

Departamento de Economía
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de la República

Documentos de Trabajo

La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay
La visión desde las empresas

**Zuleika Ferre, Natalia Melgar, Héctor Pastori, Giorgina Piani
y Máximo Rossi**

Documento No. 19/07
Noviembre, 2007

La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay

La visión desde las empresas

Julio 2007

Zuleika Ferre*
Natalia Melgar*
Héctor Pastori*
Giorgina Piani*
Máximo Rossi*

(*) Departamento de Economía - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de la República

Resumen¹

El presente trabajo presenta los resultados de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial (ERSE_II) realizada por el Departamento de Economía (FCS-UDELAR) a empresas privadas de los sectores industria, comercio y servicios de Montevideo y Zona Metropolitana, realizada entre los meses de abril y junio de 2007. La Encuesta forma parte del Proyecto sobre Responsabilidad Social Empresarial financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) y la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE). El principal objetivo de este relevamiento fue obtener información objetiva y confiable sobre las actividades de responsabilidad social empresarial realizadas por las empresas uruguayas. Para ello se relevó información sobre la relación de las empresas con sus empleados, clientes, competidores, accionistas, la comunidad, el Estado y medioambiente. Por otra parte se buscó conocer las imágenes, opiniones y el rol de las empresas uruguayas respecto a las actividades de responsabilidad social empresarial en Uruguay.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, ética

Clasificación JEL: L14, L15, M14

Abstract

This paper deals with the results of the Survey of Corporate Social Responsibility (CSR_II) carried out by the Department of Economics (FCS-UDELAR) to private companies in the industry, commerce and services during the second quarter of 2007. We took into account Montevideo as well as the metropolitan area. The survey is part of a Project on Corporate Social Responsibility funded by the Sectoral Commission for Scientific Research (CSIC) and the Christian Association of Business Managers (ACDE). The main objective of this survey was to obtain objective and reliable information on the activities of corporate social responsibility conducted by the Uruguayan companies. Therefore, we included questions about the relationship of companies with their employees, customers, competitors, shareholders, community, state and the environment. Moreover, some questions allowed us to shed light about the images, views and the role of Uruguayan enterprises regarding to the activities of corporate social responsibility in Uruguay.

Key words: Corporate Social Responsibility, ethic

JEL Classification: L14, L15, M14

¹ Agradecemos a la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE) y a la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) por hacer posible el financiamiento de este proyecto. Nuestro reconocimiento especial al equipo de trabajo de campo y a las empresas que con buena voluntad y disposición respondieron la encuesta. Por último, nuestro agradecimiento a los profesores Ruben Tansini y Tabaré Vera quienes promueven y profundizan el relacionamiento entre el dECON y ACDE.

Índice

1. Antecedentes e importancia del tema	4
2. La encuesta	8
3. Resultados	9
3.1 Descripción general de la muestra	9
3.2 El concepto de RSE	10
3.3 Las empresas y los accionistas	16
3.4 Las empresas, sus clientes y competidores.....	18
3.5 Las empresas y sus empleados	21
3.6 Las empresas y la comunidad, el medioambiente y el Estado	26
4. Algunos resultados a destacar	34
Referencias bibliográficas	35
Anexos	37

1. Antecedentes e importancia del tema

El presente informe contiene los resultados de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial (ERSE_II) realizada por el Departamento de Economía (FCS-UDELAR) a las empresas privadas de los sectores servicios, industria y comercio de Montevideo y Zona Metropolitana.

La ERSE_II forma parte del Proyecto sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE) financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) y la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE).

El proyecto tiene como principal objetivo obtener información objetiva y confiable sobre las actividades de RSE en Uruguay, a través de la realización de dos encuestas. Una encuesta de opinión pública a personas mayores de 17 años en la cual se relevaron las actitudes y opiniones de la ciudadanía uruguaya sobre el comportamiento de RSE. El segundo pilar de este proyecto lo constituye la Encuesta a Empresas de la cual este informe presenta sus principales resultados.

Si bien existen antecedentes de trabajos de investigación realizados sobre RSE² en nuestro país, la ERSE_II constituye el primer relevamiento a empresas privadas con significación estadística, sobre involucramiento, opinión y actividades en temas relacionados a la responsabilidad social. Es importante destacar que la metodología utilizada implicó una focalización en el autorreporte de las empresas con respecto a sus propias actividades y su evaluación sobre la actividad del resto de las empresas. En este sentido, no se puede contrastar el autorreporte con la conducta objetiva que han estado llevando a cabo las empresas; en otras palabras no se tiene información para auditar³. No obstante, el proyecto global contiene dos encuestas lo cual nos permitirá en el futuro comparar entre la información que brindan las empresas y la percepción de los ciudadanos, siendo además un objetivo de este grupo de investigación, la profundización de este trabajo utilizando otras fuentes de información.

La RSE puede definirse como el compromiso de las empresas a contribuir con el desarrollo económico trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad y la sociedad en su conjunto, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de todos los grupos involucrados. Por lo tanto, la RSE puede ser vista como el mecanismo mediante el cual las empresas u organizaciones contribuyen a la estabilidad y mejora de la comunidad.

² Índice Nacional de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), ACDE. 3° edición 2005 y 4° edición 2006.

³ Porter y Kramer (2006) critican la confección de índices de RSE que provienen de investigaciones sin significación estadística y basados en información no verificada.

Autores como Porter y Kramer (2006) y De la Cuesta González (2004) manejan diferentes argumentos que se han vertido a favor de la RSE, desde distintas ópticas e intereses morales, sociales o económicos.

En primer lugar, manejan justificaciones de tipo moral, que no analiza el beneficio económico ligado a este tipo de gestión. Las empresas son entes con responsabilidad no solo económica, sino que cumplen además con un papel social en la comunidad, por tanto deben tener comportamientos acordes a ese rol.

Una segunda línea argumental refiere a un enfoque de mejora en los negocios basada en los vínculos existentes o potenciales entre la calidad de las relaciones de la empresa con sus *stakeholders*⁴ y sus resultados económicos. Se entiende que tanto los accionistas, empleados y clientes valoran cada vez más, esos activos intangibles difíciles de comercializar y que constituyen la reputación externa y la cultura interna de la empresa.

Por último, y desde una perspectiva macro, se argumenta a favor de la sustentabilidad. La gestión con criterios de RSE contribuye al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Básicamente lo que se busca es alcanzar las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Los grupos de personas con intereses sobre las actividades y resultados de las empresas son definidos por la literatura como *stakeholders*: empleados, inversores, proveedores, consumidores y la comunidad. Si bien cada uno tiene sus responsabilidades particulares, existen debates sobre cuáles *stakeholders* son los prioritarios (Davis et al., 2006).

Los activistas sociales y ambientales, muchas veces agrupados en Organizaciones no Gubernamentales – locales o globales - generan presión en las empresas con el objetivo de compensar las debilidades institucionales y alinear el comportamiento organizacional con el objetivo social y medioambiental de desarrollo sustentable. Es esta presión la que induce a las empresas a mostrar su responsabilidad social y minimizar el desgaste con los *stakeholders* (Becchetti et al., 2004). En este contexto, la RSE se originaría no por decisiones autónomas de los directores, sino por presiones externas de los consumidores o instituciones.

Aún existe debate entre los autores en cuál es la dirección entre costos y ganancias generados de un comportamiento socialmente responsable. El tema central a destacar es que la RSE puede existir si la expectativa de la reducción de las externalidades negativas es acompañada de la

⁴ Este término en inglés se utiliza habitualmente en la literatura en español.

creación de un valor económico agregado igual o superior al de aquellas empresas que no son socialmente responsables. Si se da esta relación, será fuerte el incentivo a adoptar una actitud socialmente responsable.

El sustento teórico es que si bien la RSE implica la adopción de una serie de acciones que pueden ocasionar mayores costos (mejores condiciones laborales, procesos productivos más caros, etc.), se generan mayores beneficios potenciales que los compensan (capital reputacional que podría ayudar a mejorar los términos de intercambio cuando se negocia con muchos agentes, mejoras en la productividad de los trabajadores por motivación, comportamiento cooperativo, identificación del trabajador con los objetivos de la firma, etc.).

En este sentido, autores como Zadek (2004) proponen analizar la RSE desde dos dimensiones analíticas: el aprendizaje organizacional de las empresas hacia la RSE y la madurez de la empresa respecto al asunto social en cuestión. En lo que respecta a la primera dimensión, las empresas recorren un camino de aprendizaje de cinco etapas hacia la RSE. Estas cinco etapas y sus características son:

1. Defensiva, negación de efectos y responsabilidades por su accionar;
2. Obediencia, se establece una política de obediencia asumiendo sus costos como parte del quehacer empresarial;
3. Directivo, se da responsabilidad a los gerentes sobre los asuntos sociales y su resolución, se integran prácticas socialmente responsables a las actividades del día a día;
4. Estratégico, se integran los asuntos sociales a las estrategias centrales de la empresa;
5. Civil, se promueve una amplia participación del sector empresarial en RSE.

La segunda dimensión de análisis que refiere a la madurez de la empresa, es definida en cuatro etapas:

1. Latente, sólo las comunidades de activistas y algunas ONGs tienen conciencia del tema, existe débil evidencia científica y en consecuencia el asunto es ampliamente ignorado o poco valorado por la comunidad de negocios;
2. Emergente, existe cierto interés en la comunidad política y en los medios de comunicación, comienza a desarrollarse investigación sobre el tema aunque las evidencias aún son débiles, las empresas líderes experimentan aproximaciones para tratar este asunto;
3. Consolidado, emerge un cuerpo de prácticas de negocio alrededor del asunto social, se establecen iniciativas voluntarias, hay litigios en curso y se percibe la necesidad de legislación, se crean estándares voluntarios y se llevan adelante acciones colectivas;
4. Institucionalizado, se legisla y se establecen normas comerciales, las actividades involucradas se convierten en una parte normal del modelo de excelencia de gestión.

Es claro que existe relación entre el avance que realizan las empresas y en el avance social de los distintos temas. Las empresas para mantenerse en una zona de oportunidades deberían ir por delante del desarrollo social.

Por otra parte, autores como Porter y Kramer (2006) señalan la importancia de la relación mutua entre empresas y sociedad. Las empresas exitosas necesitan una sociedad saludable y al mismo tiempo una sociedad saludable necesita empresas exitosas. A su vez, califican los asuntos sociales en tres grupos: los de interés general, los relacionados con la Cadena de Valor⁵ y la dimensión social del contexto competitivo. Estos autores ubican la RSE estratégica especialmente relacionada con los dos últimos tipos de aspectos sociales, argumentando que las empresas no podrán solucionar los aspectos sociales generales y por lo tanto, sólo deben actuar en los mismos adoptando una modalidad reactiva.

Si bien hay acuerdo en que muchas veces la presión de los *stakeholders* es la que genera la reacción de las empresas, es indudable la importancia creciente que ha cobrado la RSE en el mundo de los negocios en los últimos 20 años. De todos modos, la literatura en el tema advierte sobre el hecho de que las acciones de RSE no deben ser un reemplazo al rol de los gobiernos (Raynard y Forstater, 2002).

En este contexto de desarrollo creciente de la RSE, es importante destacar el papel de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) de los países no desarrollados. La RSE impone nuevas demandas para las mismas, especialmente para su relación con las corporaciones multinacionales. En ese sentido, importa evitar el peligro de que los estándares impuestos por la RSE para las grandes corporaciones no se transformen en una amenaza de protección comercial encubierta, que actúe contra las PyMES de estos países (Raynard y Forstater, 2002).

En este sentido, estos autores señalan la importancia de comprender que la base para una apropiada RSE por parte de las PyMES de los países no desarrollados no puede ser una simple transferencia de las lecciones y experiencias llevadas adelante por corporaciones que tienen la capacidad de influenciar fuertemente el ambiente que las rodea. No obstante, existe la oportunidad para estas PyMES, que muchas veces tienen un contacto más cercano con sus consumidores y con la comunidad, de producir fuertes efectos vinculados a la RSE que repercutirían en fuertes mejoras a su posicionamiento.

⁵ Ver Porter y Kramer 2006, en el recuadro: Mapa de oportunidades sociales.

2. La encuesta

El diseño del formulario de la ERSE_II y la coordinación y ejecución del trabajo de campo estuvo a cargo del equipo multidisciplinario responsable de este proyecto perteneciente al Departamento de Economía. El diseño muestral estuvo a cargo de la Cra. Susana Picardo (Banco de Datos de la Facultad de Ciencias Sociales) y del Ec. Guillermo Zoppolo (Instituto de Estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración).

El universo de interés son las empresas privadas del área metropolitana pertenecientes a los sectores comercio, industria y servicios, con 50 o más personas ocupadas. El marco muestral utilizado fue el Registro de Actividad Económica Permanente del año 2005 del Instituto Nacional de Estadística. El diseño muestral es estratificado simple. De un tamaño muestral objetivo de 122, se obtuvieron respuestas de 95 empresas.⁶

El cuestionario tuvo como antecedente directo el Índice de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por ACDE (2005 y 2006). Se realizaron preguntas tendientes a recoger información sobre programas, actividades o planes de las empresas acerca de las cuatro dimensiones de la RSE: “empleados”, “accionistas”, “clientes y competidores”, y “comunidad, Estado y medioambiente”. Con el objetivo de evitar la tendencia natural al sobrereporte de actividades de RSE, se solicitó que brindaran ejemplos de cada una de aquellas actividades declaradas. Se tomó como período de referencia para las actividades realizadas el año 2006. Se incluyeron, además, preguntas que recogieran información sobre la imagen y el rol de las empresas en la RSE, así como una serie de preguntas de caracterización de la empresa.

El relevamiento de datos se realizó entre los meses de abril y junio de 2007 y estuvo a cargo de 11 encuestadores, quienes fueron entrenados por los coordinadores de este estudio en la aplicación del cuestionario. La ERSE_II se realizó a través de una modalidad mixta de contacto (teléfono y vía mail) con la empresa y una posterior visita del encuestador en donde aplicó en forma de entrevista personal el cuestionario.⁷

⁶ Ver informe detallado del diseño muestral en Anexo I.

⁷ Ver integrantes del equipo de campo en Anexo II y cuestionario en Anexo IV.

3. Resultados

En esta sección se analizan los principales resultados de la ERSE_II. En primer lugar se muestran algunos datos que caracterizan a las empresas encuestadas y en segundo lugar se presentan distintos bloques que describen los conceptos de la RSE: definición, las empresas y los accionistas, las empresas y sus clientes, las empresas y sus empleados, las empresas y el Estado, comunidad y medioambiente.

3.1. Descripción general de la muestra

A los efectos de tener una primera lectura de los datos obtenidos, se eligieron cuatro variables de clasificación que generalmente explican diferencias en los comportamientos de las empresas.

En el anexo III se presenta para cada una de las preguntas del cuestionario, un cuadro con la frecuencia de la pregunta y otros cuatro cuadros con el corte por cada una de estas variables.

Cuadro 1
Descripción de las principales variables (en porcentaje)

Sector	Comercio	16,0
	Industria	30,0
	Servicios	54,0
Tamaño	Entre 50 y 100 empleados	43,2
	Entre 101 y 150 empleados	15,2
	Entre 151 y 200 empleados	14,9
	Entre 201 y 300 empleados	9,1
	Más de 300 empleados	17,6
Propiedad del capital ¹	Capitales nacionales	65,8
	Capitales extranjeros	10,0
	Capital nacional con acuerdo con extranjeros	24,2
Antigüedad de la empresa ²	Inicio actividades hasta 1982	67,0
	Inicio actividades a partir de 1983	33,0

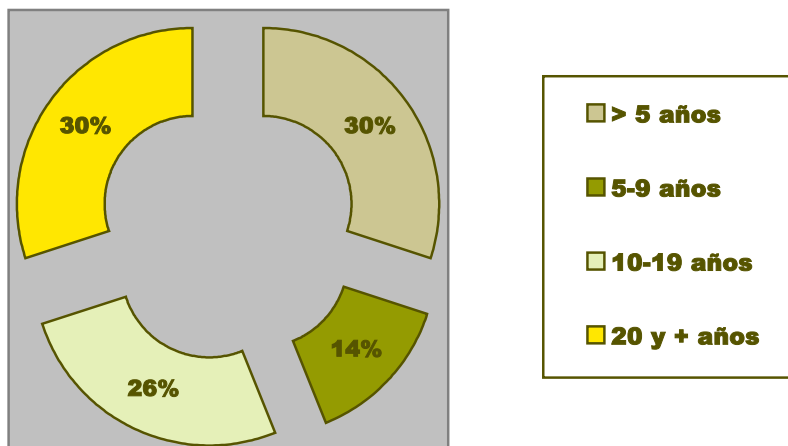
Nota: 1) Se consideró capitales extranjeros a aquellas empresas con participación de capitales extranjeros o filial de multinacional. Las empresas de capital nacional con acuerdo con extranjeros son las que tienen acuerdos tales como; franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos para producción y/o comercialización, etc.

2) Se consideró como año de corte para el inicio de actividades, 1982 ya que las empresas creadas posteriormente a esa fecha deberían estar marcadas por la apertura comercial lo que las diferenciaría de las empresas tradicionales.

Cuadro 2
Encuestados según cargo (en porcentaje).

Cargo	Porcentaje
Gerentes / Jefes	51
Directores / Socios / Gerentes generales	21
Contadores	6
Sub directores / sub Gerentes Generales/ Vicepresidentes	4
Directores / Subdirectores institutos de enseñanza	4
Encargados de RS	2
Administradores	2
Otros	10
Total	100

Gráfico 1
Encuestados según antigüedad en la empresa.



3.2. El concepto de RSE

Debido a que no existen en Uruguay antecedentes empíricos sobre que se entiende por RSE, se decidió incorporar a la encuesta una pregunta abierta (es decir, sin menú de respuestas) con el objetivo de captar la gran diversidad de ideas que aparecerían vinculadas al tema. Para su procesamiento se agrupó las respuestas a partir de la presencia y referencias a conceptos e ideas similares.

Como se observa en el cuadro 3, es muy elevada la participación de las referencias a la “Sociedad, la comunidad y/ o al pueblo” (55%). Adicionalmente, se destacan “Empleados, trabajadores y obreros” (con un 17% de menciones) y “Empresarios y empresas” la cual alcanza el 11%. Por otro lado, resultaron relativamente bajas las referencias al medio ambiente (8%), seguido de “Clientes, compradores y consumidores” con un 7%.

Cuadro 3
Definición de RSE

	Empleados, trabajadores y obreros	Medio Ambiente	Sociedad, comunidad y/ o pueblo	Cientes, compradores y consumidores	Empresarios o empresas	Gobierno	Otros	Total
Porcentaje	16.5	7.9	54.5	6.6	11.2	1.6	1.7	100

Vale destacar que en la categoría “Sociedad, comunidad y/ o pueblo” corresponde a respuestas que señalaron la responsabilidad de las empresas con el entorno, el factor humano y su integración en la sociedad, así como el cumplimiento de las normas en general; y en la categoría “Empleados, trabajadores y obreros” se incluyen aspectos tales como cumplir las condiciones de trabajo estipuladas y mantenimiento de buenas condiciones de trabajo para los empleados, etc. Por último, la categoría “Empresarios o empresas” encierra todas aquellas respuestas que incluyeron aspectos como: la honestidad, el rol de la empresa en el crecimiento y/ o desarrollo del país, el compromiso con los trabajadores, etc.

Por otra parte, se les solicitó a los encuestados que indicaran quién debería ser el principal responsable en distintas actividades consideradas beneficiosas para la sociedad. El cuadro 4 resume la distribución de las respuestas en cada caso.

Cuadro 4
Principal actor responsable en cada caso.

	Gobiernos	Ambos deberían ser igualmente responsables	Grandes empresas	NS/ NC	Total
1. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación	78.3	21.7	0.0	0.0	100
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres	53.1	46.9	0.0	0.0	100
3. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad	26.2	70.7	3.1	0.0	100
4. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas	13.4	60.5	26.1	0.0	100
5. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente	13.0	72.0	14.7	0.3	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Como se observa, en la mayoría de los casos se percibe por parte de los encuestados que existe una responsabilidad conjunta de gobierno y empresas con respecto a los asuntos listados. No obstante, en los asuntos que tienen un componente de mayor interés empresarial, un mayor número de encuestados opina que las Grandes Empresas deben de ser el principal actor. Mientras que los asuntos de interés social general son percibidos como responsabilidad del Gobierno.

Observando esta distribución por sector de actividad, encontramos que la respuesta en que ambos, gobiernos y empresas, son los responsables tiene una participación más alta en el sector industrial, mientras que por tamaño de la empresa y origen del capital, no se encuentran diferencias relevantes en las respuestas.

A la hora de analizar quienes deberían ser los principales responsables de apoyar proyectos comunitarios y de caridad, encontramos diferencias por sector de actividad. En el sector servicios las respuestas se concentran en los gobiernos como principales responsables, mientras que ninguna de las empresas industriales consideran que es responsabilidad de las grandes empresas.

Con respecto a las respuestas a la afirmación: “resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación”, por sector de actividad en todos los casos la mayor parte de las

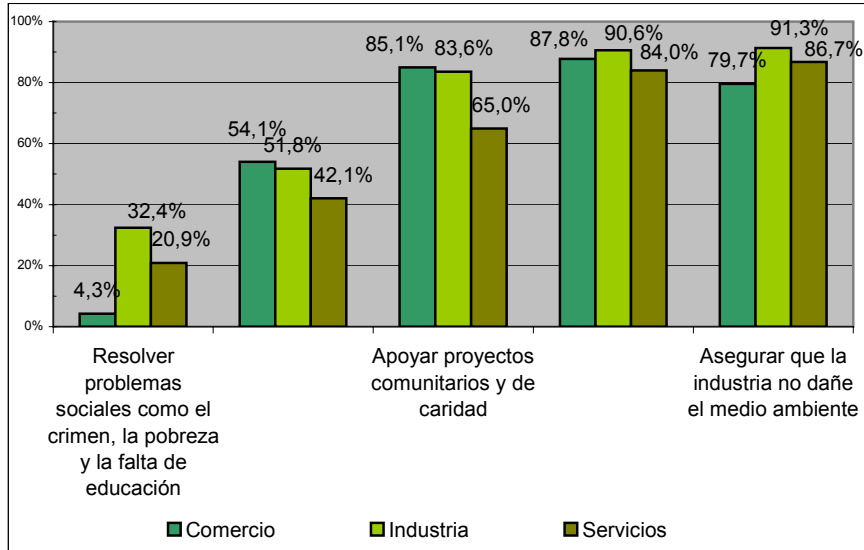
empresas considera que es responsabilidad de los gobiernos aunque, como se observa en el gráfico 2, existe gran heterogeneidad en las participaciones.

Al tratar la distribución de respuestas sobre “ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres”, la mayor parte de las empresas de la industria y del comercio consideran que ambos son igualmente responsables (48% y 46% respectivamente), en el caso de los servicios, la mayor parte de las empresas (58%) consideran que el gobierno es el principal responsable. No se encontraron diferencias significativas según origen de capital y tamaño de empresas.

En el caso de la afirmación: “asegurar que la empresa no dañe el medioambiente” se destaca el reconocimiento de las empresas en cuanto a su rol dado que 15% respondió que son las grandes empresas los agentes principalmente responsables, mientras que casi 72% manifestó que poseen una responsabilidad conjunta con el gobierno en la materia. Por sector de actividad, resultó que las empresas pertenecientes al sector servicios siguen aproximadamente la distribución mencionada, en el caso de la industria si bien es mayor la participación de los que consideran que la responsabilidad es conjunta, la suma de esta y la de aquellos que respondieron que es responsabilidad de las grandes empresas alcanza a 91%. Por lo tanto, la industria le asigna una responsabilidad mayor a las empresas (total y parcial) que el promedio de las empresas y en el caso del comercio, ocurre lo contrario, cae la participación de la categoría “ambos” mientras que ascienden las dos restantes.

En los asuntos de equidad y pobreza es preponderante el reconocimiento de que el gobierno es el principal responsable dado que, como se observa en el gráfico 2, aún considerando la suma de las respuestas dadas a las categorías “grandes empresas” y “ambos”, la participación es baja y nunca superior al 55% mientras que, en los otros tres asuntos esta participación es superior.

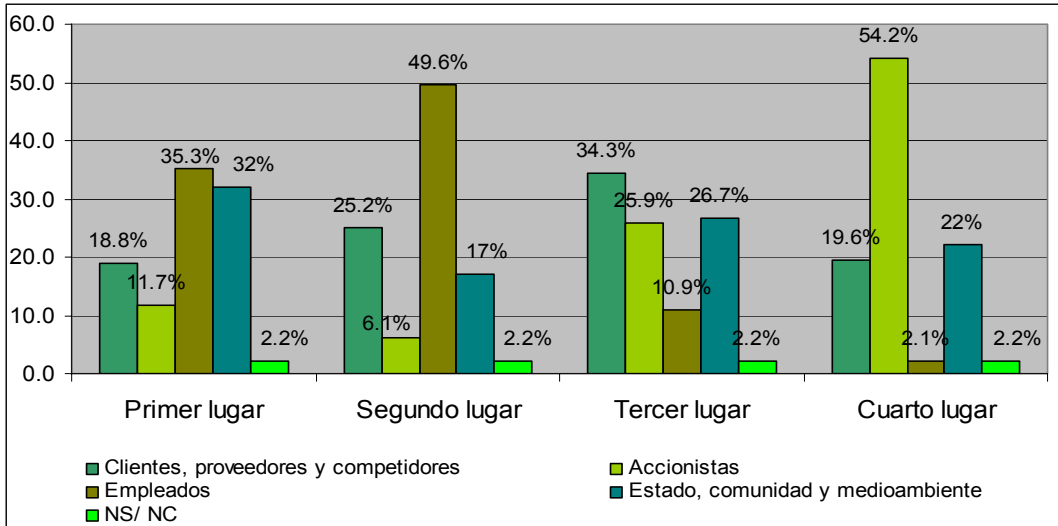
Gráfico 2
Agregación de las respuestas a las categorías “ambos” y “grandes empresas”
por sector de actividad.



A continuación se plantearon a los encuestados cuatro áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su responsabilidad social, estas son: 1) clientes, proveedores y competidores, 2) accionistas, 3) empleados y 4) Estado, comunidad y medioambiente. A partir de esto se les pidió a los encuestados que las ordenaran, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la responsabilidad social, en segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante.

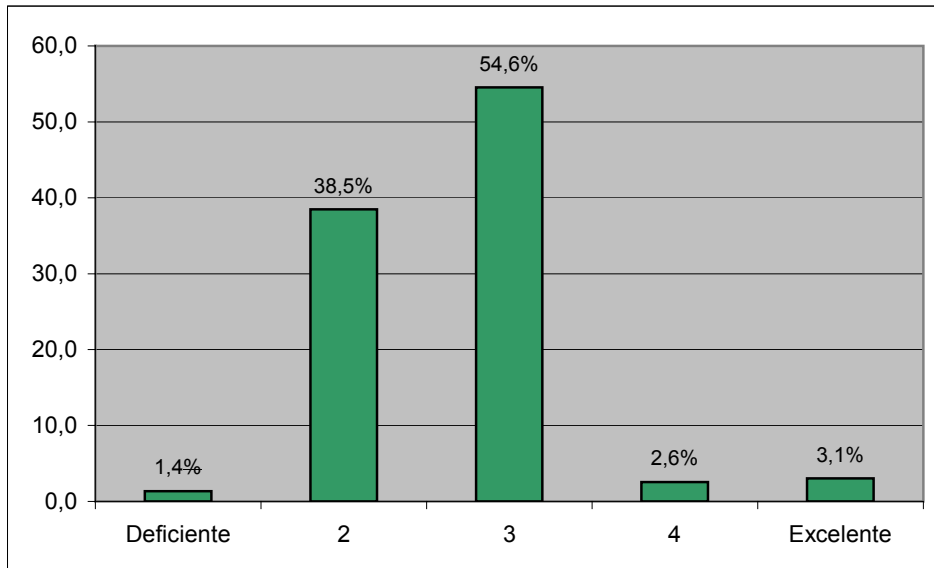
Del procesamiento de este ordenamiento surge que el área “empleados” es la que se considera más importante en la RSE y el área “accionistas” la de menor importancia relativa. Las áreas “clientes” y “comunidad” ocupan lugares intermedios, con niveles similares de consideración.

Gráfico 3
Ubicación de las áreas vinculadas a RSE.



Analizando como califican a las empresas establecidas en ROU en el desempeño en actividades relativas a RSE, se aprecia que más de la mitad opina que predomina una situación ni buena ni mala, en tanto casi un 40% cree que la situación es deficitaria.

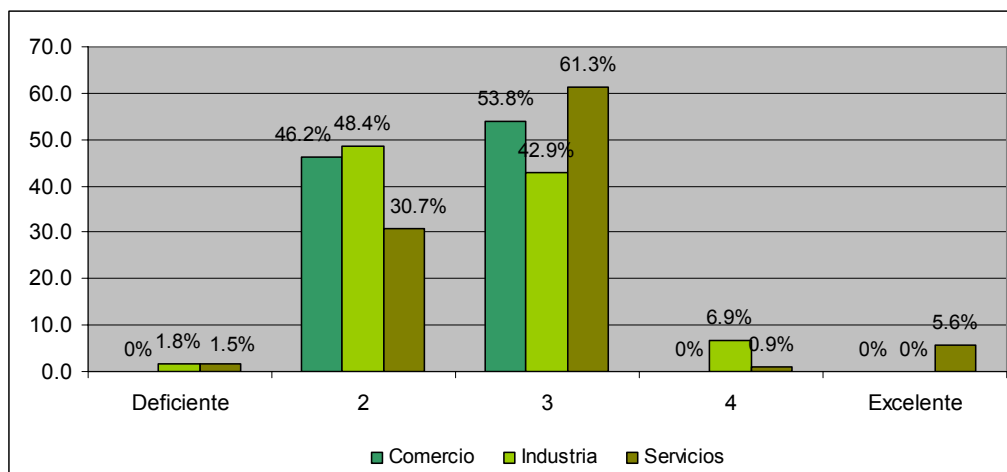
Gráfico 4
Calificación del desempeño de las empresas en RSE.



Si se analizan las respuestas por sector de actividad, se encuentran diferencias relevantes aunque se mantiene en todos los casos que el porcentaje de empresas que consideran que el desempeño

es deficiente, es inferior a 2%. Es de destacar que en el sector comercio nadie opina que el desempeño es bueno o excelente. En tanto que cerca del 7% de los encuestados pertenecientes a los sectores industria y servicios opina que es buena o excelente.

Gráfico 5
Calificación del desempeño de las empresas en RSE por sector de actividad.



3.3. Las empresas y los accionistas

El 65% de las empresas disponen de un documento donde se establece su visión y misión. De las empresas del sector industria 77% cuentan con ese tipo de documento, en tanto que en el sector servicios ese porcentaje baja a 64% y para el comercio 43%.

Entre aquellas que dijeron tener un documento en el cual se ha registrado la visión y misión de la empresa, 95% manifestaron que la misión había sido comunicada al personal. Esta participación es superior al 90% tanto para las empresas pertenecientes a la industria y a los servicios mientras que desciende a 81% para aquellas pertenecientes al comercio. Según el origen del capital, el 100% de las empresas con participación de capitales extranjeros respondieron afirmativamente. No se encontraron diferencias significativas según la antigüedad de las empresas.

En cuanto a la forma de comunicar esta información al personal, en su mayoría se comunica a través de reuniones (87%), en segundo lugar, se informa mediante publicaciones o documentos internos (79%).

Cuadro 5

Medio de comunicación al personal de la visión y misión de la empresa.

	Si	No	Total
1. Publicaciones o documentos internos	78.5	21.5	100
2. Reuniones	86.9	13.1	100
3. Exhibidos en el local de la empresa	58.1	41.9	100
4. Otros	23.6	76.4	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Por otro lado, respecto a la actuación de la empresa a partir de un plan de negocios o plan estratégico, 82% respondieron afirmativamente. El resultado es similar por sector de actividad y por tamaño de la empresa, en tanto que el mínimo de respuestas afirmativas se dio para aquellas más pequeñas. Vale destacar que según el origen del capital, el resultado más alto se da en las empresas de capital nacional que poseen algún tipo de acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias etc.) y según antigüedad, ocurre para las empresas que surgieron con anterioridad a 1983.

Siguiendo con el comportamiento de las empresas con respecto a sus accionistas, se preguntó si comunicaban los resultados obtenidos a los empleados y a los accionistas. Respecto al primer caso, 54% manifestó que en 2006 los resultados de la empresa fueron comunicados a los empleados; mientras que 64% manifestó que comunicó esta misma información a los accionistas, a lo que debe sumarse un 24% en que los socios y/ o accionistas son parte de la gestión de la empresa. Llama la atención que 12% de las empresas no informe de sus resultados a sus accionistas.

En cuanto al medio seleccionado para realizar esta comunicación, como se observa en el cuadro 6, más del 90% de las empresas han realizado reuniones y casi la mitad lo hacen mediante comunicados internos.

Cuadro 6

Medio de comunicación de resultados al personal y accionistas.

	Si	No	Total
1. Comunicados internos	49.8	50.2	100
2. Reuniones	92.5	7.5	100
3. Publicaciones especiales	31.4	68.6	100
4. Otros	10.1	89.9	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Además, esta información en general es comunicada periódicamente ya que 70% de las empresas, lo hace al menos dos veces al año, siendo las empresas del sector comercio las que brindan información con mayor periodicidad al igual que las mas pequeñas y más grandes.

Cuadro 7

Periodicidad en la comunicación de resultados.

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros	NS/ NC	Total
Porcentaje	41.8	11.2	17.9	17.4	9.3	2.4	100

3.4. Las empresas, sus clientes y competidores

Considerando la importancia que tienen en el mundo empresarial actual la certificación de los procesos y productos, encontramos que 24% de las empresa han obtenido o están gestionando su certificación en el marco de las normas ISO y 12% han utilizado otras normas en su proceso de certificación (UNIT, mejores prácticas, etc.). Tal como era esperable, existe un mayor número de empresas del sector industrial (50%) que han certificado su calidad, en tanto que en las empresas del sector comercial sólo 24% lo ha hecho.

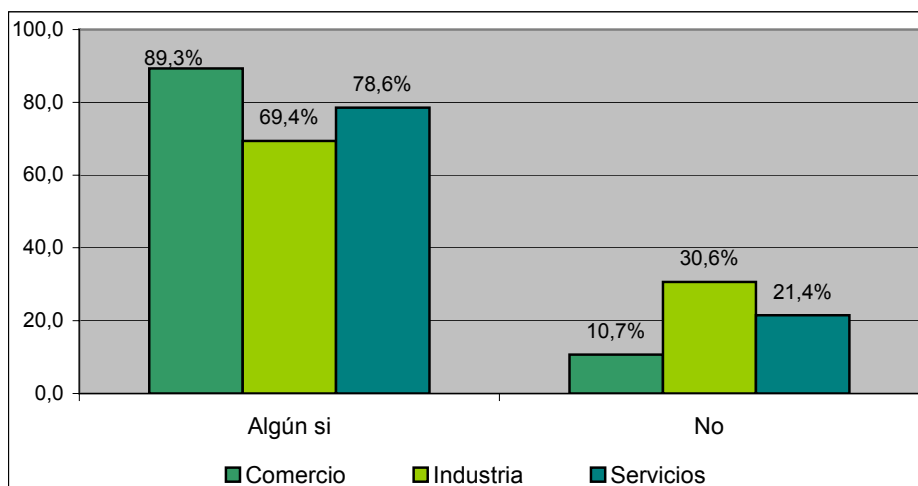
Las empresas con participación de capital extranjero y aquellas nacionales que tienen acuerdos con empresas extranjeras muestran mayores porcentajes de certificación que las otras empresas nacionales. También se encontraron diferencias según la antigüedad de las empresas, mientras que para las de mayor antigüedad el porcentaje de respuestas negativas es 72%, este ratio alcanza el 47% para las empresas fundadas después de 1982.

Más adelante se consultó sobre los planes de comunicación no publicitarios de la empresa con respecto a sus clientes, el gráfico 6 resume la distribución de las respuestas según la existencia o

no de alguna clase de plan de comunicación mientras que el cuadro 8 señala el tipo de medio empleado.

Gráfico 6

Existencia de alguna clase de plan de comunicación no publicitaria.



Cuadro 8

Planes de comunicación no publicitarios.

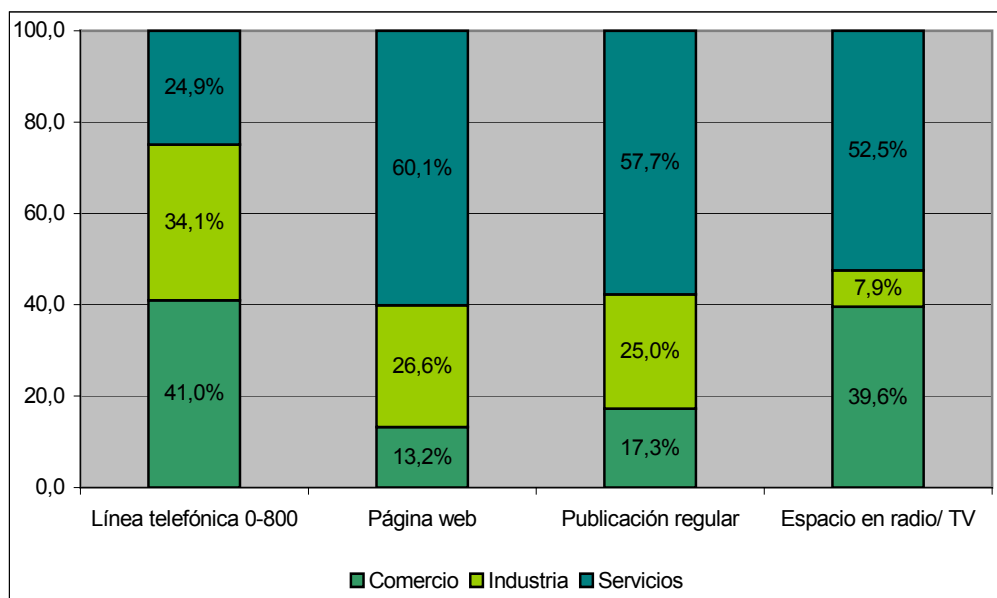
	Si	No	Total
1. Página web	57.8	42.2	100
2. Publicación regular (revista. folleto. etc.)	44.0	56.0	100
3. Espacio en radio/ TV	25.1	74.9	100
4. Línea telefónica 0-800	8.5	91.5	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Considerando las respuestas afirmativas exclusivamente, se destaca que el sector comercio tiene en su mayoría línea telefónica y espacio en radio y TV. Mientras que la comunicación principal de la industria es la línea telefónica y para los servicios es la página web o publicaciones en revistas, folletos, etc.

Gráfico 7

Distribución de las respuestas afirmativas según sector de actividad.



Adicionalmente, se le preguntó a los encuestados que indicaran si, en el año 2006, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes, En este caso las respuestas se dividen en partes iguales entre sí y no, aunque existen diferencias relevantes según el sector de actividad. En el sector comercio, se da el máximo de respuestas afirmativas (67%) y es además, el único sector en el cual las respuestas afirmativas superan el 50%. Por otro lado, se destaca que mientras que en el caso de las empresas de capitales extranjeros este ratio alcanza el 74%, en el caso de capitales nacionales se reduce a 40%.

Por último, 65% de las empresas encuestadas dijo tener implementado algún sistema de atención post-venta. Por sector de actividad, el mínimo se da para el sector servicios (55%). No existen diferencias significativas entre empresas de capitales nacionales o extranjeros; no obstante en el caso de empresas nacionales con acuerdos con empresas extranjeras, esta participación asciende a 87%.

Por último, en lo que refiere a la relación con los competidores, se les preguntó a las empresas si actualmente tenían algún acuerdo de cooperación con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector y casi la mitad respondieron afirmativamente. Según el sector de actividad, las que más respondieron afirmativamente fueron las empresas del sector

servicios y según el tamaño de las empresas, el máximo de respuestas afirmativas se da en aquellas de tamaño medio. Por otro lado, se observa que son las empresas de capitales extranjeros las que menos han realizado este tipo de acuerdos. Entre los tipos de acuerdos mencionados se destaca que aproximadamente 70% manifestó ser miembro de una cámara, sindicato, gremio etc. y el restante 30% mantener acuerdo de precios, tarifas, mercados, etc.

3.5 Las empresas y sus empleados

En primer lugar se le preguntó a las empresas encuestadas si habían realizado algún plan de reclutamiento durante el año 2006 para la contratación de personas discapacitadas, con problemas de inserción laboral y/ o jóvenes sin experiencia laboral. Como se observa en el cuadro 9, son pocas las empresas que tiene planes para reclutar personas con discapacidades o con problemas de inserción laboral, sin embargo más de la mitad de las empresas informan que tienen planes específicos para reclutar jóvenes sin experiencia.

Cuadro 9
Desarrollo de planes de reclutamiento en el año 2006.

Plan específico para reclutar:	Si	No	Total
1. personas con discapacidades físicas y/ o síquicas	8.5	91.5	100
2. personas con problemas de inserción laboral	21.3	78.7	100
3. jóvenes sin experiencia laboral	52.1	47.9	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Si se considera por sector de actividad, la industria y el comercio manifiestan un mayor énfasis en planes de reclutamiento de jóvenes (60%). Por otra parte, se destacan en estos planes las empresas de mayor tamaño y las fundadas más recientemente.

En lo que refiere a la realización de programas de RSE vinculado a los empleados durante el 2006, como es esperable un porcentaje muy alto (85%) realizó algún programa o plan de capacitación y/ o entrenamiento de los trabajadores, aumentando con respecto al 79% registrado antes del 2006. Se destaca la realización de programas de mejora del ambiente en el lugar de trabajo (60%), promoción de la participación e involucramiento del personal (56%) y mejora en la seguridad de los empleados (55%). Por otro lado, se destaca que apenas 5% de las empresas han realizado algún programa para prevenir casos de acoso sexual, moral o psicológico.

Cuadro 10
Realización de programas de RSE vinculados a los empleados.

	Si	No	NS/ NC	Total
Capacitación y/ o entrenamiento de los trabajadores	84.6	15.4	0.0	100
Mejora del ambiente en el lugar de trabajo	59.7	40.3	0.0	100
Promoción de la participación. el involucramiento y/ o el sentido de pertenencia del personal	55.8	44.2	0.0	100
Mejora de la seguridad de los empleados	54.9	44.3	0.8	100
Mejora de la salud de los empleados	45.1	52.5	2.4	100
Ayuda y/ o desarrollo de la familia de los empleados	32.5	66.2	1.3	100
Prevención de casos de acoso sexual. moral o psicológico en el lugar de trabajo	5.1	94.9	0.0	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

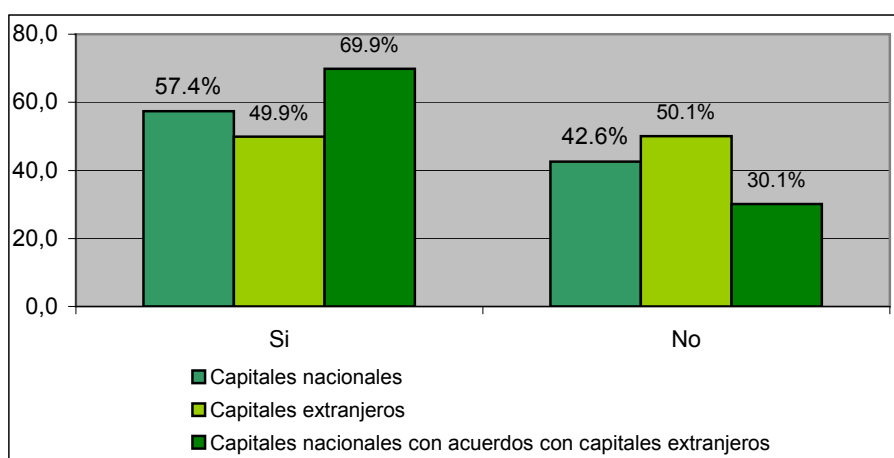
Respecto a la realización o implementación de algún programa o plan de ayuda y/ o desarrollo de la familia de los empleados, en todos los sectores de actividad las respuestas afirmativas son inferiores al 50%, siendo la industria donde se da el máximo que es notoriamente superior al resto. Se verifica nuevamente que según el tamaño de las empresas, este ratio es creciente y considerando el origen de los capitales resulta que para las empresas extranjeras asciende a 55% mientras que en el caso de las nacionales es muy inferior (25%).

Vinculado a la mejora del ambiente de trabajo, si bien en el caso de la industria y los servicios no se encontraron diferencias distintas al promedio general, en el caso del comercio, la participación de las respuestas afirmativas alcanza a 66% y nuevamente según el tamaño de las empresas este ratio es creciente y es mayor para las empresas creadas con anterioridad a 1982. Resulta destacable, que son las empresas de capitales extranjeros las que registran el mínimo de respuestas afirmativas (50%).

En cuanto a la realización o implementación de algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados, se destaca que nuevamente la industria es el sector en el cual se da el máximo de respuestas afirmativas. Según el tamaño de las empresas, este ratio es creciente y registra variaciones relevantes, si se considera el origen de los capitales para las empresas extranjeras asciende a 68% mientras que en el caso de las nacionales es muy inferior (38%).

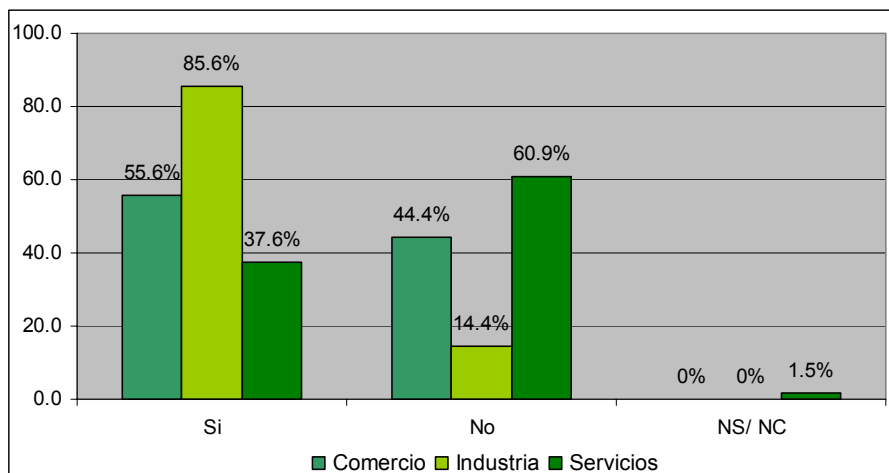
Gráfico 8

Realización de programas de mejora del ambiente laboral según el origen de los capitales de las empresas.



En el caso de la realización o implementación de algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados, se observa un comportamiento diferente según el sector de actividad, mientras que en el caso de la industria 86% respondieron afirmativamente, el sector comercio se comporta como el promedio y los servicios son sólo 38%. Lo mismo ocurre según el origen de los capitales siendo las empresas de capitales extranjeros las que más han implementado este tipo de programas. Nuevamente, este ratio es creciente en el tamaño de las empresas pero decreciente según la antigüedad.

Gráfico 9
Realización de programas para mejorar la seguridad de los empleados
según el sector de las empresas.



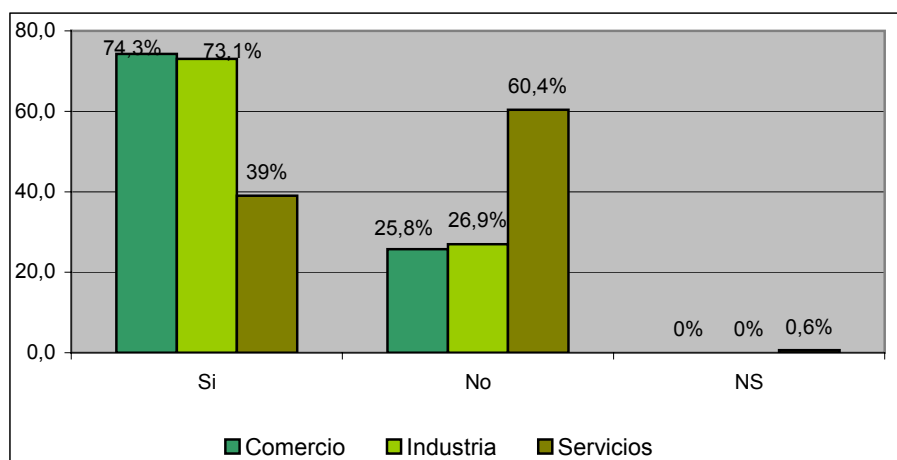
Por otro lado, nuevamente en la industria se encuentra el máximo de respuestas afirmativas en la realización de programas de capacitación y/ o entrenamiento de los trabajadores (87%). Según el origen de los capitales, si bien en todos los casos este ratio es alto, se destaca que en el caso de empresas de capitales extranjeros alcanza al 100%.

En el último caso considerado, la realización de algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/ o el sentido de pertenencia del personal no se encontraron diferencias en la distribución de las respuestas según el sector de actividad, y son las empresas de tamaño medio las que más lo han implementado al igual que las empresas con mayor antigüedad. Según el origen de los capitales, son las empresas nacionales las de menor participación de respuestas afirmativas.

Por otro lado, vinculado también a los empleados, se le preguntó a las empresas si en el año 2006 habían abierto algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas u opiniones de los empleados y aproximadamente 70% respondió afirmativamente.

Gráfico 10

Premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento en 2006.



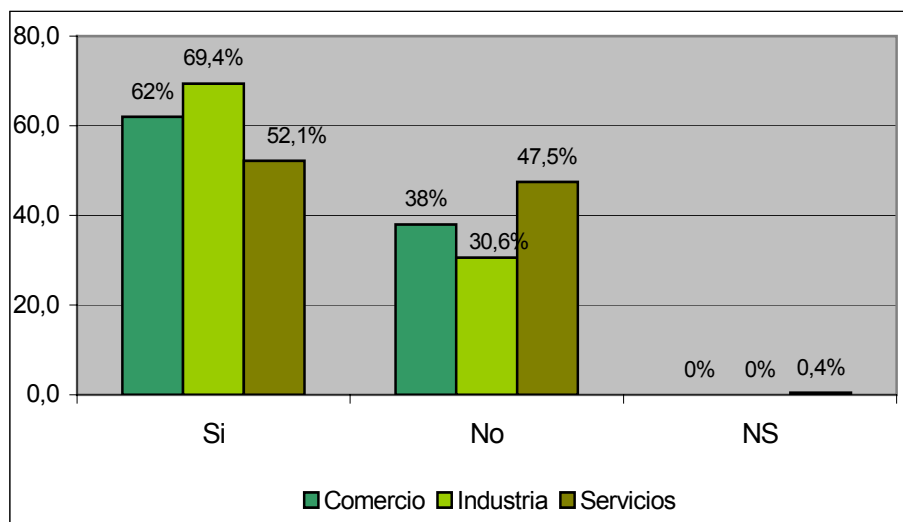
Menos de la mitad de las empresas manifestaron que en el año 2006 habían realizado algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa (15% entre algunos de los empleados y 20% entre todos los empleados). Sin embargo, en el año 2006, más de la mitad de las empresas (55%) brindaron algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento.

Con respecto a las comunicaciones en cuanto a las obligaciones y responsabilidades y la evaluación por parte de la empresa del rendimiento de los empleados, se constató que el 55% comunicó a sus empleados por escrito la descripción de sus tareas y/ o responsabilidades en su puesto trabajo, y el 60% declara que tiene un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores.

Por último, en cuanto a la existencia en la empresa de alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o la afiliación de estos a algún sindicato de la rama, 60% respondió afirmativamente; alcanzando a casi el 70% en el caso de la industria y al 96% para las empresas de más de 300 empleados.

Gráfico 11

Existencia actual de alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o afiliación de estos a algún sindicato de la rama por sector de actividad.



3.6. Las empresas y su relación con la comunidad, medioambiente y Estado.

La comunidad

Se encontró que una tercera parte de las empresas realizaron, durante 2006, algún programa de comunicación con la comunidad (no incluye comunicaciones de tipo publicitarias). Por sector de actividad, fueron los servicios los que más lo hicieron (43%) y se observa que correlaciona positivamente con el tamaño de las empresas. Por otro lado, según el origen de los capitales, este tipo de programa se implementó más en las empresas de capitales nacionales. Según las respuestas obtenidas, la mayor parte de estos programas fueron educativos o culturales y donaciones o colaboraciones específicas.

Asimismo, se le preguntó a las empresas si habían realizado durante 2006 planes o programas destinados a la comunidad. El cuadro 11 resume la distribución de las respuestas.

Cuadro 11
Implementación de programas destinados a la comunidad.

	Si	No	NS/ NC	Total
Mejora de las condiciones de vida de la comunidad	52,11	47,89	0,00	100
Apoyo a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc.	48,05	51,95	0,00	100
Actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad	41,00	59,00	0,00	100
Programas sociales en conjunto con una ONG	25,83	73,63	0,54	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Como se observa en el cuadro, más de la mitad de las empresas realizaron algún programa para mejorar las condiciones de vida de la comunidad. En las empresas de la industria este porcentaje alcanza el 56% y en aquellas de capitales nacionales se eleva al 60%. Algunos ejemplos de este tipo de programas son: donaciones o colaboraciones e implementación de programas culturales y educativos.

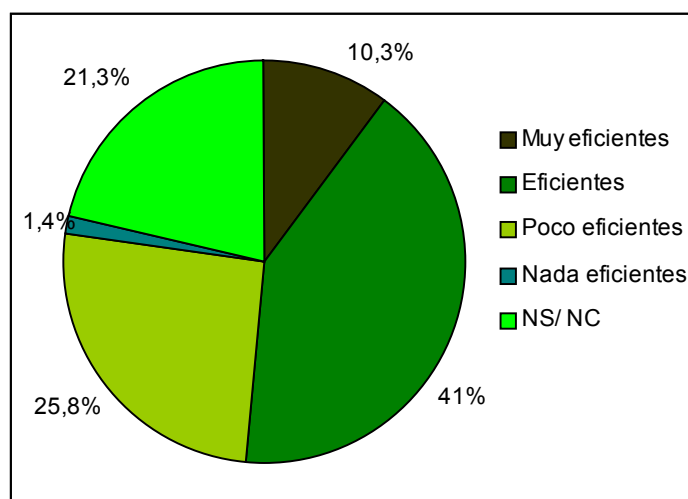
Por otra parte, se destaca que 41% de las empresas declaran haber realizado programas de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad. El porcentaje de respuestas afirmativas es considerablemente superior en las empresas más grandes (63%) y ocurre lo contrario en aquellas empresas de capitales extranjeros para las cuales este ratio cae a 14%. Entre los ejemplos mencionados se destaca la realización de actividades deportivas y culturales (teatro, cine, arte) así como otras actividades sociales.

Por otro lado, se encontró que la cuarta parte de las empresas realizaron algún programa social conjunto con una Organización No Gubernamental (ONG) en el año 2006, mostrando un crecimiento a lo que ocurría con anterioridad al 2006 (20%). Por sector de actividad se destaca el comercio en cuyo caso el ratio de respuestas afirmativas es 47%, siendo la industria el sector que registra el menor porcentaje (18%). Según el origen de los capitales, se encontraron diferencias significativas entre las empresas de capitales extranjeros y el resto dado que en las primeras el mismo ratio cae a aproximadamente 11% y en el resto es algo superior a 25%. Las ONG's con mayores menciones fueron: Un techo para mi país, Abrojo, Giralunas Fundación Logros y Los pinos.

En conexión con lo anterior, se les preguntó como calificaban la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONGs de acuerdo a su experiencia profesional. Como se

observa en el gráfico es relevante destacar que más de la mitad manifestó una opinión positiva dado que su evaluación es muy eficiente o eficiente aunque aproximadamente la quinta parte no respondió a esta pregunta.

Gráfico 12
Evaluación de programas conjuntos con ONGs.



En particular, con respecto a la distribución mencionada, vale destacar que en el caso de las empresas que implementaron algún programa de este tipo en 2006, 18% lo evaluó como muy eficiente y 71% como eficiente, mientras que para aquellas empresas que no han tenido programas en conjunto el 33% los percibe como no eficiente.

Por sector de actividad, las respuestas del comercio y de los servicios se concentran en la categoría eficientes mientras que en el caso de la industria en poco eficientes aunque es la industria el sector que registra el máximo de respuestas en la categoría muy eficientes. Según el tamaño de las empresas se encuentra que son las más pequeñas y las medianas al igual que las empresas de capitales extranjeros las que tienen una opinión más favorable.

Adicionalmente, 48% realizaron durante el año 2006 algún programa para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc. Analizando las respuestas por sector de actividad, resulta que en el comercio es significativamente inferior al promedio (20%) y para la industria y los servicios supera el 50%; también se registra gran heterogeneidad según el tamaño de las empresas en cuyo caso el ratio de respuestas afirmativas es creciente y va de 36% para las más pequeñas a 75% para las más grandes.

El medioambiente

Se le preguntó a las empresas sobre la realización, en el año 2006, de programas vinculados a la protección del medio ambiente. El cuadro 12 muestra que si bien menos de la tercera parte de las empresas implementaron programas directos de reducción de los impactos negativos que genera la actividad de la empresa sobre el medioambiente y 28% considera que la empresa no realiza actividades contaminantes, más de la mitad realizó políticas de reciclaje o de uso racional de los recursos.

Cuadro 12
Implementación de programas relativos al medioambiente.

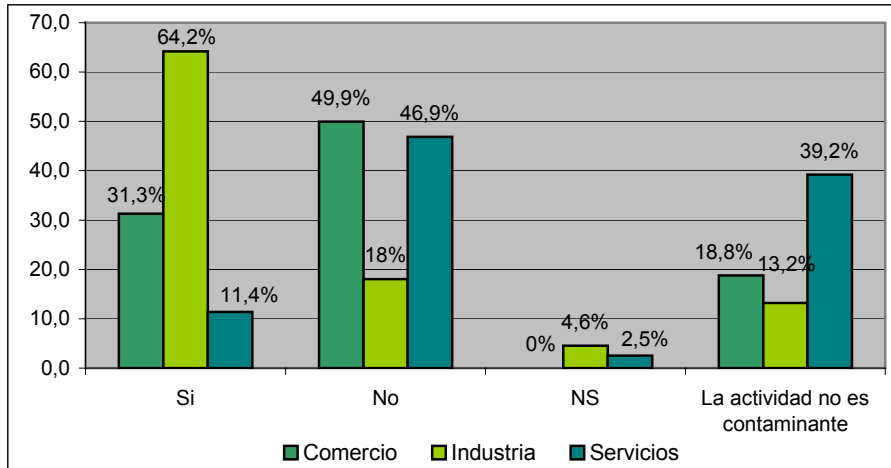
	Si	No	NS/ NC	La empresa no realiza actividades contaminantes	Total
Existencia en la empresa de políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos	59.1	39.9	1.0	0.0	100
Establecimiento de normas o conductas propias para promover el uso racional de la energía y/ o el agua	57.0	43.0	0.0	0.0	100
Disminución del impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente	30.4	38.8	2.7	28.1	100

Nota: valores expresados en porcentajes.

Entre los programas para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente, se destacan programas que van desde cumplimientos de normas (regulaciones de MVOTMA, MSP, etc.) hasta planes propios de la empresa sobre tratamiento de residuos y programas educativos. Como muestra el gráfico 13, como es esperable este tipo de programas fue implementado en un alto porcentaje por empresas industriales.

Gráfico 13

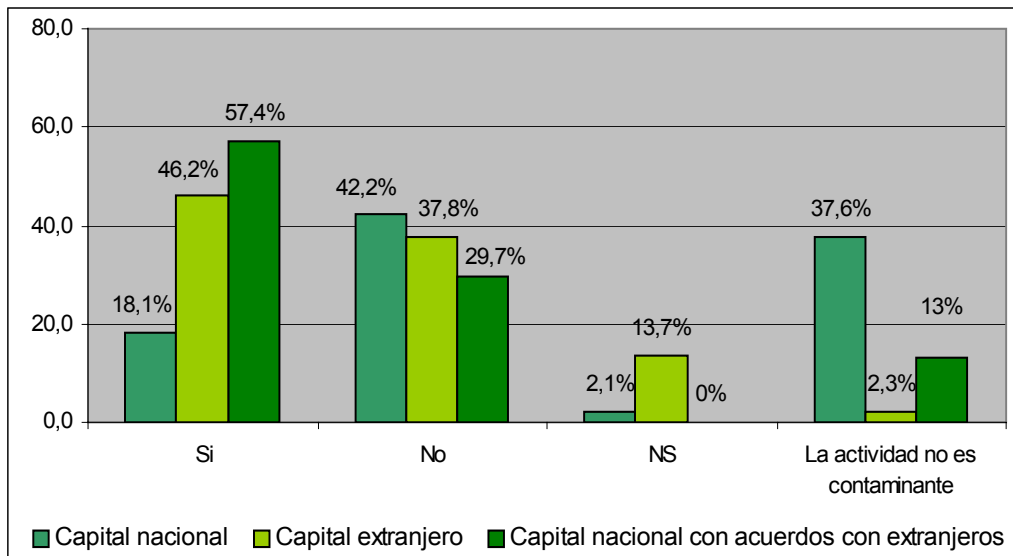
Realización de programas para reducir el impacto negativo en el medio ambiente según sector de actividad.



En este caso también se encontraron diferencias significativas analizando las respuestas según el origen de los capitales de las empresas. Mientras que aproximadamente el 50% de las empresas con participación de capitales extranjeros implementaron este tipo de programas, en el caso de las empresas de capitales nacionales tan solo 18% lo han hecho. Cabe destacar que aquellas empresas que tienen capitales extranjeros, apenas un 2% considera que su actividad no es contaminante. En tanto que esta cifra aumenta a 38% para las empresas nacionales.

Gráfico 14

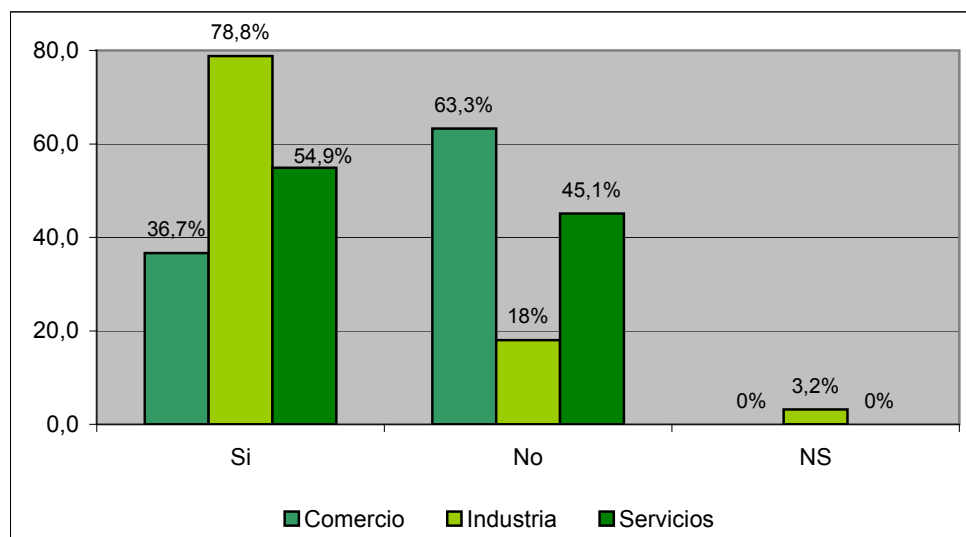
Realización de programas para reducir el impacto negativo en el medio ambiente según origen del capital de la empresa.



En segundo lugar, con respecto a la existencia en la empresa de políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos, nuevamente se encontraron diferencias según el sector de actividad siendo la industria el que más lo ha implementado seguido por los servicios. Al igual que en el caso anterior son las empresas de capitales extranjeros las que más implementaron este tipo de prácticas durante 2006 (77%). Entre las posibilidades a adoptar se destaca las prácticas asociadas al reciclaje o reutilización de papel, cartón y plástico así como los materiales propios de cada empresa.

Gráfico 15

Existencia de políticas de reciclaje según sector de actividad.

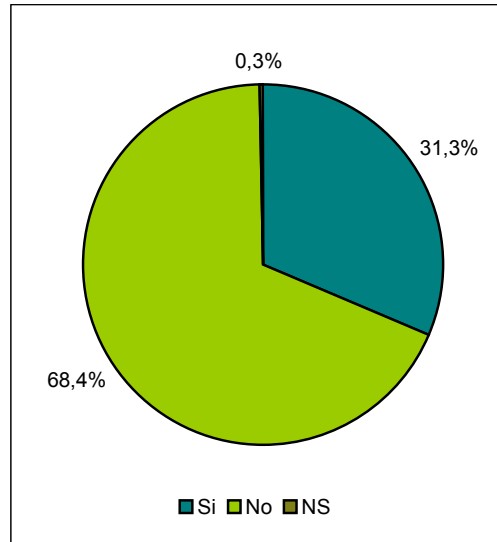


Por último, el establecimiento de normas o conductas propias para promover el uso racional de la energía y/ o el agua se ha implementado mayoritariamente en el sector comercio (77%), no encontrándose entre la industria y los servicios. Entre las prácticas brindadas como ejemplo por parte de las empresas, se destacan aquellas vinculadas al ahorro de energía eléctrica (aproximadamente 80%), aunque cabe recordar que el año 2006 fue un año atípico ya que el país presentó problemas de generación de energía con restricciones para su consumo.

Relación con el Estado

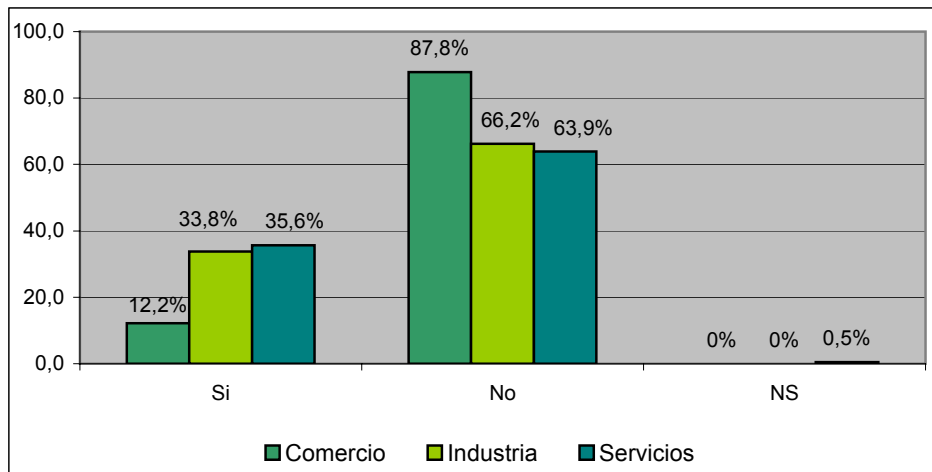
Con respecto al vínculo con el Estado se le preguntó a las empresas si en el año 2006 apoyaron algún programa social del mismo, respondiendo afirmativamente un 31% de las empresas. Los ejemplos brindados refieren a programas relacionados con el Ministerio de Desarrollo Social, la Administración Nacional de Educación Pública, Presidencia y Ministerio de Salud Pública.

Gráfico 16
Apoyo a programas sociales del Estado.



Nuevamente se encontraron diferencias relevantes según el sector de actividad, siendo el sector comercio el que menos realizó este tipo de prácticas.

Gráfico 17
Apoyo a programas sociales del Estado según sector de actividad.



Por último, cabe destacar que las empresas que menos han participado en programas promovidos por el Estado son: las de menor tamaño, las de capitales nacionales y las de menor antigüedad.

4. Algunos resultados a destacar

Cabe recordar que este informe constituye un primer análisis descriptivo, que será base de futuras aproximaciones al tema más completas y que cubran otros puntos de vista. A continuación se presentan algunos resultados que podrían constituirse en hipótesis de futuras líneas de investigación en la modelización del comportamiento de las empresas:

- Las empresas del sector industrial presentan mayor grado de involucramiento en las prácticas de RSE, especialmente en aquellas vinculadas al medioambiente y al desarrollo formal de la organización.
- Asimismo se presenta la misma relación positiva entre RSE y las empresas de capital extranjero y las empresas nacionales con relacionamiento (acuerdos, franquicias, etc.) con empresas extranjeras.
- El tamaño de las empresas muestra un comportamiento similar, aunque presenta mayor variabilidad, con resultados que alteran el orden “esperado” en muchas de las preguntas realizadas.
- Las empresas de capital nacional parecen tener un mayor grado de relacionamiento con asuntos sociales de interés comunitario.
- La antigüedad de las empresas, (el hecho de ser empresas tradicionales o creadas durante el proceso de apertura) no parece resultar en una explicación consistente del comportamiento de las mismas ante la RSE.

Referencias bibliográficas

Agüero, A. (2005). "The why, when and how of corporate social responsibility". Instituto de Empresa, documento de trabajo.

Becchetti, L., S. Di Giacomo, et al. (2004). Corporate Social Responsibility and corporate performance: evidence from a panel of US listed companies. Italia: 56.

Bull, B. (2003). "Corporate social responsibility: The Norwegian Experience". Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, BID.

Calveras, A., J. Ganuza y G. Llobet (2005). "Regulation and opportunism: how much activism do we need?". CEMFI, documento de trabajo número 0508.

Cardozo, M. (2003). "Gobiernos y organizaciones no gubernamentales ante la responsabilidad social empresarial". Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, BID.

Carroll A. (1998). "Social Responsibility Encyclopedic Dictionary of Business Ethics". Blackwell Publishers, Massachusetts, 593-595.

Davis, G. F., M. Whitman, et al. (2006). The Responsibility Paradox: Multinational Firms and Global Corporate Social Responsibility, Ross School of Business, University of Michigan: 41

De la Cuesta González, M. (2004). El porqué de la responsabilidad social corporativa. Boletín Económico de ICE, ICE: 14.

Índice Nacional de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), 3º edición 2005 y 4º edición 2006.

McWilliams, A., y Siegel, D. (2001). "Responsabilidad Social Corporativa: una teoría desde la perspectiva de la empresa". Academy of Management Review, volumen 26, número 1: 117-127.

Porter, M. y M. Kramer (2006). "Strategy and Society. The link between competitive advantage and corporate social responsibility." Harvard Business Review.

Raynard, P. y M. Forstater (2002). Corporate social responsibility: Implications for Small and Medium Enterprises in Developing Countries. Viena, United Nations Industrial Development Organization.

"Rethinking Corporate Social Responsibility". Fleishman-Hillard/National Consumers League, USA 2005.

Roitstein, F. (2003). "Corporate Social Responsibility in Argentina, tendencies and opportunities". Instituto Universitario IDEA.

Vaca, R. y Vargas, A. (2005). "Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades". Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, número 53: 241-260.

Zadek, S. (2004). "The path to Corporate Responsibility." Harvard Business Review.

Anexos

Anexo I

Diseño muestral

El universo de interés son las empresas privadas del área metropolitana de las divisiones D a N de la CIU-rev.⁸ y con 50 o más personas ocupadas.

Del Registro de Actividad Económica Permanente (INE 2005) se obtienen 795 empresas con las características anteriores. Este listado de empresas constituye el marco muestral de esta investigación.

La población marco se distribuye en 133 ramas a 4 dígitos y en 4 tramos de personal ocupado. Para estratificar se agrupan ramas y tramos de personal ocupado. En una primera etapa se consideraron 47 ramas (algunas a 2 y otras a 4 dígitos) y tres tramos de personal ocupado: de 50 a 99; de 100 a 499 y de 500 o más. Este agrupamiento sigue arrojando una cantidad excesiva de estratos, 104. Se optó entonces agrupar algunas ramas y los tramos de personal ocupado bajos cuando la cantidad de empresas era menor a 10.

Finalmente se trabajó con 79 estratos. La cantidad de empresas en la población y las seleccionadas por estrato y efectivamente relevadas se presentan al final en el Cuadro 1.

El diseño muestral es estratificado simple. La asignación del tamaño de muestra por estrato consideró a las empresas con personal ocupado de 500 y más como forzoso excepto en las ramas 52 y 85 que tenían en el tramo alto de personal ocupado 9 y 16 empresas respectivamente. En el resto de los estratos la tasa de muestreo es de aproximadamente un 10%. En total, el tamaño de muestra proyectado es de 122 empresas.

EL diseño no es medible ya que se tienen 41 estratos con 2 o más empresas de donde se selecciona una única empresa. Si se desearan estimaciones para la varianza se deberían colapsar estratos o aproximar por la varianza de un diseño sin estratificación.

Por último, hay que señalar que los ponderadores finales se calcularon colapsando estratos donde no se lograron hacer entrevistas –por rechazos o desaparición de las empresas -. Los estratos colapsados se muestran en el Cuadro 2. El tamaño de muestra efectivo fue de 95 empresas.

⁸ www.ine.gub.uy

Cuadro 1
Cantidad de empresas en la población y las seleccionadas por estrato y efectivamente relevadas

Estrato ¹	Empresas	Seleccionadas	Relevadas
100015	21	2	2
100017	12	3	2
100018	17	2	1
100022	10	1	1
100024	24	2	1
100025	6	1	1
100028	9	1	0
100050	8	1	1
100051	43	3	3
100052	25	2	2
100055	10	1	1
100060	10	1	1
100063	10	1	0
100064	8	1	1
100074	53	4	3
100080	60	4	3
100085	23	2	2
101511	9	1	0
110016	1	1	1
110019	10	1	1
110020	3	2	2
110021	5	1	1
110026	6	1	0
110027	5	1	1
110030	7	1	1
110034	6	1	0
110035	3	1	1
110036	4	1	1
110040	1	1	1
110062	1	1	0
110065	9	1	1
110066	10	1	0
110067	4	1	1
110070	6	1	1
110071	2	1	1
110072	5	1	1
110073	7	1	1
110075	5	1	1
111520	7	1	0
111531	3	1	1
111534	4	1	0

Estrato ¹	Empresas	Seleccionadas	Relevadas
111551	1	1	1
111552	1	1	1
111553	2	1	1
111554	4	1	1
200015	20	2	2
200017	9	1	1
200018	8	1	0
200022	5	1	1
200024	13	2	1
200025	6	1	1
200028	5	1	1
200050	1	1	1
200051	14	1	1
200052	19	2	2
200055	5	1	1
200060	8	1	1
200061	1	1	1
200063	13	1	1
200064	7	1	1
200074	38	3	3
200080	57	4	4
200085	21	2	2
201511	16	1	1
300015	1	1	1
300016	1	1	0
300022	1	1	0
300026	1	1	1
300052	9	5	1
300055	1	1	0
300060	5	3	3
300063	2	2	1
300065	2	2	1
300074	5	3	3
300080	2	2	1
300085	16	8	7
301511	1	1	1
301520	1	1	1
301534	1	1	1
TOTAL	795	122	95

¹Los primeros 2 dígitos corresponden a personal ocupado: 10 – entre 50 y 99; 11 – Entre 50 y 499; 20 – Entre 100 y 499 y 30 – Más de 500. Los últimos 4 dígitos corresponden a rama

Cuadro 2

Estratos colapsados

Estratos sin dato	Colapsos
100028	200028
100063	200063
101511	201511
110026	300026
110034	110035
110062	110065
110066	110065
111520	301520
111534	301534
200018	100018
300016	110016
300022	200022
300055	200055

Anexo II
Integrantes del equipo de trabajo

Encuestadores
Andrea Doneschi
Gabriela Genta
Andres Gorosito
Lorena Laborde
Pilar Llana
Paula Magliano
Federico Montossi
Victoria Palgi
Francisco Pastori
Ana Laura Vallcorba
Carina Viejo
Codificación/Digitación
Maria Noel Dominguez
Coordinación general del proyecto
Zuleika Ferre
Giorgina Piani
Máximo Rossi

Anexo III - Cuadros

El concepto de RSE.

Principal responsable de apoyar proyectos comunitarios y de caridad.

a) Respuestas por sector

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	Total
Comercio	14,94	12,23	72,83	100
Industria	16,44	0,00	83,56	100
Servicios	35,02	2,03	62,95	100
Total	26,24	3,06	70,71	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	Total
Entre 50 y 100	27,53	4,54	67,93	100
Entre 101 y 150	29,05	0,00	70,95	100
Entre 151 y 200	27,50	0,00	72,50	100
Entre 201 y 300	1,50	0,00	98,50	100
Más de 300	32,34	6,23	61,43	100
Total	26,24	3,06	70,71	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	Total
Capitales nacionales	25,48	1,66	72,86	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	43,94	0,00	56,06	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	21,02	8,09	70,89	100
Total	26,24	3,06	70,71	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	Total
Antes de 1982	25,77	4,59	69,64	100
A partir de 1983	27,78	0,00	72,22	100
Total	26,43	3,08	70,49	100

Principal responsable de ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres.

a) Respuestas por sector

	Gobierno	Ambos	Total
Comercio	45,95	54,05	100,00
Industria	48,17	51,83	100,00
Servicios	57,93	42,07	100,00
Total	53,08	46,92	100,00

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Gobierno	Ambos	Total
entre 50 y 100	50,53	49,47	100,00
entre 101 y 150	86,49	13,51	100,00
entre 151 y 200	27,50	72,50	100,00
entre 201 y 300	45,86	54,14	100,00
más de 300	55,97	44,03	100,00
Total	53,08	46,92	100,00

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Gobierno	Ambos	Total
Capitales nacionales	54,22	45,78	100,00
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	61,33	38,67	100,00
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	46,62	53,38	100,00
Total	53,08	46,92	100,00

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Total
Antes de 1982	53,09	46,91	100
A partir de 1983	52,73	47,27	100
Total	53,08	46,92	100

Principal responsable de resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y a falta de educación.

a) Respuestas por sector

	Gobierno	Ambos	Total
Comercio	95,73	4,27	100,00
Industria	67,58	32,42	100,00
Servicios	79,11	20,89	100,00
Total	78,32	21,68	100,00

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Gobierno	Ambos	Total
entre 50 y 100	77,16	22,84	100,00
entre 101 y 150	88,74	11,26	100,00
entre 151 y 200	79,22	20,78	100,00
entre 201 y 300	92,48	7,52	100,00
más de 300	64,05	35,95	100,00
Total	78,32	21,68	100,00

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Gobierno	Ambos	Total
Capitales nacionales	79,07	20,93	100,00
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	83,30	16,70	100,00
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	74,23	25,77	100,00
Total	78,32	21,68	100,00

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Total
Antes de 1982	74,57	25,43	100
A partir de 1983	86,15	13,85	100
Total	78,32	21,68	100

Principal responsable de asegurar que la industria no dañe el medioambiente.

a) Respuestas por sector

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	NS/ NC	Total
Comercio	20,34	17,50	62,16	0,00	100
Industria	8,68	8,90	82,42	0,00	100
Servicios	13,28	17,09	69,05	0,58	100
Total	13,03	14,70	71,95	0,31	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	13,87	21,73	64,40	0,00	100
entre 101 y 150	12,84	3,60	83,56	0,00	100
entre 151 y 200	13,75	0,00	86,25	0,00	100
entre 201 y 300	14,29	13,53	72,18	0,00	100
más de 300	9,86	20,11	68,25	1,78	100
Total	13,03	14,70	71,95	0,31	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	16,20	12,39	70,94	0,48	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	0,00	14,65	85,35	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	9,78	21,02	69,20	0,00	100
Total	13,03	14,70	71,95	0,31	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	NS/ NC	Total
Antes de 1982	9,82	18,37	71,34	0,47	100
A partir de 1983	19,84	6,89	73,27	0,00	100
Total	13,03	14,58	71,95	0,31	100

Principal responsable de informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas.

a) Respuestas por sector

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	Total
Comercio	12,23	36,56	51,21	100
Industria	9,36	26,48	64,16	100
Servicios	15,98	22,77	61,25	100
Total	13,39	26,09	60,51	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	Total
entre 50 y 100	18,14	20,46	61,39	100
entre 101 y 150	0,00	47,75	52,25	100
entre 151 y 200	30,48	0,00	69,52	100
entre 201 y 300	6,02	43,61	50,38	100
más de 300	2,60	34,32	63,09	100
Total	13,39	26,09	60,51	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Gobierno	Grandes empresas	Ambos	Total
Capitales nacionales	13,43	25,52	61,05	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	0,00	13,27	86,73	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	18,81	32,92	48,27	100
Total	13,39	26,09	60,51	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Gobiernos	Grandes empresas	Ambos	Total
Antes de 1982	8,00	25,26	66,74	100
A partir de 1983	24,64	26,83	48,53	100
Total	13,39	25,78	60,83	100

Elementos señalados en las definiciones proporcionadas espontáneamente.

a) Respuestas por sector

	Empleados, trabajadores y obreros	Medio Ambiente	Sociedad, comunidad y/ o pueblo	Clientes, compradores y consumidores	Empresarios o empresas	Gobierno	Otros	Definición brindada	Total
Comercio	24,18	10,81	43,24	10,67	4,27	0,00	0,00	6,83	100
Industria	19,63	5,94	55,48	7,31	9,82	0,00	1,83	-0,01	100
Servicios	11,08	7,43	52,67	4,38	13,17	2,91	2,03	6,33	100
Total	15,75	7,52	52,00	6,26	10,74	1,57	1,64	4,52	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

entre 50 y 100	6,75	8,76	60,65	8,70	1,05	3,64	0,00	10,45	100
entre 101 y 150	21,62	0,00	58,11	1,80	18,47	0,00	0,00	0,00	100
entre 151 y 200	36,90	11,61	35,45	0,00	16,04	0,00	0,00	0,00	100
entre 201 y 300	13,53	15,04	57,89	7,52	0,00	0,00	6,02	0,00	100
más de 300	15,96	3,63	36,46	8,79	28,93	0,00	6,23	0,00	100
Total	15,75	7,52	52,00	6,26	10,74	1,57	1,64	4,52	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

Capitales nacionales	15,33	9,36	51,78	7,23	9,34	2,39	2,49	2,08	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	27,46	13,73	33,64	2,75	22,43	0,00	0,00	-0,01	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	12,04	0,00	60,17	5,08	9,73	0,00	0,00	12,98	100
Total	15,75	7,52	52,00	6,26	10,74	1,57	1,64	4,52	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

Antes de 1982	18,01	2,95	52,21	9,00	8,58	0,00	2,47	6,78	100
A partir de 1983	11,49	16,99	52,75	0,00	13,97	4,80	0,00	0,00	100
Total	15,75	7,52	52,00	6,26	10,74	1,57	1,64	4,52	100

Calificación dada a las empresas que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social.

a) Respuestas por sector

	Deficiente	2	3	4	Excelente	Total
Comercio	0,00	46,23	53,77	0,00	0,00	100
Industria	1,83	48,40	42,92	6,85	0,00	100
Servicios	1,52	30,66	61,26	0,93	5,64	100
Total	1,37	38,47	54,56	2,55	3,05	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Deficiente	2	3	4	Excelente	Total
entre 50 y 100	0,00	39,93	54,17	5,91	0,00	100
entre 101 y 150	5,41	18,92	62,84	0,00	12,84	100
entre 151 y 200	0,00	38,50	61,50	0,00	0,00	100
entre 201 y 300	6,02	60,15	33,83	0,00	0,00	100
más de 300	0,00	40,54	53,23	0,00	6,23	100
Total	1,37	38,47	54,56	2,55	3,05	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Deficiente	2	3	4	Excelente	Total
Capitales nacionales	2,08	35,87	57,42	0,00	4,63	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	0,00	28,15	69,57	2,29	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	0,00	49,77	40,63	9,59	0,00	100
Total	1,37	38,47	54,56	2,55	3,05	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Deficiente	2	3	4	Excelente	Total
Antes de 1982	2,06	38,27	52,01	3,08	4,58	100
A partir de 1983	0,00	39,73	59,43	0,80	0,00	100
Total	1,37	38,47	54,56	2,55	3,05	100

Ubicación del área “clientes, proveedores y competidores”.

a) Respuestas por sector

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Comercio	34,00	11,95	22,90	31,15	0,00	100
Industria	12,79	8,68	45,43	33,11	0,00	100
Servicios	17,70	13,25	33,31	31,70	4,03	100
Total	18,84	11,67	35,27	32,03	2,18	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	25,79	9,49	26,37	37,82	0,53	100
entre 101 y 150	6,31	29,73	28,60	22,52	12,84	100
entre 151 y 200	6,42	11,61	42,17	39,80	0,00	100
entre 201 y 300	12,03	0,00	51,88	36,09	0,00	100
más de 300	26,66	7,53	48,49	17,32	0,00	100
Total	18,84	11,67	35,27	32,03	2,18	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	16,86	11,92	33,68	34,58	2,96	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	3,72	29,00	26,77	36,80	3,72	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	26,80	7,31	40,87	25,02	0,00	100
Total	18,84	11,67	35,27	32,03	2,18	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Antes de 1982	12,43	14,60	32,36	37,68	2,93	100
A partir de 1983	31,59	5,99	41,14	21,28	0,00	100
Total	18,84	11,67	35,27	32,03	2,18	100

Ubicación del área “accionistas”.

a) Respuestas por sector

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Comercio	12,23	0,00	60,60	27,17	0,00	100
Industria	26,03	8,68	42,47	22,83	0,00	100
Servicios	28,48	6,40	50,26	10,82	4,03	100
Total	25,15	6,05	49,58	17,04	2,18	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	27,48	5,22	55,75	11,02	0,53	100
entre 101 y 150	20,05	5,86	53,15	8,11	12,84	100
entre 151 y 200	22,92	5,50	45,91	25,67	0,00	100
entre 201 y 300	42,11	0,00	40,60	17,29	0,00	100
más de 300	16,93	11,88	39,08	32,11	0,00	100
Total	25,15	6,05	49,58	17,04	2,18	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	26,09	1,56	54,36	15,03	2,96	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	4,46	50,19	32,71	8,92	3,72	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	27,45	6,94	42,07	23,53	0,00	100
Total	25,15	6,05	49,58	17,04	2,18	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Antes de 1982	27,11	5,60	52,89	11,46	2,93	100
A partir de 1983	20,89	7,10	43,26	28,75	0,00	100
Total	25,15	6,05	49,58	17,04	2,18	100

Ubicación del área “empleados”.

a) Respuestas por sector

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Comercio	45,66	18,78	16,44	19,06	0,00	100
Industria	29,68	41,78	12,10	16,44	0,00	100
Servicios	33,45	19,18	8,60	34,74	4,03	100
Total	34,28	25,89	10,91	26,74	2,18	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	31,01	19,83	12,61	36,02	5,30	100
entre 101 y 150	47,30	32,66	5,41	1,80	12,84	100
entre 151 y 200	48,05	24,75	11,92	15,28	0,00	100
entre 201 y 300	31,58	35,34	7,52	25,56	0,00	100
más de 300	20,77	31,00	12,42	35,81	0,00	100
Total	34,28	25,89	10,91	26,74	2,18	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	41,84	23,34	5,88	25,97	2,96	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	37,92	3,72	36,80	17,84	3,72	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	15,76	36,69	17,06	30,50	0,00	100
Total	34,28	25,89	10,91	26,74	2,18	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Antes de 1982	35,22	33,06	8,73	20,06	2,93	100
A partir de 1983	33,14	11,19	15,59	40,08	0,00	100
Total	34,28	25,89	10,91	26,74	2,18	100

Ubicación del área “comunidad, Estado y medioambiente”.

a) Respuestas por sector

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Comercio	8,11	69,27	0,00	22,62	0,00	100
Industria	31,51	40,87	0,00	27,63	0,00	100
Servicios	16,32	57,14	3,80	18,71	4,03	100
Total	19,55	54,21	2,05	22,01	2,18	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Entre 50 y 100	15,19	64,93	4,75	14,61	5,30	100
Entre 101 y 150	13,51	18,92	0,00	54,73	12,84	100
Entre 151 y 200	22,61	58,14	0,00	19,25	0,00	100
Entre 201 y 300	14,29	64,66	0,00	21,05	0,00	100
más de 300	35,64	49,60	0,00	14,76	0,00	100
Total	19,55	54,21	2,05	22,01	2,18	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	12,25	60,21	3,12	21,46	2,96	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	50,19	13,38	0,00	32,71	3,72	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	29,99	49,06	0,00	20,95	0,00	100
Total	19,55	54,21	2,05	22,01	2,18	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Primer lugar	Segundo lugar	Tercer lugar	Cuarto lugar	NS/ NC	Total
Antes de 1982	22,31	43,80	3,08	27,87	2,93	100
A partir de 1983	14,39	75,72	0,00	9,89	0,00	100
Total	19,55	54,21	2,05	22,01	2,18	100

Accionistas.

Existencia de un documento donde se establezca la Visión y Misión de la empresa.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	43,24	56,76	100
Industria	77,40	22,60	100
Servicios	63,87	36,13	100
Total	64,62	35,38	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	53,01	46,99	100
entre 101 y 150	73,20	26,80	100
entre 151 y 200	82,89	17,11	100
entre 201 y 300	86,47	13,53	100
más de 300	58,93	41,07	100
Total	64,62	35,38	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	62,40	37,60	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	70,48	29,52	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	68,21	31,79	100
Total	64,62	35,38	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	65,31	34,69	100
A partir de 1983	62,43	37,57	100
Total	64,62	35,38	100

Comunicación de la Visión y Misión de la empresa al personal.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	81,25	18,75	100
Industria	93,51	6,49	100
Servicios	99,09	0,91	100
Total	95,18	4,82	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	100,00	0,00	100
entre 101 y 150	100,00	0,00	100
entre 151 y 200	88,94	11,06	100
entre 201 y 300	81,74	18,26	100
más de 300	96,98	3,02	100
Total	95,18	4,82	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	93,17	6,83	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	100,00	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	98,11	1,89	100
Total	95,18	4,82	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	98,82	1,18	100
A partir de 1983	100	0,00	100
Total	95,18	4,82	100

Actuación de la empresa a partir de un plan de negocios o plan estratégico.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	89,33	10,67	100
Industria	85,62	14,38	100
Servicios	74,14	25,86	100
Total	80,01	19,99	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	69,41	30,59	100
entre 101 y 150	100,00	0,00	100
entre 151 y 200	68,68	31,32	100
entre 201 y 300	100,00	0,00	100
más de 300	88,10	11,90	100
Total	80,01	19,99	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	75,75	24,25	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	85,58	14,42	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	89,28	10,72	100
Total	80,01	19,99	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	85,27	14,73	100
A partir de 1983	68,88	31,12	100
Total	80,01	19,99	100

Información al personal sobre los resultados obtenidos en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	34,85	65,15	100
Industria	66,44	33,56	100
Servicios	53,24	46,76	100
Total	54,25	45,75	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	37,08	62,92	100
entre 101 y 150	80,41	19,59	100
entre 151 y 200	52,94	47,06	100
entre 201 y 300	47,37	52,63	100
más de 300	78,57	21,43	100
Total	54,25	45,75	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	47,76	52,24	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	62,24	37,76	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	68,59	31,41	100
Total	54,25	45,75	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	58,55	41,45	100
A partir de 1983	44,49	55,51	100
Total	54,25	45,75	100

Información a los accionistas sobre los resultados obtenidos en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS/ NC	Socios o accionistas son parte de la gestión	Total
Comercio	66,43	10,67	0,00	22,90	100
Industria	79,45	0,00	1,37	19,18	100
Servicios	54,92	17,60	0,00	27,48	100
Total	64,11	11,22	0,41	24,26	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Socios o accionistas son parte de la gestión	Total
entre 50 y 100	52,69	13,45	0,00	33,86	100
entre 101 y 150	67,57	30,18	0,00	2,25	100
entre 151 y 200	80,75	5,50	0,00	13,75	100
entre 201 y 300	70,68	0,00	0,00	29,32	100
más de 300	71,71	0,00	2,34	25,95	100
Total	64,11	11,22	0,41	24,26	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Socios o accionistas son parte de la gestión	Total
Capitales nacionales	61,54	14,76	0,62	23,08	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	76,66	8,24	0,00	15,10	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	65,95	2,82	0,00	31,23	100
Total	64,11	11,22	0,41	24,26	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Socios o accionistas son parte de la gestión	Total
Antes de 1982	58,12	11,52	0,00	30,36	100
A partir de 1983	75,49	10,86	1,25	12,40	100
Total	64,11	11,22	0,41	24,26	100

Frecuencia de la información brindada a los accionistas o socios en 2006.

a) Respuestas por sector

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros	NS/ NC	Total
Comercio	53,53	30,19	16,27	0,00	0,00	0,01	100
Industria	39,37	13,79	16,67	21,55	8,62	0,00	100
Servicios	39,61	2,31	19,39	20,25	13,14	5,30	100
Total	41,83	11,20	17,86	17,37	9,28	2,46	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	56,06	3,60	9,01	20,52	10,81	0,00	100
entre 101 y 150	18,67	42,66	0,00	18,67	20,00	0,00	100
entre 151 y 200	24,98	0,00	41,91	21,19	11,92	0,00	100
entre 201 y 300	44,68	30,85	0,00	0,00	0,00	24,47	100
más de 300	49,66	0,00	34,52	15,82	0,00	0,00	100
Total	41,83	11,20	17,86	17,37	9,28	2,46	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	31,60	13,35	21,86	20,35	8,95	3,89	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	38,81	23,28	0,00	37,91	0,00	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	69,20	0,00	16,26	0,00	14,54	0,00	100
Total	41,83	11,20	17,86	17,37	9,28	2,46	100

d) Respuestas según antigüedad de la empresa

	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros	NS/ NC	Total
Antes de 1982	32,95	16,81	25,90	15,49	8,85	0,00	100
A partir de 1983	54,93	2,77	5,81	19,89	10,24	6,36	100
Total	41,83	11,20	17,86	17,37	9,28	2,46	100

Las empresas y sus clientes.
Gestión actual de certificados de mejora de gestión de la calidad y/ o de mejora
continua.

a) Respuestas por sector

	No	ISO 9000, 14000 etc	Normas UNIT	FSC, BSI, HACCP, ASME	NS/ NC	Total
Comercio	75,53	24,47	0,00	0,00	0,00	100
Industria	45,66	27,85	2,74	18,95	4,80	100
Servicios	68,99	21,35	5,87	3,79	0,00	100
Total	63,05	23,80	3,99	7,73	1,43	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	No	ISO 9000, 14000 etc	Normas UNIT	FSC, BSI, HACCP, ASME	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	68,99	18,30	2,43	6,96	3,32	100
entre 101 y 150	75,23	23,42	0,00	1,35	0,00	100
entre 151 y 200	40,26	26,28	19,71	13,75	0,00	100
entre 201 y 300	42,11	56,39	0,00	1,50	0,00	100
más de 300	68,11	18,65	0,00	13,24	0,00	100
Total	63,05	23,80	3,99	7,73	1,43	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	No	ISO 9000, 14000 etc	Normas UNIT	FSC, BSI, HACCP, ASME	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	65,46	20,50	3,43	8,42	2,19	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	50,11	29,75	17,39	2,75	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	61,81	30,29	0,00	7,79	0,11	100
Total	63,05	23,80	3,99	7,73	1,43	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	No	ISO 9000, 14000 etc	Normas UNIT	FSC, BSI, HACCP, ASME	NS/ NC	Total
Antes de 1982	71,49	17,40	3,50	5,45	2,16	100
A partir de 1983	46,46	36,62	4,39	12,53	0,00	100
Total	63,05	23,80	3,99	7,73	1,43	100

Implementación de programas de comunicación a través de una línea telefónica 0-800 con los clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	34,85	65,15	100
Industria	15,53	84,47	100
Servicios	6,29	93,71	100
Total	13,63	86,37	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	8,49	91,51	100
entre 101 y 150	33,33	66,67	100
entre 151 y 200	13,06	86,94	100
entre 201 y 300	9,02	90,98	100
más de 300	12,13	87,87	100
Total	13,63	86,37	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	12,54	87,46	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	26,09	73,91	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	11,47	88,53	100
Total	13,63	86,37	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	18,38	81,62	100
A partir de 1983	4,3	95,70	100
Total	13,63	86,37	100

Implementación de programas de comunicación a través de una página web con los clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	47,65	52,35	100
Industria	51,37	48,63	100
Servicios	64,32	35,68	100
Total	57,77	42,23	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	50,16	49,84	100
entre 101 y 150	49,32	50,68	100
entre 151 y 200	66,08	33,92	100
entre 201 y 300	57,14	42,86	100
más de 300	77,06	22,94	100
Total	57,77	42,23	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	56,57	43,43	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	43,02	56,98	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	67,08	32,92	100
Total	57,77	42,23	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	61,54	38,46	100
A partir de 1983	50,01	49,99	100
Total	57,77	42,23	100

Implementación de programas de comunicación a través de una publicación regular con los clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	47,51	52,49	100
Industria	36,76	63,24	100
Servicios	47,04	52,96	100
Total	44,03	55,97	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	41,88	58,12	100
entre 101 y 150	24,55	75,45	100
entre 151 y 200	44,84	55,16	100
entre 201 y 300	49,62	50,38	100
más de 300	62,60	37,40	100
Total	44,03	55,97	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	40,05	59,95	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	36,61	63,39	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	57,89	42,11	100
Total	44,03	55,97	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	49,68	50,32	100
A partir de 1983	32,86	67,14	100
Total	44,03	55,97	100

**Implementación de programas de comunicación a través de un espacio en radio y/
o TV en 2006.**

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	62,16	37,84	100
Industria	6,62	93,38	100
Servicios	24,43	75,57	100
Total	25,14	74,86	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	24,95	75,05	100
entre 101 y 150	18,47	81,53	100
entre 151 y 200	21,24	78,76	100
entre 201 y 300	19,55	80,45	100
más de 300	37,59	62,41	100
Total	25,14	74,86	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	22,30	77,70	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	10,53	89,47	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	38,86	61,14	100
Total	25,14	74,86	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	28,40	71,60	100
A partir de 1983	18,38	81,62	100
Total	25,10	74,90	100

Existencia actual de algún acuerdo de cooperación con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	43,24	56,76	100
Industria	46,80	53,20	100
Servicios	52,76	47,24	100
Total	49,45	50,55	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	41,03	58,97	100
entre 101 y 150	70,27	29,73	100
entre 151 y 200	43,93	56,07	100
entre 201 y 300	56,39	43,61	100
más de 300	53,26	46,74	100
Total	49,45	50,55	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	45,80	54,20	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	32,04	67,96	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	66,52	33,48	100
Total	49,45	50,55	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	49,91	50,09	100
A partir de 1983	48,22	51,78	100
Total	49,45	50,55	100

Realización de estudios para medir el nivel de satisfacción de los consumidores y clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	67,43	32,57	100
Industria	43,15	56,85	100
Servicios	48,50	51,50	100
Total	49,93	50,07	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	36,18	63,82	100
entre 101 y 150	49,55	50,45	100
entre 151 y 200	45,61	54,39	100
entre 201 y 300	80,45	19,55	100
más de 300	71,97	28,03	100
Total	49,93	50,07	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	40,33	59,67	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	73,91	26,09	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	66,14	33,86	100
Total	49,93	50,07	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	55,65	44,35	100
A partir de 1983	37,21	62,79	100
Total	49,93	50,07	100

Realización de estudios por una consultora externa para medir el nivel de satisfacción de los consumidores y clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	18,14	81,86	0,00	100
Industria	44,97	53,97	1,06	100
Servicios	46,10	53,90	0,00	100
Total	39,76	59,97	0,27	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	43,29	56,71	0,00	100
entre 101 y 150	21,81	78,18	0,01	100
entre 151 y 200	78,89	21,11	0,00	100
entre 201 y 300	49,53	48,60	1,87	100
más de 300	19,32	80,68	0,00	100
Total	39,76	59,97	0,27	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	35,89	63,60	0,51	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	55,33	44,67	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	41,49	58,51	0,00	100
Total	39,76	59,97	0,27	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	38,68	60,95	0,37	100
A partir de 1983	41,30	58,70	0,00	100
Total	39,76	59,97	0,27	100

Realización de estudios por el personal de la empresa para medir el nivel de satisfacción de los consumidores y clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	100,00	0,00	0,00	100
Industria	68,78	30,16	1,06	100
Servicios	55,20	44,80	0,00	100
Total	68,41	31,31	0,28	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	56,12	43,88	0,00	100
entre 101 y 150	85,45	14,55	0,00	100
entre 151 y 200	48,74	51,26	0,00	100
entre 201 y 300	70,09	28,04	1,87	100
más de 300	83,10	16,90	0,00	100
Total	68,41	31,31	0,28	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	70,04	29,45	0,51	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	34,67	65,33	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	81,23	18,77	0,00	100
Total	68,41	31,31	0,28	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	71,13	28,50	0,37	100
A partir de 1983	62,39	37,61	0,00	100
Total	68,41	31,31	0,28	100

Realización de otros tipos de estudios para medir el nivel de satisfacción de los consumidores y clientes en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	0,00	100,00	0,00	100
Industria	15,87	83,07	1,06	100
Servicios	28,11	71,89	0,00	100
Total	18,86	80,87	0,27	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	13,99	86,01	0,00	100
entre 101 y 150	7,27	92,73	0,00	100
entre 151 y 200	49,25	50,75	0,00	100
entre 201 y 300	39,25	58,88	1,87	100
más de 300	3,61	96,39	0,00	100
Total	18,86	80,87	0,27	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	30,85	68,64	0,51	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	7,43	92,57	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	4,27	95,73	0,00	100
Total	18,86	80,87	0,27	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	16,94	82,69	0,37	100
A partir de 1983	25,82	74,18	0,00	100
Total	18,86	80,87	0,27	100

Existencia actual de un sistema de atención post-venta.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	78,52	21,48	100
Industria	76,48	23,52	100
Servicios	55,09	44,91	100
Total	65,25	34,75	100

b) Respuestas según el tamaño de las empresas

	Si	No	Total
entre 50 y 100	54	46	100
entre 101 y 150	74	26	100
entre 151 y 200	48	52	100
entre 201 y 300	94	6	100
más de 300	85	15	100
Total	65	35	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	58,10	41,90	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	59,50	40,50	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	87,02	12,98	100
Total	65,25	34,75	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	63,94	36,06	100
A partir de 1983	67,14	32,86	100
Total	65,25	34,75	100

Las empresas y sus empleados.

Planes para el reclutamiento de personas con discapacidades físicas y/ o psíquicas en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	12,23	87,77	100
Industria	9,13	90,87	100
Servicios	7,05	92,95	100
Total	8,50	91,50	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	4,54	95,46	100
entre 101 y 150	0,00	100,00	100
entre 151 y 200	13,06	86,94	100
entre 201 y 300	25,56	74,44	100
más de 300	12,90	87,10	100
Total	8,50	91,50	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	4,33	95,67	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	13,73	86,27	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	17,68	82,32	100
Total	8,50	91,50	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	5,87	94,13	100
A partir de 1983	14,04	85,96	100
Total	17,68	82,32	100

**Planes para el reclutamiento de personas con problemas de inserción laboral en
2006.**

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	24,18	75,82	100
Industria	30,14	69,86	100
Servicios	15,48	84,52	100
Total	21,27	78,73	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	8,23	91,77	100
entre 101 y 150	30,86	69,14	100
entre 151 y 200	42,40	57,60	100
entre 201 y 300	34,59	65,41	100
más de 300	20,21	79,79	100
Total	21,27	78,73	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	20,95	79,05	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	22,88	77,12	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	21,44	78,56	100
Total	21,27	78,73	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	23,61	76,39	100
A partir de 1983	16,29	83,71	100
Total	21,27	78,73	100

Planes para el reclutamiento de jóvenes sin experiencia laboral en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	68,99	31,01	100
Industria	63,93	36,07	100
Servicios	40,55	59,45	100
Total	52,11	47,89	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	41,24	58,76	100
entre 101 y 150	46,17	53,83	100
entre 151 y 200	56,76	43,24	100
entre 201 y 300	64,66	35,34	100
más de 300	73,54	26,46	100
Total	52,11	47,89	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	47,13	52,87	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	44,85	55,15	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	68,61	31,39	100
Total	52,11	47,89	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	54,66	45,34	100
A partir de 1983	46,57	53,43	100
Total	51,99	48,01	100

**Implementación de algún programa para mejorar la salud de los empleados en
2006.**

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS/ NC	Total
Comercio	45,95	54,05	0,00	100
Industria	58,45	33,56	7,99	100
Servicios	37,48	62,52	0,00	100
Total	45,12	52,49	2,39	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	34,81	59,65	5,54	100
entre 101 y 150	40,54	59,46	0,00	100
entre 151 y 200	55,23	44,77	0,00	100
entre 201 y 300	56,39	43,61	0,00	100
más de 300	60,00	40,00	0,00	100
Total	45,12	52,49	2,39	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	37,60	58,76	3,64	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	68,19	31,81	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	56,03	43,97	0,00	100
Total	45,12	52,49	2,39	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Antes de 1982	47,00	49,40	3,60	100
A partir de 1983	40,76	59,24	0,00	100
Total	56,03	43,97	0,00	100

Implementación de algún programa de ayuda y/ o desarrollo de la familia de los empleados en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS/ NC	Total
Comercio	24,18	75,82	0,00	100
Industria	44,75	50,68	4,57	100
Servicios	28,15	71,85	0,00	100
Total	32,49	66,15	1,36	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	18,99	81,01	0,00	100
entre 101 y 150	50,68	49,32	0,00	100
entre 151 y 200	32,31	67,69	0,00	100
entre 201 y 300	24,81	60,15	15,04	100
más de 300	54,10	45,90	0,00	100
Total	32,49	66,15	1,36	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	25,27	74,73	0,00	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	51,72	34,55	13,73	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	44,18	55,82	0,00	100
Total	32,49	66,15	1,36	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Antes de 1982	38,31	61,69	0,00	100
A partir de 1983	20,68	75,15	4,17	100
Total	32,49	66,15	1,36	100

Implementación de algún programa para mejorar el ambiente en el lugar de trabajo en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	66,29	33,71	100
Industria	57,76	42,24	100
Servicios	58,79	41,21	100
Total	59,69	40,31	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	45,09	54,91	100
entre 101 y 150	62,84	37,16	100
entre 151 y 200	64,09	35,91	100
entre 201 y 300	72,18	27,82	100
más de 300	82,65	17,35	100
Total	59,69	40,31	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	57,40	42,60	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	49,89	50,11	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	69,90	30,10	100
Total	59,69	40,31	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	61,57	38,43	100
A partir de 1983	55,79	44,21	100
Total	59,69	40,31	100

**Implementación de algún programa para mejorar la seguridad de los empleados
en el trabajo en 2006.**

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS/ NC	Total
Comercio	55,62	44,38	0,00	100
Industria	85,62	14,38	0,00	100
Servicios	37,60	60,88	1,52	100
Total	54,87	44,30	0,83	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	38,13	59,97	1,90	100
entre 101 y 150	63,96	36,04	0,00	100
entre 151 y 200	40,95	59,05	0,00	100
entre 201 y 300	82,71	17,29	0,00	100
más de 300	85,63	14,37	0,00	100
Total	54,87	44,30	0,83	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	42,02	56,73	1,25	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	89,47	10,53	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	75,77	24,23	0,00	100
Total	54,87	44,30	0,83	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Antes de 1982	58,45	41,55	0,00	100
A partir de 1983	47,3	50,19	2,51	100
Total	54,87	44,30	0,83	100

Implementación de algún programa de capacitación y/ o entrenamiento de los empleados en 2006.

a) Respuestas por sector

	Sí	No	Total
Comercio	77,10	22,90	100
Industria	87,44	12,56	100
Servicios	85,26	14,74	100
Total	84,61	15,39	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Sí	No	Total
entre 50 y 100	76,48	23,52	100
entre 101 y 150	73,65	26,35	100
entre 151 y 200	100,00	0,00	100
entre 201 y 300	100,00	0,00	100
más de 300	93,03	6,97	100
Total	84,61	15,39	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Sí	No	Total
Capitales nacionales	82,70	17,30	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	100,00	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	83,45	16,55	100
Total	84,61	15,39	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Sí	No	Total
Antes de 1982	83,81	16,19	100
A partir de 1983	85,89	14,11	100
Total	83,45	16,55	100

Implementación de algún programa de capacitación y/ o entrenamiento de los empleados con anterioridad a 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS/ NC	Total
Comercio	85,06	14,94	0,00	100
Industria	75,34	20,09	4,57	100
Servicios	80,15	19,85	0,00	100
Total	79,50	19,13	1,37	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	81,91	18,09	0,00	100
entre 101 y 150	73,65	26,35	0,00	100
entre 151 y 200	73,26	26,74	0,00	100
entre 201 y 300	71,43	13,53	15,04	100
más de 300	88,10	11,90	0,00	100
Total	79,50	19,13	1,37	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	77,47	22,53	0,00	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	63,62	22,65	13,73	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	91,54	8,46	0,00	100
Total	79,50	19,13	1,37	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS/ NC	Total
Antes de 1982	81,79	18,21	0,00	100
A partir de 1983	74,38	21,44	4,18	100
Total	91,54	8,46	0,00	100

Establecimiento de espacios formales para escuchar las sugerencias, ideas u opiniones de los empleados en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	63,58	36,42	100
Industria	70,32	29,68	100
Servicios	68,92	31,08	100
Total	68,49	31,51	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	55,54	44,46	100
entre 101 y 150	63,29	36,71	100
entre 151 y 200	82,89	17,11	100
entre 201 y 300	84,21	15,79	100
más de 300	84,46	15,54	100
Total	68,49	31,51	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	65,72	34,28	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	59,50	40,50	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	79,68	20,32	100
Total	68,49	31,51	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	65,98	34,02	100
A partir de 1983	72,87	27,13	100
Total	68,49	31,51	100

Implementación de algún programa para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	0,00	100,00	100
Industria	13,70	86,30	100
Servicios	1,77	98,23	100
Total	5,06	94,94	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	0,00	100,00	100
entre 101 y 150	13,51	86,49	100
entre 151 y 200	6,42	93,58	100
entre 201 y 300	22,56	77,44	100
más de 300	0,00	100,00	100
Total	5,06	94,94	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	2,49	97,51	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	34,32	65,68	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	0,00	100,00	100
Total	5,06	94,94	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	3,70	96,30	100
A partir de 1983	7,1	92,90	100
Total	5,06	94,94	100

Implementación de algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si, para algunos empleados	Si, para todos los empleados	No	Total
Comercio	8,11	29,87	62,02	100
Industria	21,92	29,22	48,86	100
Servicios	12,54	11,44	76,02	100
Total	14,64	19,72	65,64	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si, para algunos empleados	Si, para todos los empleados	No	Total
entre 50 y 100	13,13	16,24	70,63	100
entre 101 y 150	18,47	9,01	72,52	100
entre 151 y 200	0,00	27,20	72,80	100
entre 201 y 300	39,10	41,35	19,55	100
más de 300	14,80	19,99	65,21	100
Total	14,64	19,72	65,64	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si, para algunos empleados	Si, para todos los empleados	No	Total
Capitales nacionales	13,31	16,81	69,88	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	28,83	21,97	49,20	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	12,42	26,71	60,87	100
Total	14,64	19,72	65,64	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si, para algunos empleados	Si, para todos los empleados	No	Total
Antes de 1982	18,92	19,40	61,68	100
A partir de 1983	5,43	20,82	73,75	100
Total	14,64	19,72	65,64	100

Otorgamiento de algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	74,25	25,75	0,00	100
Industria	73,06	26,94	0,00	100
Servicios	39,03	60,39	0,58	100
Total	54,87	44,82	0,31	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	60,60	39,40	0,00	100
entre 101 y 150	74,32	25,68	0,00	100
entre 151 y 200	27,73	72,27	0,00	100
entre 201 y 300	48,12	51,88	0,00	100
más de 300	50,51	47,71	1,78	100
Total	54,87	44,82	0,31	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	40,40	59,12	0,48	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	84,90	15,10	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	81,80	18,20	0,00	100
Total	54,87	44,82	0,31	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	59,09	40,44	0,47	100
A partir de 1983	45,3	54,70	0,00	100
Total	54,87	44,82	0,31	100

Implementación de algún programa para promover la participación, el involucramiento y/ o el sentido de pertenencia del personal en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	55,33	44,67	100
Industria	54,79	45,21	100
Servicios	56,65	43,35	100
Total	55,88	44,12	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	35,44	64,56	100
entre 101 y 150	89,64	10,36	100
entre 151 y 200	59,51	40,49	100
entre 201 y 300	78,95	21,05	100
más de 300	61,97	38,03	100
Total	55,88	44,12	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	49,06	50,94	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	61,33	38,67	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	72,16	27,84	100
Total	55,88	44,12	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	60,48	39,52	100
A partir de 1983	46,26	53,74	100
Total	55,88	44,12	100

**Existencia actual de alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o
afiliación de estos a algún sindicato de la rama.**

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	62,02	37,98	0,00	100
Industria	69,41	30,59	0,00	100
Servicios	52,13	47,45	0,42	100
Total	58,89	40,88	0,23	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	52,16	47,31	0,53	100
entre 101 y 150	49,55	50,45	0,00	100
entre 151 y 200	46,98	53,02	0,00	100
entre 201 y 300	54,14	45,86	0,00	100
más de 300	96,11	3,89	0,00	100
Total	58,89	40,88	0,23	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	53,32	46,68	0,00	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	74,37	23,34	2,29	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	67,65	32,35	0,00	100
Total	58,89	40,88	0,23	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	66,44	33,00	0,56	100
A partir de 1983	43,33	56,55	0,12	100
Total	58,89	40,88	0,23	100

Las empresas y el Estado, comunidad y medioambiente.

Implementación de programas de comunicación con la comunidad en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	8,11	91,89	100
Industria	33,79	66,21	100
Servicios	43,19	56,81	100
Total	34,75	65,25	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	22,89	77,11	100
entre 101 y 150	20,95	79,05	100
entre 151 y 200	55,69	44,31	100
entre 201 y 300	51,13	48,87	100
más de 300	49,60	50,40	100
Total	34,75	65,25	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	38,68	61,32	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	23,80	76,20	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	28,59	71,41	100
Total	34,75	65,25	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	33,81	66,19	100
A partir de 1983	36,04	63,96	100
Total	34,75	65,25	100

Implementación de algún programa para mejorar las condiciones de vida de la comunidad en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	41,54	58,46	100
Industria	56,39	43,61	100
Servicios	52,87	47,13	100
Total	52,11	47,89	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	39,03	60,97	100
entre 101 y 150	70,27	29,73	100
entre 151 y 200	54,24	45,76	100
entre 201 y 300	54,89	45,11	100
más de 300	65,36	34,64	100
Total	52,11	47,89	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	59,60	40,40	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	38,90	61,10	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	37,22	62,78	100
Total	52,11	47,89	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	55,59	44,41	100
A partir de 1983	43,98	56,02	100
Total	52,11	47,89	100

Implementación de algún programa de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	42,96	57,04	100
Industria	37,67	62,33	100
Servicios	42,27	57,73	100
Total	41,00	59,00	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	39,03	60,97	100
entre 101 y 150	35,81	64,19	100
entre 151 y 200	25,90	74,10	100
entre 201 y 300	40,60	59,40	100
más de 300	63,38	36,62	100
Total	41,00	59,00	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	40,85	59,15	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	13,73	86,27	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	52,62	47,38	100
Total	41,00	59,00	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	49,86	50,14	100
A partir de 1983	23,93	76,07	100
Total	41,00	59,00	100

Implementación de algún programa social conjunto con una ONG en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	47,23	52,77	0,00	100
Industria	17,81	82,19	0,00	100
Servicios	23,93	75,07	1,00	100
Total	25,83	73,63	0,54	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	24,10	75,90	0,00	100
entre 101 y 150	18,92	81,08	0,00	100
entre 151 y 200	43,93	56,07	0,00	100
entre 201 y 300	26,32	73,68	0,00	100
más de 300	20,43	76,49	3,08	100
Total	25,83	73,63	0,54	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	26,92	72,26	0,82	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	10,98	89,02	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	28,97	71,03	0,00	100
Total	25,83	73,63	0,54	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	26,02	73,17	0,81	100
A partir de 1983	25,18	74,82	0,00	100
Total	25,83	73,63	0,54	100

Implementación de algún programa social conjunto con una ONG con anterioridad a 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	35,28	64,72	0,00	100
Industria	16,89	73,74	9,37	100
Servicios	18,03	78,05	3,92	100
Total	20,46	74,63	4,91	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	20,46	76,21	3,33	100
entre 101 y 150	1,80	98,20	0,00	100
entre 151 y 200	34,76	65,24	0,00	100
entre 201 y 300	18,05	49,62	32,33	100
más de 300	25,66	71,26	3,08	100
Total	20,46	74,63	4,91	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	13,97	80,63	5,40	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	26,09	60,18	13,73	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	35,74	64,26	0,00	100
Total	20,46	74,63	4,91	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	24,17	72,86	2,97	100
A partir de 1983	12,53	78,49	8,98	100
Total	20,46	74,63	4,91	100

Calificación a los programas sociales conjuntos entre empresas y ONGs.

a) Respuestas por sector

	Muy eficientes	Eficientes	Poco eficientes	Nada eficientes	NS/ NC	Total
Comercio	0,00	72,83	14,94	0,00	12,23	100
Industria	15,07	29,91	34,47	0,00	20,55	100
Servicios	10,07	38,07	24,23	2,53	25,10	100
Total	10,29	41,20	25,81	1,37	21,33	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Muy eficientes	Eficientes	Poco eficientes	Nada eficientes	NS/ NC	Total
entre 50 y 100	13,29	42,04	24,42	3,16	17,09	100
entre 101 y 150	1,80	47,75	15,77	0,00	34,68	100
entre 151 y 200	19,48	42,48	14,67	0,00	23,37	100
entre 201 y 300	0,00	49,62	29,32	0,00	21,06	100
más de 300	7,79	28,02	45,55	0,00	18,64	100
Total	10,29	41,20	25,81	1,37	21,33	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Muy eficientes	Eficientes	Poco eficientes	Nada eficientes	NS/ NC	Total
Capitales nacionales	10,03	41,51	23,99	2,08	22,39	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	2,75	57,89	17,85	0,00	21,51	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	14,11	33,48	34,00	0,00	18,41	100
Total	10,29	41,20	25,81	1,37	21,33	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Muy eficientes	Eficientes	Poco eficientes	Nada eficientes	NS/ NC	Total
Antes de 1982	9,31	39,57	28,89	2,06	20,17	100
A partir de 1983	11,70	44,72	20,12	0,00	23,46	100
Total	10,29	41,20	25,81	1,37	21,33	100

Implementación de algún programa para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc. durante 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	20,34	79,66	100
Industria	56,85	43,15	100
Servicios	51,39	48,61	100
Total	48,05	51,95	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	36,45	63,55	100
entre 101 y 150	32,88	67,12	100
entre 151 y 200	61,19	38,81	100
entre 201 y 300	54,89	45,11	100
más de 300	75,00	25,00	100
Total	48,05	51,95	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	50,44	49,56	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	37,53	62,47	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	45,87	54,13	100
Total	48,05	51,95	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	49,28	50,72	100
A partir de 1983	45,23	54,77	100
Total	47,94	52,06	100

Implementación de algún programa para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medioambiente en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	La actividad no es contaminante	Total
Comercio	31,29	49,93	0,00	18,78	100
Industria	64,16	18,04	4,57	13,23	100
Servicios	11,41	46,88	2,53	39,18	100
Total	30,40	38,76	2,74	28,10	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	La actividad no es contaminante	Total
entre 50 y 100	26,53	44,88	0,00	28,59	100
entre 101 y 150	36,94	43,69	9,01	10,36	100
entre 151 y 200	22,92	42,32	0,00	34,76	100
entre 201 y 300	9,02	24,06	15,04	51,88	100
más de 300	51,69	23,82	0,00	24,49	100
Total	30,40	38,76	2,74	28,10	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	La actividad no es contaminante	Total
Capitales nacionales	18,07	42,21	2,08	37,64	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	46,22	37,76	13,73	2,29	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	57,35	29,67	0,00	12,98	100
Total	30,40	38,76	2,74	28,10	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	La actividad no es contaminante	Total
Antes de 1982	34,95	41,56	2,06	21,43	100
A partir de 1983	20,31	33,83	4,18	41,68	100
Total	30,40	38,76	2,74	28,10	100

Participación de la comunidad en la implementación de algún programa para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medioambiente en 2006.

a) Respuestas por sector

	No corresponde	Presentación de programa o reunión	ONG	Beneficios	Total
Comercio	100,00	0,00	0,00	0,00	100
Industria	77,94	10,68	0,71	10,67	100
Servicios	100,00	0,00	0,00	0,00	100
Total	86,05	6,75	0,45	6,75	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

Entre 50 y 100	100,00	0,00	0,00	0,00	100
Entre 101 y 150	97,56	0,00	2,44	0,00	100
Entre 151 y 200	40,00	0,00	0,00	60,00	100
Entre 201 y 300	100,00	0,00	0,00	0,00	100
más de 300	77,40	22,60	0,00	0,00	100
Total	86,05	6,75	0,45	6,75	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

Capitales nacionales	82,74	0,00	0,00	17,26	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	85,15	14,85	0,00	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	89,18	9,84	0,98	0,00	100
Total	86,05	6,75	0,45	6,75	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

Antes de 1982	90,58	8,83	0,59	0,00	100
A partir de 1983	69,15	0,00	0,00	30,85	100
Total	86,05	6,75	0,45	6,75	100

Implementación de algún programa para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medioambiente con anterioridad a 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	36,42	63,58	0,00	100
Industria	51,37	42,24	6,39	100
Servicios	16,15	81,32	2,53	100
Total	29,95	66,77	3,28	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	24,00	76,00	0,00	100
entre 101 y 150	32,43	54,95	12,62	100
entre 151 y 200	33,00	67,00	0,00	100
entre 201 y 300	22,56	62,41	15,03	100
más de 300	43,68	56,32	0,00	100
Total	29,95	66,77	3,28	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	24,94	72,99	2,07	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	55,84	24,94	19,22	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	32,92	67,08	0,00	100
Total	29,95	66,77	3,28	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	30,98	66,14	2,88	100
A partir de 1983	26,99	68,83	4,18	100
Total	29,95	66,77	3,28	100

Apoyo de la empresa a algún programa social del Estado en 2006.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	12,23	87,77	0,00	100
Industria	33,79	66,21	0,00	100
Servicios	35,64	63,85	0,51	100
Total	31,33	68,39	0,28	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	10,76	89,24	0,00	100
entre 101 y 150	55,41	44,59	0,00	100
entre 151 y 200	41,94	58,06	0,00	100
entre 201 y 300	35,34	64,66	0,00	100
más de 300	50,07	48,37	1,56	100
Total	31,33	68,39	0,28	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	25,54	74,46	0,00	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	27,00	73,00	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	48,83	50,04	1,13	100
Total	31,33	68,39	0,28	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	37,24	62,76	0,00	100
A partir de 1983	19,33	79,83	0,84	100
Total	31,33	68,39	0,28	100

Existencia actual de políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en los procesos internos.

a) Respuestas por sector

	Si	No	NS	Total
Comercio	36,70	63,30	0,00	100
Industria	78,77	18,04	3,19	100
Servicios	54,88	45,12	0,00	100
Total	59,12	39,92	0,96	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	NS	Total
entre 50 y 100	49,47	48,31	2,22	100
entre 101 y 150	73,87	26,13	0,00	100
entre 151 y 200	69,14	30,86	0,00	100
entre 201 y 300	61,65	38,35	0,00	100
más de 300	60,29	39,71	0,00	100
Total	59,12	39,92	0,96	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	NS	Total
Capitales nacionales	53,26	45,28	1,46	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	77,35	22,65	0,00	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	67,53	32,47	0,00	100
Total	59,12	39,92	0,96	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	NS	Total
Antes de 1982	66,17	32,39	1,44	100
A partir de 1983	43,89	56,11	0,00	100
Total	59,12	39,92	0,96	100

Existencia de alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/ o agua.

a) Respuestas por sector

	Si	No	Total
Comercio	76,96	23,04	100
Industria	52,28	47,72	100
Servicios	53,68	46,32	100
Total	56,99	43,01	100

b) Respuestas según tamaño de la empresa

	Si	No	Total
entre 50 y 100	62,29	37,71	100
entre 101 y 150	26,58	73,42	100
entre 151 y 200	72,04	27,96	100
entre 201 y 300	48,12	51,88	100
más de 300	62,05	37,95	100
Total	56,99	43,01	100

c) Respuestas según el capital de la empresa

	Si	No	Total
Capitales nacionales	52,96	47,04	100
Capitales extranjeros (participaciones o filial de multinacional)	51,72	48,28	100
Capital nacional con acuerdo con extranjeros (franquicias, licencias, marcas y patentes, acuerdos asociativos, etc.)	70,09	29,91	100
Total	56,99	43,01	100

d) Respuestas según la antigüedad de la empresa

	Si	No	Total
Antes de 1982	56,18	43,82	100
A partir de 1983	58,37	41,63	100
Total	56,99	43,01	100

Anexo IV



**Responsabilidad Social Empresarial
Formulario de Encuesta a Empresas**

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

[Mostrar tarjeta]

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad	
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres	
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación	
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente	
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas	

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas”?

.....

.....

.....

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

[Mostrar tarjeta]

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

[Mostrar tarjeta]

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1°
2°
3°
4°

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?
1. Si
 2. No [Pase a Pregunta 8]
 3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal?
1. Si
 2. No [Pase a pregunta 8]
 3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. Publicaciones/documentos internos			
2. Reuniones			
3. Exhibidos en el local de la empresa			
4. Otros, [especifique]			

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?
1. Si
 2. No
 3. No sabe

9. ¿En el año 2006, la empresa brindó alguna información al personal sobre resultados obtenidos?
1. Si
 2. No
 3. No sabe

10. ¿En el año 2006, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?
1. Si
 2. No [Pase a pregunta 13]
 3. No sabe
 4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [Pase a pregunta 13]

11. ¿En el año 2006, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. Comunicados internos			
2. Reuniones			
3. Publicaciones especiales			
4. Otros, [especifique]			

12. ¿En el año 2006, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?
1. Mensual
 2. Trimestral
 3. Semestral
 4. Anual
 5. Otros [especifique]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de mejora de gestión de la calidad y/o de mejora continua?
1. Si, ¿qué tipo de certificado?
 2. No
 3. No sabe

14. En el año 2006, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?			
2. personas con problemas de inserción laboral?			
3. jóvenes sin experiencia laboral?			

15. ¿En el año 2006, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
 2. No
 3. No sabe
- [Pase a pregunta 17]

16. ¿ En el año 2006 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. capacitación de trabajadores despedidos?			
2. reubicación de trabajadores despedidos?			

[Si marcó si en la 16.1 y/o 16.2], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

.....

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

.....

17. ¿ En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

19. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

21. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

23. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

25. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

27. Y con anterioridad al año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores?

- 1. Si
- 2. No [Pase a pregunta 29]
- 3. No sabe [Pase a pregunta 29]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

Año.....

29. ¿En el año 2006, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

31. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

33. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2006, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

36. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 41]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. Por escrito (en privado)			
2. Se publica			
3. Oralmente en reunión general			
4. Oralmente en reunión privada			
5. Otros, [especifique]			

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. Línea telefónica 0-800			
2. Página web			
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)			
4. Espacio en radio/TV			
5. Otros, [especifique]			

43. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

45. ¿En el año 2006, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 47]
3. No sabe [Pase a pregunta 47]

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2006?

[Marque con una cruz]	SI	NO	NS/NC
1. Estudio(s) realizado por una consultora externa			
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa			
3. Otros [especificar]			
4. No sabe			

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 50]
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

50. ¿En el año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

52. ¿En el año 2006, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

54. ¿En el año 2006, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 56]
3. No sabe [Pase a pregunta 56]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....

ONG.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 58]
3. No sabe [Pase a pregunta 58]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

ONG.....

Año

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?
¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

[Mostrar tarjeta]

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2006, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

61. ¿En el año 2006, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 64]
3. No sabe [Pase a pregunta 64]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [Pase a pregunta 64]

--

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2006, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [Pase a pregunta 66]
3. No sabe [Pase a pregunta 66]

--

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

.....
.....

66. ¿ En el año 2006, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe

--

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

--

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....

.....

Datos de la Empresa

74. Nombre de la Empresa

75. Dirección

76. Teléfono Fax E-mail Web.....

77. Rama de actividad

78. Año de inicio de actividades.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

<i>[Marque con una cruz]</i>		SI	NO	NS/NC
1.	Participación de capitales extranjeros			
2.	Filial de multinacional			
3.	Franquicia			
4.	Licencias			
5.	Marcas y patentes			
6.	Subcontratación			
7.	Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización			
8.	Otros			

80. Nombre del encuestado.....

81. Cargo del encuestado

82. Antigüedad en la empresa.....

83.	Cantidad de empleados a diciembre de 2006		
	1.	Entre 50 y 100	
	2.	Entre 100 y 150	
	3.	Entre 150 y 200	
	4.	Entre 200 y 300	
	5.	Más de 300	

84.	Total de horas de capacitación por empleado en el 2006	
85.	Número de funcionarios contratados en el 2006	
86.	Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2006	
87.	Número de funcionarios que dejaron la empresa voluntariamente en el 2006	
88.	Cantidad de locales de la empresa en Uruguay	
89.	Cantidad de locales de la empresa en Montevideo	
90.	¿En los últimos tres años la empresa ha solicitado concordato o promovido acuerdos con sus acreedores que impliquen un mayor plazo de pago, quitas u otras concesiones?	
91.	Cantidad de funcionarios que poseen e-mail en la empresa	
92.	Cantidad de funcionarios que tienen acceso a Internet en la empresa	
93.	¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?	
94.	Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2006	
95.	Cantidad de reclamos laborales en el año 2006	
96.	% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2006 ⁽¹⁾	
97.	% de empleados que estuvieron en el seguro de paro en el año 2006 ⁽¹⁾	
98.	¿Tiene servicio de atención al cliente? Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?	

(1) Incluye todo tipo de capacitación interna y externa

Hemos llegado al final de este formulario. En nombre de ACDE y el Departamento de Economía quiero agradecerle por su tiempo y amabilidad.

¿Hay alguna otra cosa que usted quisiera agregar sobre el tema y que no le haya preguntado?

.....

Observaciones encuestador:

.....

Observaciones crítico/codificador:

.....

Nombre encuestador:		
Fecha:		
Hora comienzo:		
Hora final:		