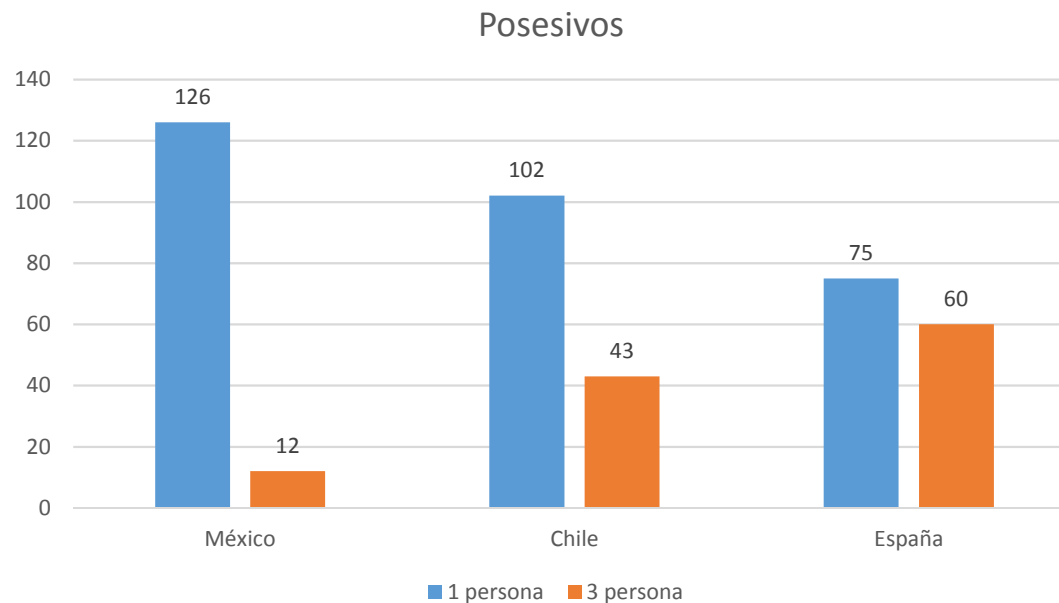
Por otro lado, ACCIONA continua con su presencia en los principales índices de sostenibilidad: DJSI World, FTSE4Good, MSCI Global Climate Index, The Climate “A” list del CDP, STOXX Global Climate Change Leaders Index, entre otros. **E_Acciona**

Con ello, además, respondemos a nuestro mandato de transparencia y ratificamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. **M_Banamex**

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO_4

Uso de los posesivos →

diferencias estadísticamente significativas entre los tres corpus



ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO₅

[...] **nuestro** equipo directivo y **nuestros** empleados, expresamos **nuestro** agradecimiento a **nuestro** Panel de Asesores Externos [...] **M_Cemex**

La calidad y excelencia de **nuestros** colaboradores nos colocan como un ejemplo ante la comunidad empresarial, por esta razón estamos comprometidos con el cumplimiento de normativas y la obtención de certificaciones y reconocimientos que sustenten **nuestro** respeto a diversos principios de conducta, tanto en **nuestras** operaciones como en **nuestra** estrategia. **M_EY_Cinépolis**

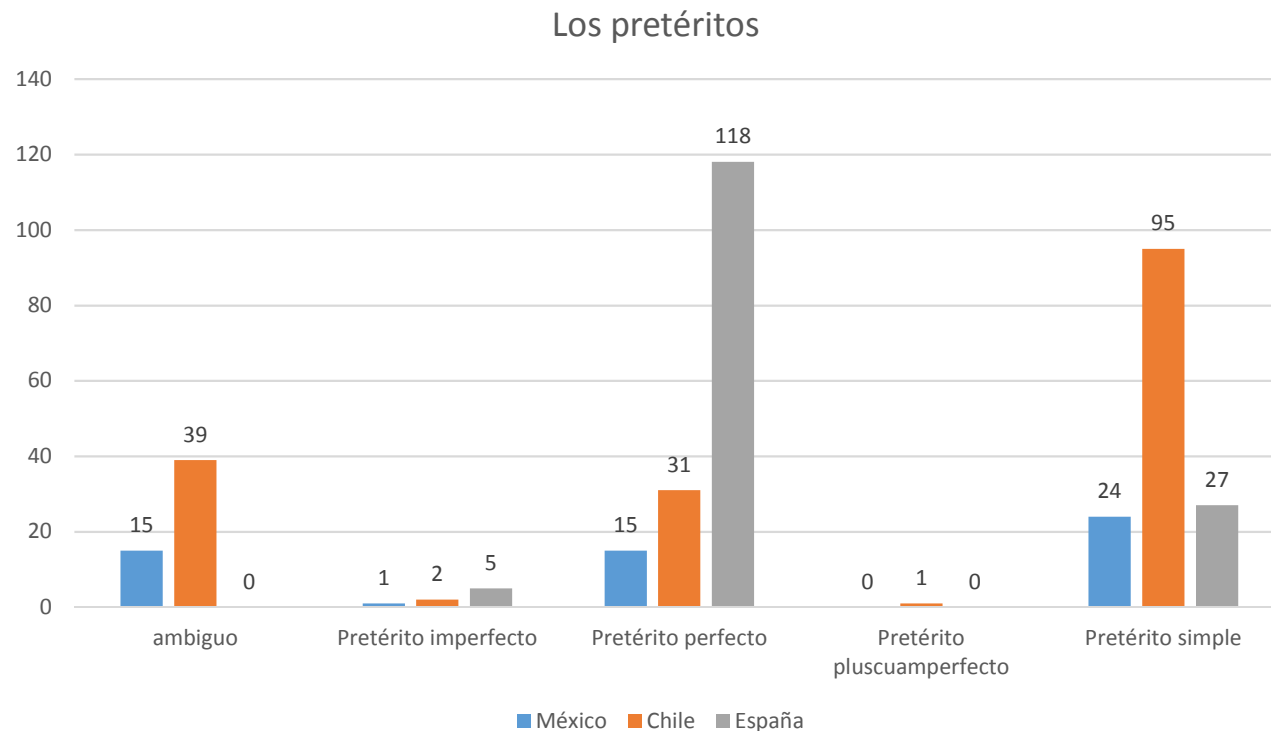
Queremos mejorar **nuestro** desempeño, buscando que nos ayuden [...] **M_Femsa**

En Grupo Modelo sabemos que el desafío más grande que todos tenemos es que durante **nuestra** existencia hagamos algo que contribuya a los demás, algo que haga la diferencia. Estamos convencidos de que el trabajo diario con todos **nuestros** colaboradores y comunidades nos impulsa a hacer la diferencia, y que juntos sigamos Uniendo a la Gente por Un Mundo Mejor. **M_Grupo Modelo**

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO₆

Uso de los pretéritos →

diferencias estadísticamente significativas entre el corpus español y los dos americanos y NO significativas entre el corpus chileno y el mexicano



ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO_7

→ Ejemplos ambigüedad:

*En cuanto al manejo del agua, logramos reducir su uso a 3,2 Hl de agua extraída por hectólitro de cerveza producido, en términos de nuestras emisiones, consolidándonos como los líderes en la industria en este sentido. Además, reiteramos nuestro compromiso certificándonos en forma consecutiva como Industria Limpia [...] **M_Grupo Modelo***

*A nivel nacional también logramos recertificarnos con el Código de Sustentabilidad de Vinos de Chile, con un excelente 97% de cumplimiento. **C_Viña y Toro***

Tal como en años anteriores, participamos en auditorías por parte de nuestros principales clientes, ...

*... las cuales presentan altos niveles de exigencia en temas de cuidado de la ética, cumplimiento normativo, desempeño ambiental y resguardo de los derechos laborales. **C_Viña y Toro***

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO _8

→ Ejemplo uso pasado perfecto acción próxima al hablante:

*El Centro de Innovación UC Anacleto Angelini, además de ser una obra arquitectónica premiada, se **ha convertido** en terreno fértil para el desarrollo de innovación para las múltiples empresas, nacionales y extranjeras, que ya **han poblado** el edificio. C_Banco de Chile*

→ Ejemplos neutralización que privilegia las formas simples:

*Como un avance significativo en esta línea, **lanzamos** la Nueva Banca Digital, plataforma web del Banco de Chile, lo que **ha permitido** generar un producto adaptado a las necesidades y experiencias de los clientes. C_Banco de Chile*

→ Ejemplo perfecto acontecimiento relativamente abstracto:

*Esta confianza **ha sido ganada** con hechos, [...] C_Banco de Chile*

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO _9

→ Ejemplos perfecto compuesto que marca y enfatiza el valor continuativo o resultativo de una acción comenzada en el pasado que alcanza el presente:

*Durante más de 15 años, nuestros programas sociales corporativos **han creado** un valor considerable para CEMEX y para nuestros grupos de interés. M_Cemex*

*Banco de Chile **ha jugado** un rol fundamental en el desarrollo de nuestro país y de todos los chilenos por más de un siglo, [...] C_Banco de Chile*

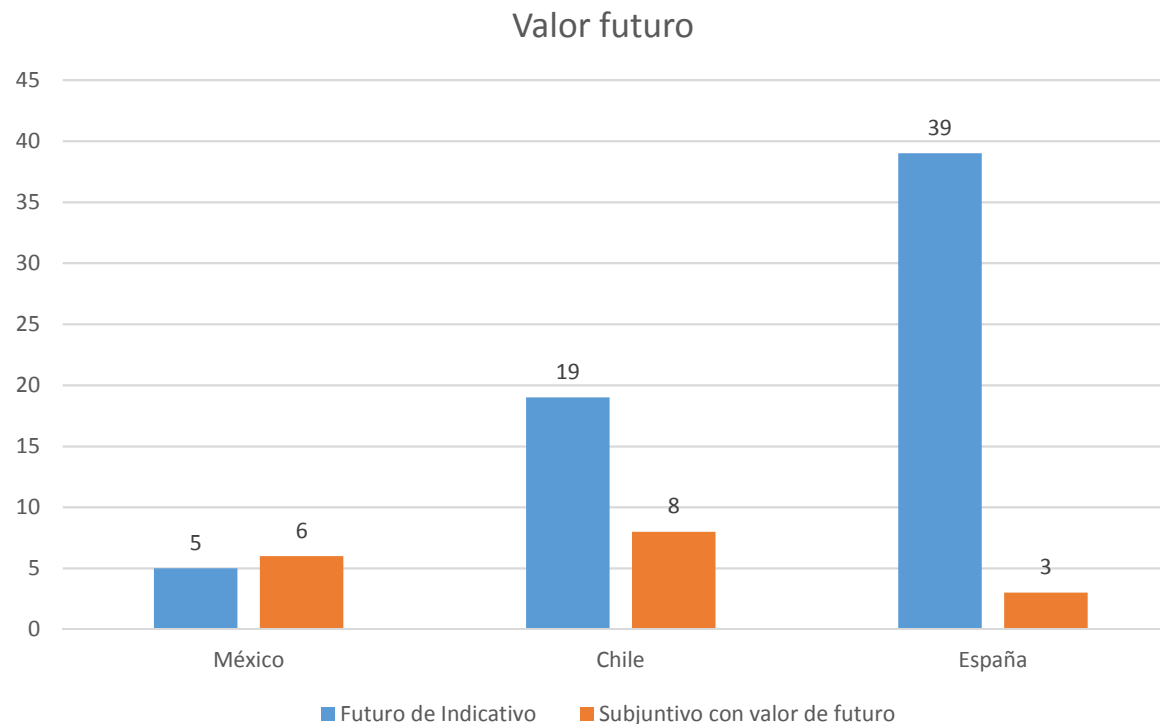
*Grupo Modelo **ha logrado** la participación de más de 250 Organizaciones de la Sociedad Civil en los últimos tres años. M_Grupo Modelo*

***Hemos trabajado** con convicción y pasión, dando lo mejor de nosotros para llegar a esta etapa. C_Latam*

ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO₁₀

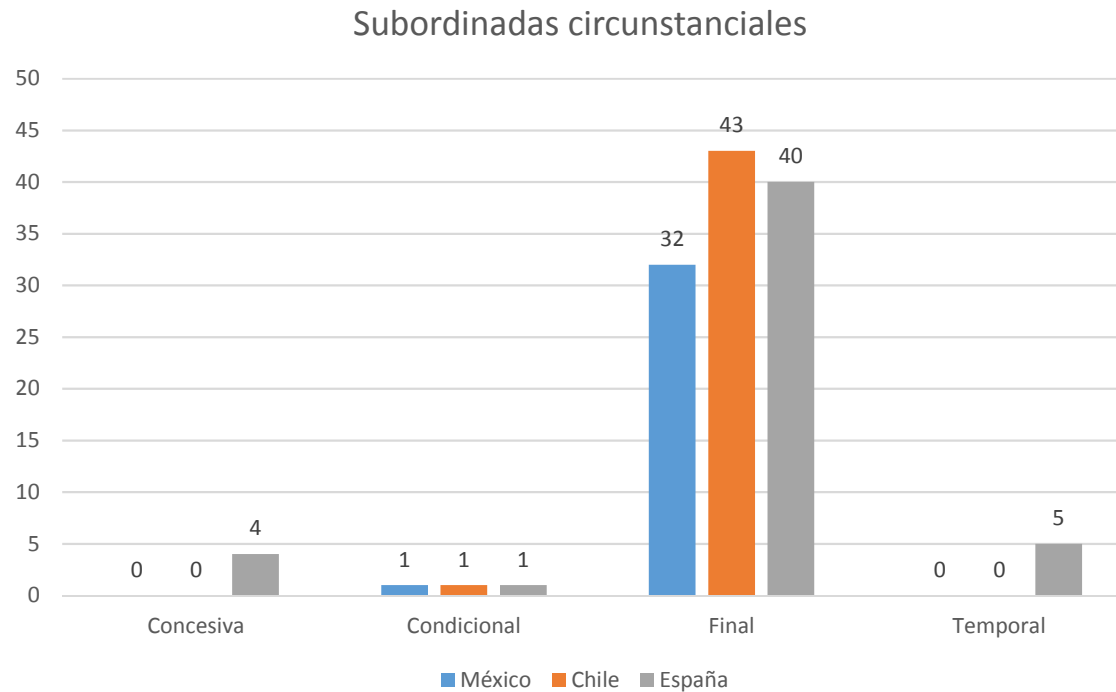
Uso de los futuros →

diferencias estadísticamente significativas entre el corpus español y los dos americanos y NO significativas entre el corpus chileno y el mexicano



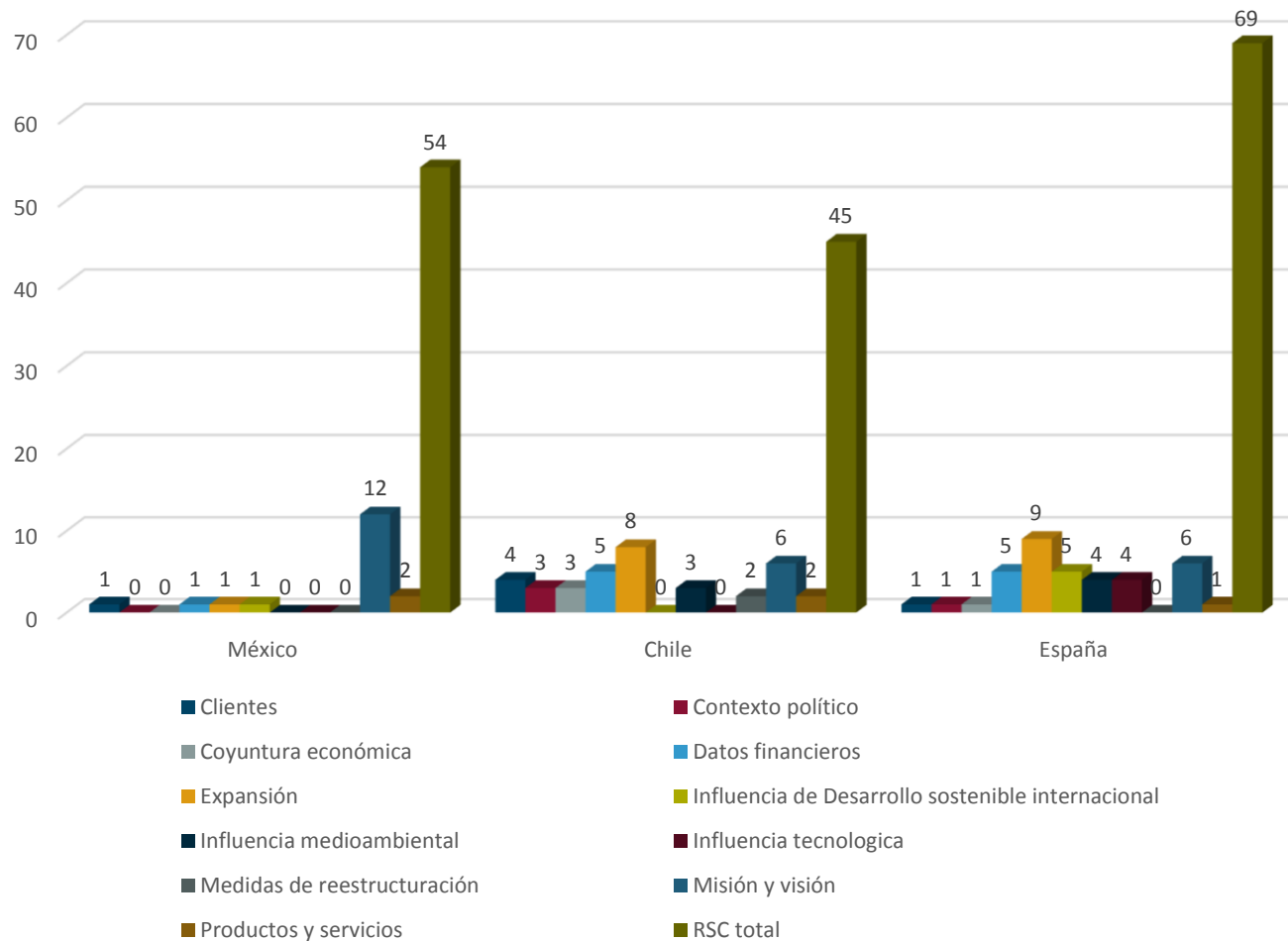
ANÁLISIS MORFO-SINTÁCTICO₁₁

Subordinadas circunstanciales →
diferencias estadísticamente NO significativas



ANÁLISIS TEMÁTICO_1

Temas en las cartas



ANÁLISIS TEMÁTICO₂

5 temas más frecuentes:

España (106)	Chile (81)	México (72)
RSC (69)	RSC (45)	RSC (54)
expansión (9)	expansión (8)	misión y visión (12)
misión y visión (6)	misión y visión (6)	productos y servicios (2)
datos financieros (5)	datos financieros (5)	clientes/datos financieros/expansión/influencia de desarrollo sostenible (1)
influencia del desarrollo sostenible (5)	clientes (4)	/

ANÁLISIS TEMÁTICO₃

5 temas de RSC más frecuentes:

España (69)	Chile (45)	México (54)
impacto social (14)	informes/índices/iniciativas (11)	medio ambiente (17)
buen gobierno (13)	impacto social (10)	impacto social (15)
empleados/medio ambiente (9)	I+D+i (8)	buen gobierno/empleados (7)
informes/índices/iniciativas (7)	buen gobierno/empleados/medio ambiente (4)	informes/índices/iniciativas (4)
I+D+i (5)	voluntariado (2)	I+D+i/plan/liderazgo/voluntariado (1)

DISCUSIÓN

ESTILO:

- Inclusivo en los 3 corpus
- ¿Falta de veracidad generalizada propia del género?

SINTAXIS:

- México es más implícito: prioriza el sujeto 'nosotros' sin especificar, menciona pocos hechos en pasado y en futuro
- España es más explícito: más hechos, más proyectos, mayor intertextualidad
- Chile está entre los dos

ANÁLISIS LÉXICO-TEMÁTICO:

- México prioriza a las personas
- México menciona menos temas

CONCLUSIÓN₁

- Obvias variaciones lingüísticas diatópicas
- Además → México parece distinguirse más, **¿por qué?**

1. ¿Por el corpus?

- Pérez et al. (2015: 740) señalan que algunas investigaciones los temas de RSC que se tratan en los informes dependen del sector económico
- El corpus mexicano cuenta con tres empresas de bienes de consumo y servicios ...
 - Necesidad de ampliar el corpus

CONCLUSIÓN₂

2. ¿Por estar cerca de EE.UU.?

- EE.UU. suele mencionar menos temas en sus informes de RSC (por ej. Demirbag et al. 2017)
- sistema legislativo:

Common Law vs Civil Law

→ *Stakeholder oriented RSC vs. Shareholder oriented RSC*

→ RSC más caritativa y personal vs. más institucional y objetiva

→ Necesidad de cotejar con un corpus estadounidense, porque México tiene un sistema legislativo parecido a España y Chile (*French civil Law*)

CONCLUSIÓN₃

3. ¿Por el Índice de *Governance Environment (GEI)*?

5 dimensiones de *GEI*

- España y Chile
rule-based (igual que EEUU)

- México

relation-based

confianza en las personas prima

(Wu, Li & Selover 2012)

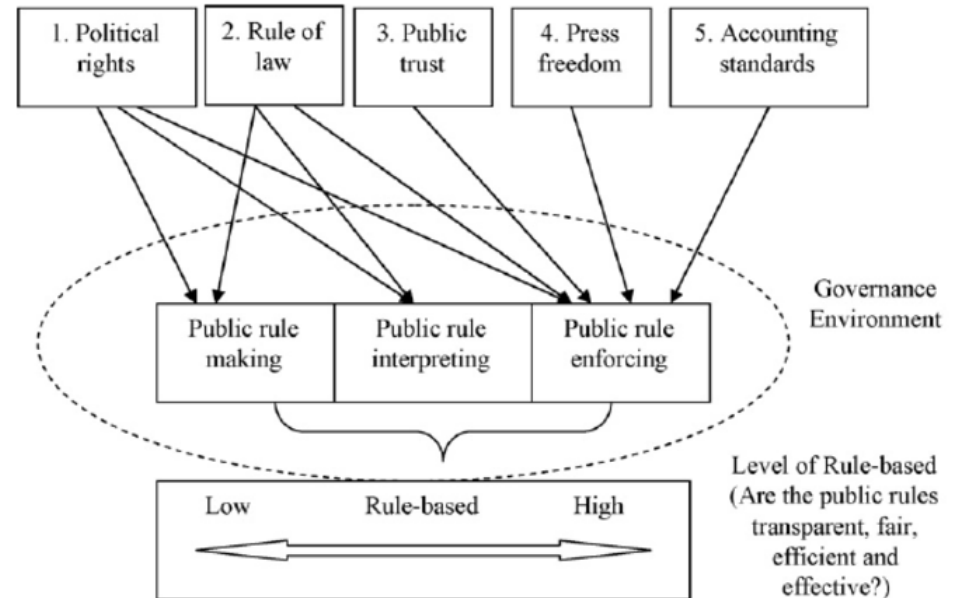


Fig. adaptada de Li & Filer 2007

➔ Necesidad de ampliar el corpus (Argentina, Colombia, Perú: *family-based*)

GRACIAS

A group of hands holding up large, red, 3D letters that spell out the word "GRACIAS" (Thank you).

¿PREGUNTAS?

REFERENCIAS_1

- Armenic, J. & Craig, R. (2006). *CEO-Speak: the language of corporate leadership*. Montreal, Quebec, Canada: McGill-Queen's University Press.
- Alonso-Almeida, M., Marimon, F., & Llach, J. (2015). Difusión de las memorias de sostenibilidad en Latinoamérica: análisis territorial y sectorial. *Estudios Gerenciales*, 31, 139–149.
- Bondy, K., Moon, J., & Matten, D. (2012). An institution of CSR in multi-national corporations. *International journal of entrepreneurship and innovation management*, 4(1), 3-10.
- Chapple W & Moon J (2005) Corporate social responsibility (CSR) in Asia: a seven-country study of CSR web site reporting. *Bus Soc* 44(4):415–441.
- Conaway, R.N. & Wardrope, W.J. (2010). Do their words really matter? Thematic analysis of U.S. and Latin American CEO letters. *Journal of Business Communication*. 47 (2), 141-168.
- Crilly, D. , Hansen, M. & Zollo, M. (2016). The grammar of decoupling: a cognitive-linguistic perspective on firms' sustainability claims and stakeholders' interpretation. *Academy of Management Journal* 59 (2), 705-729.
- Del Valle, J. (2014). The politics of normativity and globalization: which Spanish in the classroom. *The Modern Language Journal*, 98(1), 358-372.
- Demirbag, M., Wood, G., Makhmadshoev, D. & Rymkevich, O. (2017). Varieties of CSR: Institutions and Socially Responsible Behaviour. *International Business Review* 26(6), 1064-1074.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business*. Oxford: Capstone.
- Gatti L. & Seele, P. (2015). CSR through the CEO's pen. Comparing CEO letters from CSR reports from Asia, Europe, and the U.S. *UmweltWirtschaftsForum* 23:265–277



REFERENCIAS_2

- Li, S. & Filer, L. (2007). The effects of the governance environment on the choice of investment mode and the strategic implications. *Journal of World Business* 42, 80–98.
- Matten D & Moon J (2008) „Implicit“ and „Explicit“ CSR: a conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *Academic Management Review* 33(2):404–424.
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XV(1), 24-33.
- Morsing M & Schultz M (2006). Corporate social responsibility communication: Stakeholder information, response and involvement strategies. *Business Ethics: European Review* 15(4):323–338.
- Nazari, J.A., Hrazdil, K. & Mahmoudial, F. (2017). Assessing social and environmental performance through narrative complexity in CSR reports. *Journal of Contemporary Accounting and Economics*.
- Penrose, J.M. (2008) Introduction to the business communication of corporate reporting. *Journal of Business communication*, 45. 91-93.
- Pérez, A., García de los Salmones & M., López, C. (2015). Corporate reputation in the Spanish context: an interaction between reporting to stakeholders and industry. *Journal of Business Ethics* 129: 733-746.
- Perez-Batres, L. A., Miller, V. V., & Pisan, J. P. (2010). CSR, sustainability and the meaning of global reporting for Latin American corporations. *Journal of Business Ethics*, 91(2), 193–209.
- Pisani, N., Kourula, A., Kolk, A. & Meijer, R. (2017). How global is CSR research? Insights and recommendations from a systematic review. *Journal of World Business* 52, 591-614.
- Weber J (2010) Assessing the „tone at the top“: the moral reasoning of CEOs in the automobile industry. *Journal of Business Ethics* 92:167–182.
- Wu, J., Li, S. & Delover, D.D. (2012). Foreign direct investment vs. Foreign portfolio investment. *Management International Review* 52, 643-670.

