

# Results of the Survey for Producer Clients to Assess Their Satisfaction with Fairtrade Liaison Officer Producer Services

Report compiled by  
Dr. Karin Pries & Prof. Dr. Ludger Pries  
Intercultural Consultancy and Studies, INCCAS  
Bochum, September 2012

## Resumen Ejecutivo

La encuesta obtuvo una buena aceptación entre las organizaciones de productores para el Comercio Justo Fairtrade de las tres regiones: África / Oriente Medio, Asia y América Latina / El Caribe. Un total de 274 empresas / organizaciones participaron en ella; el índice de entrega del 22,7% representa una base de datos válida para el análisis de los resultados.

La **primera parte** de la encuesta revela datos interesantes sobre la ubicación y tamaño de las organizaciones, su estado de certificación, el tipo de organización conforme a los criterios del Comercio Justo Fairtrade y los servicios que recibieron en nombre de los oficiales de enlace.

La mayoría de las organizaciones encuestadas (234) **ya están certificadas**, sólo 29 tienen estatuto de solicitante y 8 han sido descertificadas. Por lo que al **tipo organizativo del productor** se refiere en África y América Latina, el mayor grupo está representada por organizaciones de pequeños productores, seguido por empresas de trabajo contratado. La producción contratada desempeña un papel insignificante o no está presente (en América Latina). En Asia la producción contratada desempeña un papel más importante, pero tanto como las organizaciones de pequeños productores y las empresas de trabajo contratado juntas, las cuales tienen la misma importancia.

En cuanto a la **organización / tamaño de la empresa**, la imagen es muy diversa en toda las regiones, con un evidente predominio en América Latina de las pequeñas organizaciones con menos de 50 empleados, en África, el mayor número de respuestas proviene de organizaciones medianas que cuentan con entre 101 a 500 empleados; mientras que en Asia la mayoría de las respuestas provienen de organizaciones con más de 1001 empleados y de un número considerable de organizaciones con entre 501 a 1000 empleados.

En relación con **el papel de las personas que respondieron dentro de la organización/empresa**, un número significativo de personal directivo o administrativo de las organizaciones de pequeños productores ha contestado, seguido por un número considerable de miembros de la Junta de África y América Latina. Un número sorprendentemente alto de trabajadores contratados de las organizaciones de pequeños productores respondieron el cuestionario en América Latina.

En África, un número excepcional de personas que respondieron la encuesta provenientes del tipo organizacional empresa de trabajo contratado, desempeña la función de Oficial de Comercio Justo Fairtrade. Es notable que un buen número de empresarios propietarios de las empresas de

trabajo contratado ha respondido la encuesta – en Asia, esto vale también para el tipo de organización de producción contratada.

Ocho preguntas del cuestionario tratan los **servicios de apoyo** que las organizaciones de productores y las empresas reciben en nombre de los Oficiales del Comercio Justo Fairtrade. Dichas preguntas presentan una imagen clara de la importancia de los oficiales de enlace y sus servicios.

Una mayoría del 83% de los encuestados dijeron que se pondrían en contacto con el oficial de enlace en caso de que llegasen a necesitar un servicio y también que sabían cómo hacerlo. **El contacto es bastante frecuente:** en el 35% de los casos es más de 5 veces al año, el 27% tiene contacto con el oficial de enlace 2 - 3 veces al año y el 19% tiene contacto entre 3 y 5 veces. Por otro lado, tanto como una quinta parte de todas las organizaciones en todas las regiones sólo ha estado una vez, o menos, en contacto.

Un cuantioso grupo (el 86% - en Asia alrededor del 90%) de las organizaciones ha recibido apoyo de los oficiales de enlace. La **tecnología de la comunicación** desempeña un papel importante en la **prestación de los servicios de apoyo:** la forma del apoyo prestado es sobre todo por correo electrónico (el 76%) y por teléfono o Skype (el 60%). Los talleres también juegan un papel considerable, principalmente en forma de reuniones en oficinas (el 46%) y, también, en talleres organizados en el terreno. No es común organizar talleres fuera de la localidad (un 10%).

El proceso de apoyo normalmente comienza **con una petición** por parte de los productores (casi el 70%, en África el 77%) y un 55% los oficiales de enlace ofrece apoyo a los productores.

Con respecto al tipo de los servicios de apoyo recibido por las organizaciones, un número destacado de más del 80% de servicios fue calificado como "Capacitación sobre los criterios del Comercio Justo Fairtrade", seguido por "Orientación sobre el uso de la Prima del Comercio Justo Fairtrade" (el 67%), "Superar los incumplimientos identificados en una auditoría de FLO Cert" (el 57%), "Capacitación para los miembros de la Junta / el fortalecimiento de la organización" (el 51%) y "Entender y acatar los criterios de cumplimiento según la definición de la organización auditora (FLO-Cert)" (el 47%).

La **segunda parte** presenta una evaluación de los oficiales de enlace del Comercio Justo Fairtrade en 16 declaraciones preestablecidas que podrían determinarse con valores entre 0 (completamente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) y un espacio para un comentario libre. Los resultados con respecto al nivel de satisfacción general son bastante homogéneos entre las regiones, con interesantes variaciones en algunos aspectos.

En general, los oficiales de enlace recibieron muy buenos comentarios por parte de las organizaciones encuestadas, lo cual se refleja en el hecho que el valor casi siempre es superior a 4. Cuatro de cada cinco organizaciones están muy satisfechas con los oficiales de enlace; en el mismo nivel (el 83%) también se valora altamente su reacción oportuna y sus servicios son considerados como importantes para las organizaciones. Más aún, estas tres declaraciones están muy correlacionadas con la satisfacción general con los oficiales de enlace. Además, se les considera por mucho (el 86%) como prestadores competentes y profesionales de servicios.

La habilidad de hablar el idioma local (el 82% de votos positivos) no se correlaciona en el mismo nivel, lo que indica que los encuestados obviamente no tienen la expectativa de que el oficial de enlace pueda hablar el mismo idioma para estar satisfecho con su servicio (aunque una alta insatisfacción y una alta satisfacción fueran más frecuentemente mencionadas en este punto que en la mayoría de las otras declaraciones, indica una cierta polarización en el valor dado al aspecto lingüístico; lo que se comentará más detalladamente cuando se haga la distinción entre las respuestas de los encuestados por regiones).

La única declaración que recibió un índice de satisfacción muy bajo y que podría ser interpretada como el punto crítico o débil, se relaciona con las oportunidades de mercado: un grupo considerable de organizaciones (el 33%) expresó que el oficial de enlace no les brindaba el apoyo que les permitiría aprovechar una oportunidad de mercado (y el 28% dijo estar indeciso).

En los comentarios libres, la retroalimentación de los encuestados fue más positiva que negativa; aunque también se hicieron algunas sugerencias interesantes para mejorar los servicios y las capacitaciones.

Examinando más de cerca la contra-reacción encontramos que hay muy poca crítica directa al oficial de enlace, a sus conocimientos, habilidades, capacidades o actitudes. Dos tipos de problemas que están interrelacionados son excepcionales: unas 10 declaraciones provenientes de África y América Latina se quejan de problemas de contacto o de falta de información sobre quién es el oficial de enlace. Y un número similar de declaraciones sugiere que debe incrementarse la frecuencia de las visitas o la intensidad del contacto o incluso el número de oficiales de enlace responsables.