

# ÍNDICE NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

***9na. Edición - 2011***

***APOYA:***

# ÍNDICE

## **I. Prólogo**

## **II. Reflexiones sobre el significado de la RSE – Rosario Ferro**

## **III. Guía de lectura del informe**

- a. Breve reseña metodológica sobre cómo se elabora el informe.*
- b. Criterios para la interpretación de este informe.*

## **IV. Resumen ejecutivo del Informe**

## **V. Composición de la muestra**

- a) Perfil de la muestra*
- b) Empresas participantes*

## **VI. Resultados Generales**

- a) Indicadores globales*
- b) Evolución temporal (análisis comparativo)*
- c) Estandarización de los indicadores*

## **VII. Resultados por segmentos de empresas**

- a) Las empresas fundadoras y el total de participantes en 2011*
- b) Análisis por sector de actividad*
- c) Análisis por tamaño*
- d) Análisis por origen*
- e) Análisis por región donde operan*

# Prólogo

## Rosario Ferro y el IRSE

En la crisis bancaria uruguaya del 2002, como ocurrió luego a nivel internacional con la del 2008, había un tema que subyacía a cualquier análisis que se hiciera a lo que había sucedido: Uruguay había vivido una crisis de valores, donde algunas instituciones habían dejado por el camino el tema básico que hace a una organización armónica de la sociedad: la responsabilidad por las acciones, el respeto por el otro, pensar en términos de sustentabilidad.

ACDE, que a lo largo de su historia se caracterizó por crear las más diversas instituciones y herramientas, quiso tomar cartas en el asunto creando un instrumento que permitiera medir la Responsabilidad Social Empresarial.

La contadora Rosario Ferro se puso la misión en la espalda. Como toda idea novedosa, las primeras consultas que se hicieron fueron infructuosas: desde diversos ámbitos idóneos en la materia se sostenía que la RSE era imposible de medir.

Rosario Ferro estaba tan convencida de que se podía lograr, que ella misma fue planteando soluciones, renovando los interlocutores, hasta que se llegó a una fórmula que parecía viable: lo que se llamó el Índice de Responsabilidad Social Empresarial, que desde un inicio contó con el apoyo del Instituto de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales, en la persona del economista Ruben Tansini, que también falleció en el año 2011.

Así surgió, en el año 2003, lo que luego fue el Índice Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, al que también se sumó DERES.

“Nosotros resumimos la Responsabilidad Social Empresarial con un eslogan de rápida comprensión: *actuar bien es rentable*. A partir de ahí, por aquello que dijo el físico británico Lord Kelvin, de que lo que *no se mide no existe*, nos pusimos a trabajar para elaborar el primer Índice de Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay”, dijo Rosario Ferro cuando asumió como Presidente de ACDE, el 7 de mayo de 2003, sucediendo en el cargo al Arq. Gustavo Ortega, que también había auspiciado la creación del IRSE.

Asimismo, recordó Rosario Ferro, “ACDE nació en 1952, como surge en los estatutos fundacionales, para *impulsar el desarrollo social* de las empresas.

Cuando se amplía el concepto, en otros documentos de la época, se percibe claramente que estábamos hablando, en 1952, de lo mismo. En esa línea, entre 1993 y 1997 ACDE realizó un concurso abierto a todas las empresas establecidas en Uruguay, denominado *Llamado a la excelencia empresarial*, y en 1998 se estableció un premio que llevó como lema *Hacia una empresa*

*Competitiva, Eficiente y con Responsabilidad Social*. Con el IRSE estamos creando una herramienta que busca lo mismo que buscábamos en 1952, renovando los procedimientos y actualizando la metodología”.

El IRSE nació con Rosario Ferro. Con su muerte prematura en el 2011, Rosario Ferro nos dejó un deber: continuar sin ella, y un compromiso para con el IRSE: potenciarlo.

## Capítulo 2

### Reflexiones sobre el significado de la RSE: por Rosario Ferro

#### A – INTRODUCCIÓN

Cuando ACDE empezó con el Índice de Responsabilidad Social, en el año 2003, y luego se le unió DERES convirtiéndolo en el primer Índice Nacional de Responsabilidad Social, siempre con el apoyo de la Universidad de la República, la gran incógnita era si la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) era un fenómeno pasajero.

En aquel momento había indicios que permitían conjeturar que no se trataba simplemente de un tema que se había puesto de moda. Pero en realidad solo hoy, casi una década después, podemos afirmar que fue un concepto que llegó para quedarse.

Analicemos lo que se decía a inicios de este siglo, cuando se dudaba si la RSE era algo novedoso que había llegado para instalarse, cosa que efectivamente ocurrió, como puede evaluarse al cabo de estos diez años, o si era perecedera.

En aquel momento se hablaba de:

**I – LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA FIGURA CONSUMIDOR – CIUDADANO.** Cada vez más, la figura del consumidor pasivo va cediendo el paso a la figura del sujeto que quiere consumir pero de un modo crítico. En el presente quiere saber cómo se ha producido el bien que va a adquirir y si la empresa ha violado o no los derechos fundamentales de las personas que trabajan en el ciclo de producción. **¡Hoy podemos decir que esto está probado!**

**II – LA LOCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS.** Hoy, en tiempos en que los mercados de las empresas se vuelven cada vez más globales, la sociedad exige que las empresas revelen externamente la manera específica en la que expresan su responsabilidad frente a todos. **¡Hoy podemos decir que esto está probado!**

**III – LA EXISTENCIA DE ASIMETRÍA EN LA INFORMACIÓN Y LA EXISTENCIA DE CONTRATOS INCOMPLETOS.** Es cada vez más difícil para el management controlar la acción de sus colaboradores y empleados. Mediante la RSE se pueden utilizar mecanismos que permitan crear lazos de confianza. **¡Hoy podemos decir que esto está probado!**

**IV - LA JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.** Con la RSE la empresa sale a la plaza, entra al ágora. Se juega ante la polis y no solo ante el mercado. En la actualidad, a los empresarios no solo les importa ser exitosos en los negocios: quieren además ser aceptados por la sociedad civil, tanto a nivel nacional como internacional. **¡Hoy podemos decir que esto está probado! ACDE incluso está trabajando en el reposicionamiento del empresario en la sociedad uruguaya.**

En conclusión, al cabo de una década podemos decir qué sucedió: la RSE no fue algo pasajero sino que fue, es y será una forma de gestión, que estimula a que las empresas ganen dinero pero que enseña mejores formas de distribuir esos resultados positivos.

## **B - EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RSE**

Lo que ha cambiado con el curso del tiempo con respecto al concepto de RSE es la interpretación del mismo, es decir, la especificación de aquello por lo que la empresa debe sentirse responsable. Asimismo, dicha evolución ha avanzado a la par de un profundo cambio en el concepto del comportamiento ético.

Se produjo una pluralidad de teorías éticas, cada una de las cuales ha ejercido notable influencia sobre la manera de definir los contenidos de la RSE:

**I - LA TEORÍA DE LOS ACCIONISTAS Y LA ÉTICA DE LAS INTENCIONES.** Esta era la posición más antigua, que sostenía Milton Friedman y sus seguidores. Según esta teoría, la empresa solo tiene como misión obtener ganancias en un mercado abierto y competitivo, produciendo así riqueza y trabajo para todos, de la manera más eficiente posible. La teoría ética que fundamenta esta corriente es la ética de las intenciones, donde lo que importa son las intenciones del actor. Para los partidarios de esta manera de pensar, una acción es definida moralmente buena cuando se atiene a dos reglas básicas: la regla próxima (la conciencia) y la regla remota (la ley). Esta teoría, a pesar de que conserva adeptos, hoy, en la segunda década del siglo XXI, tiene cada vez menos seguidores.

**II - LA TEORÍA DE QUE UN BUENA ÉTICA ES UN BUEN NEGOCIO.** La idea es que el comportamiento ético contribuye en forma positiva a una buena performance empresarial. Si bien se avanza un paso en relación a la teoría de las intenciones, el mismo es muy corto. En primer lugar porque no se logra comprender cómo el gerenciamiento puede realizar una función objetiva cuando entre sus fundamentos figuran variables materiales, como las ganancias o la tasa de crecimiento de la empresa, y variables inmateriales, como son las que tendrían que expresar la dimensión social. En segundo lugar, porque en esta teoría la ética jugaría un rol instrumental y no podría incidir en los estados de ánimo de los actores.

**III - LA TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS Y LA ÉTICA DE LA RESPONSABILIDAD.** Esta corriente tiene su auge desde los años 80, con Edward Freeman como su principal representante. La idea es que cada grupo de stakeholders debe participar de las determinaciones del rumbo futuro de la empresa. La empresa obraría como un coordinador de los intereses de todos sus interlocutores debiendo realizar un balance de los mismos. El fundamento de esta teoría es “la ética de la responsabilidad”, tal como la formulara Max Weber. El principal problema de esta teoría es cómo se hace para compatibilizar los intereses y objetivos de los distintos grupos.

**CONCLUSIONES.** Del análisis de lo expuesto anteriormente se infiere que existen muchas definiciones de lo que es la RSE, teniendo como base común la búsqueda del bien de la comunidad, de acuerdo a la sociedad o grupo étnico a la que se pertenezca.

## **C - LA ACTUALIDAD**

En la actualidad se sabe que no hay rentabilidad sin mejora de la calidad de vida de la comunidad y no hay mejora de la calidad de vida de la comunidad sin rentabilidad empresarial.

En otras palabras, no hay desarrollo económico sin desarrollo humano y es por esto que este período de la Historia será recordado como el período en el que la RS irrumpió en el mundo político, económico y empresarial, instalando a los temas de la ética, la responsabilidad y la transparencia en la agenda de todos los políticos, los empresarios y los habitantes de un país.

## **D - POR QUÉ TRABAJAR EN RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Uno de los asistentes de Kofi Annan (el séptimo Secretario General de las Naciones Unidas) estableció, en el año 2000, cinco motivos para actuar con RSE:

1. Porque el respeto a los derechos humanos proveen a las sociedades de una estabilidad institucional que es esencial para los negocios y el crecimiento de los mercados.
2. Porque la reducción de la pobreza genera poder de compra y esto es bueno para las empresas.
3. Porque ser partícipe de la reducción de la pobreza convierte a los empresarios en parte de la solución de los problemas y esto aumenta su reputación social.
4. Porque la RSE es un requisito que muchas empresas deberán afrontar en el corto plazo para colocar sus productos en algunos mercados.
5. Porque pueden demostrar a los empleados, clientes y a la comunidad que se preocupan por los problemas del mundo globalizado.

Sin embargo la razón más importante debería ser su compromiso a contribuir con la inclusión social y de esa manera permitir que el mercado alcance una legitimidad de largo plazo.

## E – PAÍSES DE MEDIANOS Y BAJOS INGRESOS

Si analizamos los **países de bajos y medianos ingresos**, se advierte que el interés por el tema está creciendo cada vez más, ya que se visualiza a la RSE como:

- *Un medio para fortalecer sus políticas económicas para obtener el desarrollo sustentable.*
- *Un componente necesario en sus estrategias nacionales de competitividad para participar en las inversiones extranjeras.*
- *Un elemento que ayuda a posicionar sus exportaciones en el mercado internacional.*
- *Una forma de atraer inversores extranjeros.*
- *Un enfoque nuevo para luchar contra la pobreza.*

Lo que se busca a través de esta forma de gestión, es que el crecimiento económico, la cohesión social y la protección medioambiental avancen en forma conjunta. Reafirmamos nuevamente que la RS es de naturaleza **multistakeholders**, es decir es un compromiso que deben asumir juntos los empresarios y sus entornos, los gobiernos y la sociedad en su conjunto.

El rol de las ONG será mejorar las condiciones sociales y ambientales y trabajar con los gobiernos y las empresas para promover buenas prácticas de RSE entre todos los sectores.

El papel de los empresarios será enfrentar los problemas cotidianos en forma positiva, desarrollando empresas basadas en sólidos valores, fortaleciendo así el espíritu de empresa y logrando cumplir con los dos objetivos básicos: *el económico y el social.*

Dicho en otras palabras:

1. *generando valor para el accionista*
2. *manteniendo y generando fuentes de trabajo*
3. *transmitiendo confianza a la comunidad y al inversor*
4. *logrando que la empresa y el empresario sean vistos como algo valioso para la comunidad.*

Pero también es clave que favorezcan la inversión nacional y extranjera y permitan a las empresas crecer y competir con los distintos mercados.

Esto además debe ir acompañado de una conducta seria y transparente de los distintos sectores productivos, entre otras cosas porque lo primero que observa un inversor antes de concretar su inversión *es la calidad de la política del país donde quiere invertir y la calidad de sus instituciones.*

En tiempos en que se habla de la necesidad de suscribir distintos acuerdos comerciales, es fundamental establecer políticas a largo plazo que mejoren la productividad y consideren las nuevas condiciones del desarrollo sustentable.

Un desarrollo sustentable toma en consideración las condiciones ambientales, la protección de los recursos naturales y la sustentabilidad social.

Corresponderá a los gobiernos construir un espacio de diálogo que reúna a los distintos actores. Serán ellos los facilitadores de las discusiones, de las consultas y los creadores de las redes de conocimiento, facilitando la información desde y hacia los distintos sectores de la economía.

Desde hace años se ha venido debatiendo lo que debe hacer el Estado para impulsar la Responsabilidad Social de las empresas, contraponiendo, a menudo, conceptos como voluntariedad y obligatoriedad en la adopción de políticas formales de RS, lo que se conoce como **responsability and accountability**.

En el presente prácticamente hay consenso en que no se puede obligar a una empresa, por ley, a ser socialmente responsable. La RSE es un compromiso que asume el empresario.

Sin embargo no podemos pasar por alto que existen países que tienen leyes que han establecido férreas reglamentaciones en la materia.

Muchos gobiernos han adoptado políticas formales para difundir la RS, entendiendo que con estas políticas se favorecen las ventajas competitivas de las empresas en determinados mercados o se logra el acceso a algunos segmentos del mercado de capitales. Esto ocurre, a modo de ejemplo, en los países nórdicos.

Es en ese caso cuando surge la pregunta tantas veces repetida: **las empresas que actúan bajo estas normas, en esos mercados, ¿son socialmente responsables?**

**La respuesta es rotunda: NO.**

Esas empresas solo cumplen con la ley y lo que han hecho es definir su política de RS en función de las políticas públicas fijadas exteriormente.

Entonces solo será socialmente responsable aquella empresa que vaya más allá de las normas legales y las regulaciones: **la empresa que hace algo más de lo que las leyes le obligan.**

Vale recordar que el país que tiene un Ministerio de Responsabilidad Social es el menos regulado. Este tema fue abordado por el economista español Juan

José Ganuza en un seminario que el Instituto de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales de la Udelar organizó junto con ACDE en el mes de mayo de 2005.

El profesor Ganuza dividía a las sociedades y a los consumidores en dos grupos:

- activistas y
- no activistas

Entendía por activistas a las personas que en el momento de comprar un bien o servicio se fijan no solo en la relación precio-calidad, o diseño, o color, etcétera, sino que también consideran el comportamiento de las empresas con el medio ambiente, los trabajadores, la comunidad, etcétera.

De esta forma establecía que en sociedades formadas por consumidores activistas, la regulación es superflua, ya que serán los propios consumidores los que fijan las reglas, premiando o condenando a las empresas en el momento de la compra.

**La historia demuestra que cuanto más inmersa esté una comunidad en el tema de la RS, menos necesita ser regulada.**

El problema se suscita cuando una sociedad que ha estado regulada en la materia deja de estarlo o comienza a desmontar las regulaciones externas de las empresas. En este caso estas normas deberían suplirse con autoregulaciones provenientes de la relación entre empresas y consumidores. Y es por eso que hay que estar permanentemente alertas, ya que es en estos casos donde pueden producirse daños, reduciendo el bienestar general.

Se puede afirmar que en esta situación habrá que analizar caso a caso, en razón de que no existe una solución única.

Esto también se refleja en el Índice elaborado por Dow Jones: el Dow Jones Sustainability World Index.

Este Índice se elabora en función de un test, donde se pregunta a los ejecutivos y por el otro se chequea la información que suministran las empresas comparándola con la que brindan los ejecutivos.

## **F- SI TU MADRE TE DICE QUE TE QUIERE, HAY QUE CHEQUEARLO**

Esta era la frase que se escuchaba recurrentemente en Wall Street durante las últimas crisis que la sacudieron.

La RSE es una iniciativa voluntaria, pero el resultado de las actitudes socialmente responsable debe poder ser verificado. Lo que varía es la forma de hacerlo, y no hay mejor auditoría que la que realizan los ciudadanos responsables, capacitados, informados, en un mercado cada vez más

transparente y donde se logren acuerdos consensuados en torno a políticas de largo plazo, que tengan a la sustentabilidad y al crecimiento como un binomio inseparable. Por eso decimos que el IRSE mide la evolución y la tendencia de la Responsabilidad Social, pero que no se trata de un programa a instalar, sino de una cultura a instaurar.

**Cra. Rosario Ferro**

## **Capítulo 3**

### **Guía de lectura del informe**

#### ***1. Breve reseña metodológica sobre cómo se elabora el informe.***

Este informe resume la auto-evaluación de las empresas de la muestra sobre 72 indicadores de comportamiento socialmente responsable. Esos indicadores corresponden al comportamiento de las empresas en relación a cuatro grupos de stakeholders: accionistas, empleados, actores dentro de la cadena de valor y el mercado (C.P.C.) y el trinomio Comunidad-Estado-Medioambiente (C.E:MA.). El modelo adoptado los distribuye de la siguiente manera: 14 indicadores corresponden a la relación con los accionistas; 25 a la relación con los empleados, 18 a la relación con clientes, proveedores y competidores; y, finalmente, 15 sobre la relación la Comunidad, el Estado y el Medioambiente.

El soporte de esta evaluación es un formulario auto-administrado. Allí se describe cada indicador y se pide a la empresa que se autocalifique mediante una escala interval de seis puntos. La misma va desde “0” (que significa que la empresa “no realiza acciones ni piensa crear una política” relacionada con el indicador) hasta “5” (que significa que la empresa “tiene una política totalmente integrada a su gestión y es referente en el tema”). En caso de entender que el indicador no corresponde o no se adecua a la empresa, se lo deja sin calificar.

Una vez completados los formularios, se los envía a ACDE, donde la información contenida en ellos es ingresada en una base de datos y sometida a análisis estadístico.

Se construyen cinco índices: el general del IRSE y los que corresponden a cada uno de los componentes de dicho índice (accionistas, empleados, C.P.C. y C.E.MA.). El índice de cada componente se calcula como el promedio simple de los indicadores correspondientes a ese componente. El indicador general del IRSE se calcula como el promedio simple de los cuatro índices correspondientes a la relación con cada uno de los grupos de stakeholders ya mencionados.

Estos cinco índices se calculan para el total de la muestra y para un conjunto de segmentos, con la finalidad de permitir diferentes comparaciones. Dichos segmentos son: a) tamaño, b) origen (nacional o extranjera), c) tipo de empresa (pública o privada), d) sector de actividad (industria, servicios y comercio); e) región (Montevideo, Interior) y f) año en que comenzó a participar en el IRSE.

También se incluye información histórica, a los efectos de analizar la evolución del índice y sus componentes a lo largo de las nueve ediciones del IRSE.

La información se presenta mayoritariamente en tablas y, en menor medida, se utilizan gráficas. Las cifras que figuran en las tablas corresponden a tres tipos de números: 1) números absolutos (para expresar cantidades, como el número de empresas o de empleados); 2) *promedios* (para expresar el valor de los índices) y 3) *porcentajes*, para expresar coeficientes de variación entre períodos y entre segmentos.

Las tablas y gráficas son acompañadas de breves textos, en los que describe su contenido. Esto se aplica con la finalidad de facilitar la interpretación de los resultados y establecer conexiones entre ellos.

## **2. Criterios para la interpretación de este informe.**

La lectura de este informe requiere que se tengan en cuenta las siguientes precauciones:

- 1) Los resultados aquí presentados corresponden exclusivamente al universo formado por las empresas que participaron en esta edición del IRSE. Por lo tanto, no son extrapolables a ningún otro universo de empresas ni constituyen indicadores sobre el estado de la RSE en Uruguay.
- 2) Estos resultados expresan la auto-evaluación de las empresas de la muestra; es decir, la percepción que sus directivos y ejecutivos tienen sobre la incorporación de prácticas específicas de RSE. Por lo tanto, no derivan de una medición objetiva, imparcial y externa a las empresas.
- 3) Esta auto-evaluación está condicionada por el conocimiento y las convicciones que sobre la RSE tienen las personas que completan el formulario. Por lo tanto, en cuanto instrumento de medición, el formulario se ve afectado por la subjetividad de quienes lo responden. Es como una “regla” que no mide siempre lo mismo. Así, por ejemplo, no todos los puntajes “4” corresponden en forma exacta al mismo grado de avance o incorporación de una determinada práctica de RSE.

Ninguna de las observaciones anteriores resta valor al IRSE. Por el contrario, lo ubican en su justo lugar y ayudan a interpretar adecuadamente su significado y su finalidad. El IRSE es un instrumento de auto-evaluación, que permite a las empresas: 1) realizar un proceso interno de revisión de sus prácticas en materia de RSE; 2) analizar sus avances a lo largo de los años, en cada una de las grandes dimensiones en que se descompone el concepto y 3) comparar su

desempeño con el de otras empresas de su mismo sector de actividad, tamaño, origen, etc.

Finalmente, cabe recordar dos aspectos relacionados con la difusión de los resultados de esta auto-evaluación.

Por un lado, la confidencialidad de la información aportada por las empresas. Esta confidencialidad se materializa a través de: 1) el manejo riguroso y exclusivo de dicha información por parte de la comisión encargada del IRSE y 2) la difusión exclusiva de datos agregados sin referencia directa a ninguna empresa en particular.

Por otro lado, la devolución que se realiza a cada empresa, mediante un informe personalizado, que es entregado en forma impresa a cada una de las empresas participantes.

## Capítulo 4

### Resumen Ejecutivo del informe

En esta nueva edición del IRSE participaron 100 empresas, con un total de 55.336<sup>1</sup> empleados. Si bien el número de participantes de este año es menor al de 2010 (106 empresas), el número de empleados es casi igual al registrado ese año (55.682).

La composición de la muestra revela un mayor peso relativo de las empresas: 1) privadas; 2) del sector servicios; 3) nacionales; 4) ubicadas en Montevideo y 5) que participan en el IRSE desde antes de 2008. Así mismo, la composición de la muestra experimentó algunos pequeños cambios. En ese sentido se registró incremento en el peso relativo de: 1) las empresas del Estado; 2) el sector comercio; 3) las pequeñas empresas; 4) las empresas nacionales.

A diferencia de lo que venía ocurriendo en forma sistemática desde la edición de 2007, el índice general del IRSE experimentó una leve caída (de 4,05 a 3,97), que también se registró en sus cuatro componentes. De esta forma, el índice general y el de cada uno de sus componentes volvieron a los valores de hace dos años, manteniéndose levemente por encima del nivel histórico, anterior a 2010.

En esta edición se vuelve a registrar un mejor desempeño en la relación con los clientes, proveedores y competidores (CPC, 4.25) y accionistas (4.13), que en la relación con los empleados (3.81) y la Comunidad, el Estado y el Medioambiente (3,70). Esto sugiere que las empresas avanzan a ritmos distintos en la incorporación de prácticas responsables hacia los diferentes stakeholders. Inclusive, se observa que la prioridad otorgada a cada stakeholder difiere entre las empresas.

Las empresas fundadoras del IRSE se autoevalúan mejor que las que se incorporaron con posterioridad a la primera edición. Esto ocurre en cada uno de los cuatro componentes y en el IRSE general. Lo mismo se observa cuando se compara, al interior de cada sector de actividad, los puntajes medios de las empresas que participan en el IRSE desde antes de 2008 y las que se incorporaron a partir de ese año. Estos datos refuerzan una hipótesis formulada en el informe de 2010: “La evaluación de los resultados de las ocho ediciones confirma que las empresas con mayor permanencia en el IRSE son las que

---

<sup>1</sup> Es la cantidad total de empleados de las 95 empresas cuyas respuestas fueron consideradas en este informe.

presentan mejores resultados, lo que sugiere la existencia de un proceso de aprendizaje y mejora con la participación en el IRSE”.

El análisis de los tres sectores de actividad en que se clasifica a las empresas de la muestra (comercio, servicios, industria) revela que: 1) la caída del IRSE de la muestra total se explica por su caída exclusivamente dentro del sector servicios; 2) el sector industrial es el que más ha avanzado, alcanzando ya niveles altos dentro de la escala; 3) el sector más rezagado (comercio) mejoró en esta edición más que el segundo (servicios) y mucho más que el primero (industria). No obstante esto último, aún se está lejos de una convergencia entre los tres sectores, particularmente entre el sector comercio con los otros dos.

Al considerar el tamaño de las empresas (medido en función del número de empleados), se observa que las pequeñas (hasta 20 empleados, que constituyen el 16% de la muestra) son las que obtienen un menor puntaje. Inversamente, las grandes (más de 100 empleados, 53% de la muestra) son las que mejor se califican. Las empresas medianas (entre 20 y 100 empleados, 31% de la muestra) se ubican en medio de ambos segmentos, pero más cerca de las grandes. Inclusive, en la relación con los accionistas, su puntaje es similar al de estas.

El análisis por origen muestra que las empresas internacionales se autoevalúan mejor que las nacionales en todos los componentes del índice. Importa señalar que la brecha entre ambos grupos de empresas ha vuelto a agrandarse, retornando a los niveles registrados antes de 2010. También, este análisis revela que la reducción del índice general se produjo básicamente en las empresas nacionales (0,20), en tanto que las internacionales casi no registraron variación alguna en el IRSE (apenas cayeron 0,03 puntos).

Las empresas de Montevideo obtuvieron un puntaje en el IRSE levemente superior al de las empresas del Interior. Sin embargo, en materia de comportamientos responsables hacia la Comunidad, el Estado y el Medioambiente, las segundas se evalúan mejor que las primeras. También se observa que la brecha en este componente, a favor de las empresas del Interior del país, continúa agrandándose, como consecuencia de un crecimiento sostenido en su desempeño y un estancamiento en el de las empresas capitalinas.

## Capítulo 5 Composición de la muestra

### 1. Perfil de la muestra

La muestra de este año estuvo conformada por 100 empresas. Por diversas razones, cinco de ellas no forman parte del informe general. En las tablas siguientes se resume el perfil de las 95 empresas restantes:

Concepto	Empresas	%	N° Empleados
<b>Total de Empresas</b>	95	100%	55336

AMBITO	Empresas	%	N° Empleados
<b>Público</b>	7	7%	21321
<b>Privado</b>	88	93%	34015

SECTOR DE ACTIVIDAD	Empresas	%	N° Empleados
<b>Comercio</b>	20	21%	3241
<b>Industria</b>	18	19%	15779
<b>Servicios</b>	57	60%	36316

TAMAÑO	Empresas	%	N° Empleados
<b>1 a 20</b>	15	16%	166
<b>21 a 50</b>	16	17%	544
<b>51 a 100</b>	13	14%	884
<b>101 a 200</b>	9	9%	1396
<b>201 a 300</b>	9	9%	2180
<b>301 a 500</b>	7	7%	2575
<b>501 a 1000</b>	12	13%	8072
<b>Más de mil</b>	14	15%	39519

ORIGEN	Empresas	%	N° Empleados
<b>Nacionales</b>	74	78%	41127
<b>Internacionales</b>	21	22%	14209

LOCALIZACIÓN	Empresas	%	N° Empleados
<b>Montevideo</b>	84	88%	52211
<b>Interior</b>	11	12%	3125

<b>AÑO INGRESO AL IRSE</b>	<b>Empresas</b>	<b>%</b>	<b>N° Empleados</b>
2003	20	21%	12338
2005	21	22%	18747
2006	12	13%	8113
2007	16	17%	7439
2008	5	5%	4647
2009	8	8%	1980
2010	6	6%	479
2011	7	7%	1593
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>55336</b>

Tal como se desprende de las tablas anteriores, en la muestra predominan ampliamente los siguientes segmentos de empresas:

- a) privadas
- b) de servicios
- c) nacionales
- d) ubicadas en Montevideo
- e) que participan en el IRSE desde antes de 2008.

En materia de tamaño (medido por el número de empleados), se registra una amplia dispersión, destacando la presencia del segmento de las PYMES, ya que el 16% son pequeñas empresas y el 31% son medianas<sup>2</sup>. Estos datos son relevantes debido a la baja penetración de la RSE en el segmento de las PYMES, tal como lo demuestran múltiples investigaciones en todo el mundo.

## ***2. Empresas participantes***

<b>N°</b>	<b>Empresa</b>
1	ADA S.A.
2	ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE CORREOS
3	ADVICE
4	AGROEMPRESA FORESTAL
5	ALFEX S.A.
6	ALUMINIOS DEL URUGUAY S.A.
7	ANCAP
8	ANTEL
9	ASERRADERO EL PUNTAL
10	ASOCIACION CIVIL DON BOSCO
11	ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES DE MONTEVIDEO

<sup>2</sup> Se califica aquí como medianas, a las empresas que tienen entre 21 y 100 empleados.

N°	Empresa
12	ASOCIACIÓN NACIONAL DE AFILIADOS
13	BANCO DE SEGUROS DEL ESTADO
14	BANCO HSBC
15	BANCO ITAU
16	BEST WESTERN PEDRO FIGARI HOTEL
17	BIC URUGUAY S.A.
18	BIKE SHOP
19	BILPA S.A.
20	BOOKSHOP
21	BROU
22	CAMEC
23	CAMOC
24	CAMPIGLIA CONSTRUCCIONES
25	CARLE & ANDRIOLI - Contadores Públicos
26	CARRASCO LAWN TENNIS
27	CEMENTO ARTIGAS S.A.
28	CIRCULO CATÓLICO DE OBREROS DEL URUGUAY
29	CITA S.A.
30	CITIBANK N.A. SUCURSAL URUGUAY
31	CITRICOLA SALTEÑA S.A.
32	COLEGIO SAGRADO CORAZÓN
33	COMPAÑÍA COOPERATIVA DE SEGUROS SURCO
34	CONSULTORIO DR. SARTORI
35	COT S.A.
36	CUTCSA
37	DA SILVA FERRAO - Materiales Eléctricos
38	DATALOGIC INGENIEROS
39	DIAGEO URUGUAY S.A.
40	EDENRED – LUNCHEON TICKETS S.A.
41	EFICE S.A.
42	EMAUS ASOCIACION CIVIL
43	ERNAL S.A.
44	ERNST & YOUNG URUGUAY S.A.
45	ERTEC S.A.
46	ESTABLECIMIENTO JUANICO S.A.
47	ESTUDIO BONOMI S.R.L.
48	ESTUDIO M
49	EXTINTORES INGLESES
50	FERNANDEZ & ROMAY S.R.L.
51	FRIEDMAN
52	FRIGORIFICO PUL
53	GERDAU LAISA S.A.
54	GRAMON BAGO DE URUGUAY S.A.
55	GRUPO TRANSAMERICAN

	<b>Empresa</b>
56	GUSTAVO ORTEGA & ASOC. ARQUITECTOS
57	HRU S.A. (Ex. Hípica Rioplatense Uruguay S.A.)
58	IBM DEL URUGUAY S.A.
59	INGENER S.A.
60	INSTITUTO EDULAND
61	JOSÉ MARÍA DURAN S.A.
62	KPMG URUGUAY
63	LA LIGA SANITARIA
64	LABORATORIO GADOR S.A.
65	LABORATORIO TECNOLOGICO DEL URUGUAY
66	LÓPEZ CASTILLA - FUTURO & SEGUROS
67	MC DONALD'S URUGUAY
68	MEDILAB
69	MP - MEDICINA PERSONALIZADA
70	MR. BRICOLAGE
71	NORTE CONSTRUCCIONES S.A.
72	OPTICA NOVA
73	OROFINO S.A.
74	PADRE ALBERTO HURTADO ASOCIACIÓN CIVIL
75	PAPELERIA ALDO S.A.
76	PEPSI COLA MANUFACTURING CO. Of. Uruguay S. R. L.
77	PRECODATA S.A.
78	PricewaterhouseCoopers
79	República AFAP S.A.
80	ROEMMERS S.A.
81	SACEEM
82	SANATORIO SEMM – MAUTONE
83	SCHANDY
84	SECOM
85	SECURITY MARKET
86	SEMM
87	SIEMBRASUR S.A.
88	SOHO PINTURAS
89	SUAT
90	TELEFÓNICA
91	TERMINAL SHOPPING TRES CRUCES
92	TEYMA S.A.
93	UNILEVER URUGUAY S.A.
94	UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL URUGUAY
95	URUCOPY S.R.L.
96	UTE
97	VARELA AUDIOVISUALES MULTIMEDIA

<b>N°</b>	<b>Empresa</b>
98	VILLA LIMA S.A.
99	YOUNG & RUBICAM
100	ZONAMERICA

## Capítulo 6 Resultados generales

### 1. Indicadores globales

Los resultados de la novena edición del Índice Nacional de Responsabilidad Social fueron los siguientes:

<b><i>I.R.S.E. 2011</i></b>	<b>3.97</b>
<b><i>INDICES POR AREA</i></b>	
<b><i>ACCIONISTAS</i></b>	<b>4.13</b>
<b><i>EMPLEADOS</i></b>	<b>3.81</b>
<b><i>CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES</i></b>	<b>4.25</b>
<b><i>COMUNIDAD, ESTADO Y MEDIOAMBIENTE</i></b>	<b>3.70</b>

En esta edición el IRSE alcanzó el valor de 3,97. El conjunto de empresas de la muestra se auto-calificó diferente en los cuatro componentes del IRSE. El componente Clientes-Proveedores-Competidores es el que resultó mejor evaluado, seguido del componente accionistas. En cambio, el conjunto de prácticas de RSE hacia los empleados, así como las que están orientadas a la comunidad, el Estado y el medioambiente, reciben una menor calificación relativa.

### 2. Dispersión de los resultados

Al igual que en los años anteriores, el valor del IRSE y los valores de los indicadores de sus cuatro componentes presentan un cierto grado de

dispersión, evidenciando que las empresas se auto-atribuyen calificaciones distintas. En efecto, las cifras de la tabla N°1 muestran lo siguiente:

- a) El hecho de que los valores de las medianas y los valores de los índices sean bastante similares, indica que aproximadamente la mitad de las empresas se encuentra por encima del valor de cada índice y la otra mitad se encuentra por debajo.
- b) Las grandes diferencias entre los puntajes máximos y mínimos de algunas empresas (por ejemplo: el IRSE máximo de una empresa es 4,93 y el de otra es 1,82) refuerzan la idea de que las autoevaluaciones son bastante heterogéneas.

**Tabla N° 1. DISPERSIÓN DE RESULTADOS DE 2011 EN TODAS LAS EMPRESAS DE LA MUESTRA**

	<b>VALORES 2011</b>	<b>MEDIANA</b>	<b>VALOR MÍNIMO</b>	<b>VALOR MÁXIMO</b>	<b>Diferencia entre Máximo y Mínimo</b>
<b>I.R.S.E</b>	3,97	4,00	1,82	4,93	171%
<b>ACCIONISTAS</b>	4,13	4,23	1,43	5,00	250%
<b>EMPLEADOS</b>	3,81	3,88	1,80	4,92	173%
<b>C. P. C</b>	4,25	4,39	2,00	5,00	150%
<b>C. E. MA</b>	3,70	3,73	1,08	5,00	363%

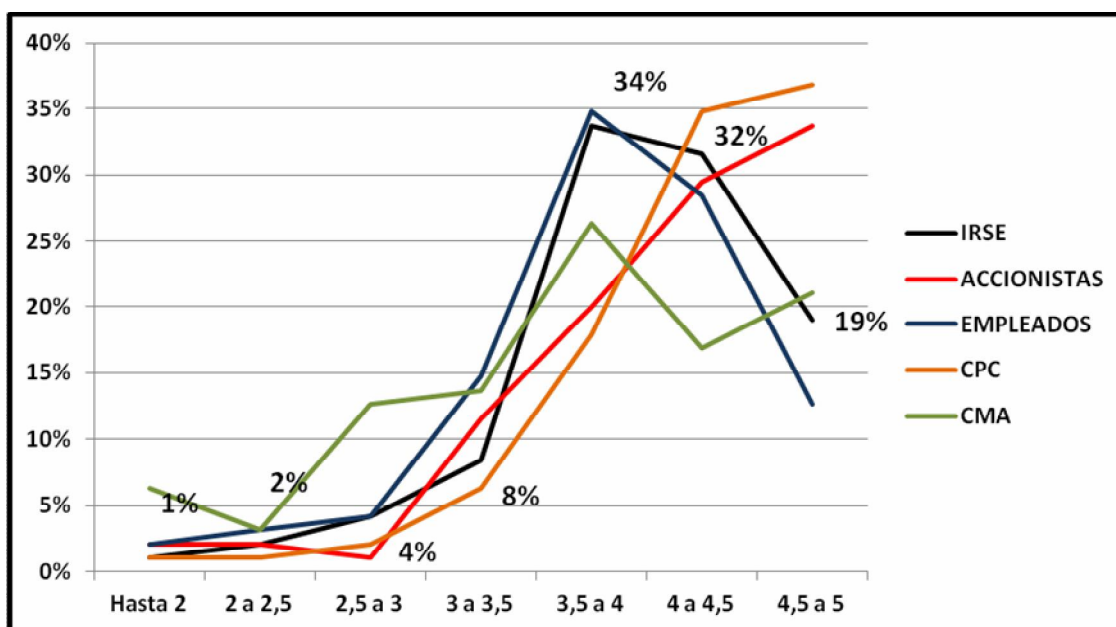
No obstante ese resultado general, en algunos índices la evaluación es más homogénea que en otros. En efecto, si se observa con detenimiento la forma de las curvas de la gráfica N° 1 (que representan la distribución porcentual de las empresas según el puntaje obtenido en el IRSE y los cada uno de los cuatro componentes), se encuentra que:

- a) Las gráficas del IRSE y la de empleados tienen una forma algo acampanada, concentrando casi las dos terceras partes de los casos en el rango 3,5 a 4,5 puntos.
- b) Las gráficas de accionistas y C.P.C. están más corridas hacia los valores altos de la escala, con una tercera parte de sus casos en tramo 4,5 a 5 puntos.
- c) Inversamente, la gráfica de C.E.MA. está más corrida hacia los valores bajos de la escala, ya que la tercera parte de las empresas obtuvieron en este índice un valor inferior o igual a 3,5.

En suma, el conjunto de datos de la tabla N° 1 y de la gráfica N° 1 sugieren que las empresas tienden a evaluarse en forma más homogénea en el componente empleados y en forma más heterogénea en los otros tres componentes. Al ser el IRSE un promedio de los cuatro componentes, esta situación indica que las empresas no se evalúan de forma similar en los cuatro componentes.

De lo anterior, se infiere que la variabilidad del IRSE se explica por el hecho de que las empresas avanzan a ritmos distintos en cada uno de los componentes del IRSE. Unas lo hacen sobre algunos componentes, mientras que otras lo hacen en sobre otros.

**Gráfica N° 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS SEGÚN EL VALOR DEL IRSE Y DE CADA UNO DE SUS CUATRO COMPONENTES**



### 3. Evolución temporal (análisis comparativo)

En esta edición, el IRSE experimentó una pequeña caída de su valor con respecto al año anterior. Tal como puede observarse en la tabla N° 2, el índice comenzó a crecer lentamente a partir de 2007, pero en 2011 su valor volvió al nivel de 2009.

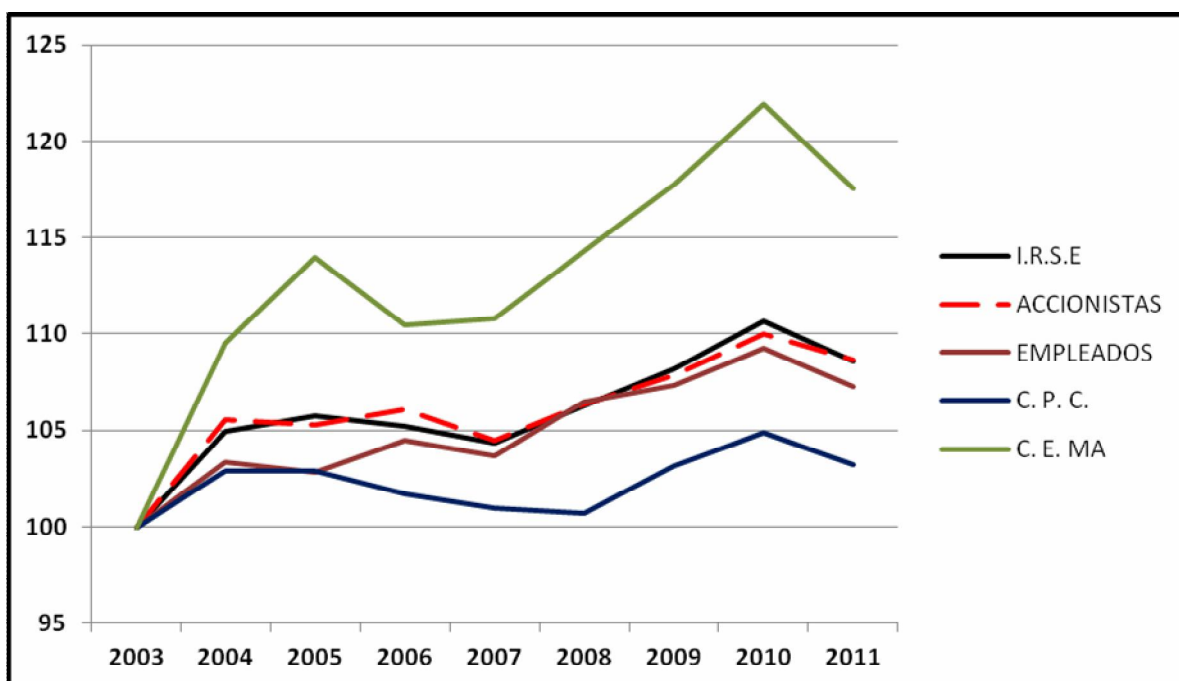
**Tabla N° 2. VARIACIÓN ANUAL DEL IRSE Y SUS COMPONENTES EN LAS NUEVE EDICIONES**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>I.R.S.E</b>	3,66	3,84	3,87	3,85	3,82	3,89	3,96	4,05	3,97
<b>ACCIONISTAS</b>	3,80	4,01	4,00	4,03	3,97	4,04	4,10	4,18	4,13
<b>EMPLEADOS</b>	3,55	3,67	3,65	3,71	3,68	3,78	3,81	3,88	3,81
<b>C. P. C.</b>	4,12	4,24	4,24	4,19	4,16	4,15	4,25	4,32	4,25
<b>C. E. MA</b>	3,15	3,45	3,59	3,48	3,49	3,60	3,71	3,84	3,70

La caída respecto del año anterior se registró en cada uno de los cuatro componentes del índice. De igual forma que ocurrió con el índice general, los índices de esos componentes volvieron a los valores de hace dos años, manteniéndose levemente por encima del nivel histórico, anterior a 2010.

La gráfica siguiente ilustra estas conclusiones. Además, muestra que las políticas hacia la comunidad, el Estado y el medioambiente (C.E.MA.) son las que han mejorado más su evaluación, en relación al desempeño de los primeros años.

**Gráfica N° 2. VARIACIÓN ANUAL DEL IRSE Y SUS COMPONENTES EN LAS OCHO EDICIONES Base 100=2003**



#### **4. Estandarización de los indicadores**

Al igual que se hizo en ediciones anteriores, con el fin de facilitar la interpretación y comparación de los resultados, se ha realizado la estandarización de los indicadores. Para ello, el valor promedio de cada indicador se expresa como porcentaje del valor máximo posible (cinco puntos). Así, por ejemplo, al valor 3,66 del IRSE en 2003, corresponde el porcentaje 73%.

En la tabla siguiente se presentan los resultados estandarizados. Allí puede observarse que los índices de accionistas y C.P.C. han superado el 80% del valor máximo alcanzable; en tanto que los índices correspondientes a accionistas y C.E.MA. aún no han llegado a ese nivel.

**Tabla N° 3. VALOR DEL INDICADOR EXPRESADO COMO PORCENTAJE DEL VALOR MÁXIMO POSIBLE (5). EVOLUCIÓN DESDE 2003**

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>I.R.S.E</b>	73%	77%	77%	77%	76%	78%	79%	81%	79%
<b>ACCIONISTAS</b>	76%	80%	80%	81%	79%	81%	82%	84%	83%
<b>EMPLEADOS</b>	71%	73%	73%	74%	74%	76%	76%	78%	76%
<b>C. P. C</b>	82%	85%	85%	84%	83%	83%	85%	86%	85%
<b>C. E. MA</b>	63%	69%	72%	70%	70%	72%	74%	77%	74%

## Capítulo 7

### Resultados por segmentos de empresas

En este capítulo se analiza el desempeño de diversos segmentos de empresas en que se ha dividido la muestra. Dichos segmentos permiten analizar el comportamiento de empresas con distintos perfiles.

#### **1. Las empresas fundadoras y el total de participantes en 2011**

Tanto en el IRSE como en cada un de sus componentes, el grupo de empresas fundadoras<sup>3</sup> obtuvo un puntaje superior al del conjunto de la muestra. En la segunda edición de 2004, estas empresas habían obtenido un puntaje prácticamente igual al de las empresas que se incorporaron ese año. Pero, a medida que pasó el tiempo, la brecha entre fundadoras y no fundadoras se fue agrandando, tal como lo demuestran las cifras de la tabla N° 4.

En efecto, allí puede observarse que el valor de cada índice aumentó más dentro de las fundadoras que en el conjunto de la muestra y, por lo tanto, su incremento fue mayor que el experimentado por las no fundadoras. A partir de estos resultados, se confirma la tendencia ya observada en ediciones anteriores, a saber que **“existe un proceso de aprendizaje que se evidencia con el transcurso del tiempo”**.

**Tabla N° 4. EVOLUCIÓN DEL IRSE Y SUS COMPONENTES EN LAS EMPRESAS FUNDADORAS Y EN CONJUNTO DE EMPRESAS QUE PARTICIPÓ CADA AÑO**

Indicador	Categoría	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Variación 2003-2011
IRSE	Fundadoras	3.69	3.86	3.96	3.93	4.07	4.02	4.14	4.17	4,21	14,0%
	Todas	3.66	3.84	3.87	3.85	3.82	3.89	3.96	4.05	3,97	8,5%
ACCIONI STAS	Fundadoras	3.82	4.00	4.00	4.14	4.27	4.24	4.33	4.36	4,38	14,7%
	Todas	3.80	4.01	4.00	4.03	3.97	4.04	4.10	4.18	4,13	8,7%
EMPLEA DOS	Fundadoras	3.67	3.76	3.8	3.86	4.00	3.92	4.00	4.01	4,06	10,6%
	Todas	3.55	3.67	3.65	3.71	3.68	3.78	3.81	3.88	3,81	7,3%
C.P.C.	Fundadoras	4.14	4.25	4.32	4.24	4.38	4.24	4.39	4.41	4,44	7,3%
	Todas	4.12	4.24	4.24	4.19	4.16	4.15	4.25	4.32	4,25	3,2%
C.E.MA.	Fundadoras	3.13	3.46	3.64	3.46	3.63	3.71	3.85	3.89	3,95	26,2%
	Todas	3.15	3.45	3.59	3.48	3.49	3.60	3.71	3.84	3,70	17,5%

<sup>3</sup> Refiere a las empresas que participaron en la primera edición de 2003

## **2. Análisis por sector de actividad**

El desempeño del sector industrial es superior al de los otros dos sectores incluidos en la muestra, tanto a nivel del IRSE como de sus cuatro componentes. En segundo lugar se ubica el sector servicios, aunque este componente obtiene un puntaje igual al del sector comercio en el indicador sobre empleados.

Por otra parte, tal como puede observarse en la tabla N° 5, la brecha más grande entre sectores se encuentra en los índices sobre C.P.C y C.E.MA. En cambio, las diferencias en los índices correspondientes a accionistas y empleados son muy pequeñas, no superando el cuarto de punto.

Un hecho a destacar es el alto puntaje obtenido por el sector industrial en el índice correspondiente a clientes, proveedores y competidores: 4,5. De esto se infiere que las empresas del sector industrial evalúan muy bien su comportamiento dentro de la cadena de valor y del mercado.

**Tabla N° 5. RESULTADOS DEL IRSE Y SUS COMPONENTES SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD**

	<b>Comercio</b>	<b>Industria</b>	<b>Servicios</b>
<b>EMPRESAS</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>57</b>
<b>N° de Empleados</b>	<b>3241</b>	<b>15779</b>	<b>36316</b>
<b>I.R.S.E</b>	3,80	4,18	3,97
<b>ACCIONISTAS</b>	3,98	4,25	4,14
<b>EMPLEADOS</b>	3,76	4,00	3,77
<b>C. P. C</b>	4,07	4,50	4,24
<b>C. E. MA</b>	3,39	3,99	3,72

De los datos anteriores se infiere que en materia de prácticas dirigidas a los accionistas y los empleados existen menos diferencias entre sectores, que en las prácticas dirigidas al resto de los stakeholders; particularmente Comunidad, Estado y Medioambiente.

### **2.1 Indicadores del sector industrial**

El sector industrial ha mejorado levemente su desempeño en relación al año anterior, ubicándose en el mayor valor alcanzado desde el comienzo del índice. Esto ocurrió tanto a nivel del índice global como de los índices de accionistas,

empleados y C.P.C. El valor correspondiente a C.E.MA. obtuvo el mismo valor del año anterior. La tabla N° 6 presenta los resultados de este sector.

Estos resultados sugieren que el sector industrial continúa mejorando en materia de prácticas de RSE hacia los stakeholders internos (accionistas y empleados) y hacia los de su mercado (clientes, proveedores y competidores).

**Tabla N° 6 - INDICADORES DEL SECTOR INDUSTRIAL**

	<i>2011</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>	<i>2007</i>	<i>2006</i>	<i>2005</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
<b>I.R.S.E</b>	<b>4,18</b>	<b>4.13</b>	<b>4.04</b>	<b>4.02</b>	<b>4.01</b>	<b>4.01</b>	<b>3.90</b>	<b>3.73</b>	<b>3.65</b>
<b>ACCIONISTA</b>	<b>4,25</b>	<b>4.21</b>	<b>4.11</b>	<b>4.16</b>	<b>4.21</b>	<b>4.09</b>	<b>4.01</b>	<b>3.89</b>	<b>3.71</b>
<b>EMPLEADOS</b>	<b>4,00</b>	<b>3.92</b>	<b>3.86</b>	<b>3.84</b>	<b>3.79</b>	<b>3.86</b>	<b>3.63</b>	<b>3.53</b>	<b>3.59</b>
<b>C. P. C</b>	<b>4,50</b>	<b>4.39</b>	<b>4.33</b>	<b>4.28</b>	<b>4.26</b>	<b>4.33</b>	<b>4.30</b>	<b>4.13</b>	<b>4.10</b>
<b>C. E. MA</b>	<b>3,99</b>	<b>3.99</b>	<b>3.86</b>	<b>3.79</b>	<b>3.79</b>	<b>3.76</b>	<b>3.66</b>	<b>3.37</b>	<b>3.22</b>

Las empresas de este sector que participan en el IRSE desde 2008, se autoevalúan mejor que las que comenzaron a hacerlo a partir de ese año. La diferencia de 0,30 puntos registrado entre ambos grupos de empresas en el índice general (4,25 contra 3,95) se explica principalmente por un desempeño superior en los índices correspondientes a la relación con accionistas y con la comunidad, el Estado y el medio-ambiente (C.E.MA).

En materia de políticas dentro de la cadena de valor y del mercado (C.P.C.) ambos grupos se califican prácticamente en forma similar, mientras que en materia de políticas hacia los empleados, las empresas más antiguas se evalúan apenas un poco mejor que las nuevas.

**Tabla N° 7 - INDICADORES EN 2011 DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL, SEGÚN AÑO QUE COMENZARON A PARTICIPAR EN EL IRSE**

<b>EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL</b>			
	<i>Total</i>	<i>Participan antes 2008</i>	<i>Participan a partir 2008</i>
<b>EMPRESAS</b>	<b>18</b>	14	4
<b>N° de Empleados</b>	<b>15779</b>	15406	373
<b>I.R.S.E</b>	4,18	4,25	3,95
<b>ACCIONISTAS</b>	4,25	4,41	3,68
<b>EMPLEADOS</b>	4,00	4,02	3,92
<b>C. P. C</b>	4,5	4,49	4,53
<b>C. E. MA</b>	3,99	4,09	3,65

## 2.2 Indicadores del sector comercio

El sector comercio, al igual que el sector industrial, mejoró su desempeño con respecto a 2010, tanto a nivel del índice general como en la mayoría de los índices correspondientes a los distintos componentes. En este caso, la mejora del índice general es aún mayor que dentro del sector industrial. Las cifras de la tabla N° 8 sugieren además lo siguiente:

- el desempeño del sector comercio mejoró más en su relación con los empleados y con la comunidad, el Estado y el medio-ambiente (C.E.MA.).
- el desempeño en materia de relación con los accionistas fue inferior al obtenido en 2010.

Tabla N° 8 - INDICADORES DEL SECTOR COMERCIO

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
<b>I.R.S.E</b>	<b>3,80</b>	<b>3.65</b>	<b>3.63</b>	3.74	<b>3.95</b>	<b>3.76</b>	<b>3.91</b>	<b>3.74</b>	<b>3.06</b>
<b>ACCIONISTAS</b>	<b>3,98</b>	<b>4.08</b>	<b>3.99</b>	3.80	<b>3.97</b>	<b>3.96</b>	<b>4.07</b>	<b>4.00</b>	<b>3.20</b>
<b>EMPLEADOS</b>	<b>3,76</b>	<b>3.46</b>	<b>3.38</b>	3.59	<b>3.81</b>	<b>3.74</b>	<b>3.70</b>	<b>3.60</b>	<b>3.17</b>
<b>C. P. C</b>	<b>4,07</b>	<b>4.00</b>	<b>4.09</b>	4.26	<b>4.52</b>	<b>4.40</b>	<b>4.16</b>	<b>4.20</b>	<b>3.65</b>
<b>C. E. MA</b>	<b>3,39</b>	<b>3.06</b>	<b>3.07</b>	3.31	<b>3.50</b>	<b>2.94</b>	<b>3.72</b>	<b>3.16</b>	<b>2.22</b>

Las diferencias entre las empresas que participan desde antes de 2008 y las que se han incorporado a lo largo de las últimas cuatro ediciones son muy amplias. Tal como puede observarse en la tabla N° 9, el índice general de ambos grupos difiere en 1,09.

Tabla N° 9 - INDICADORES EN 2011 DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, SEGÚN AÑO QUE COMENZARON A PARTICIPAR EN EL IRSE

<b>EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO</b>			
	<i>Total</i>	<i>Participan antes 2008</i>	<i>Participan a partir 2008</i>
<b>EMPRESAS</b>	<b>20</b>	11	9
<b>N° de Empleados</b>	<b>3241</b>	<b>3010</b>	<b>231</b>
<b>I.R.S.E</b>	3,80	4,28	3,21
<b>ACCIONISTAS</b>	3,98	4,31	3,57
<b>EMPLEADOS</b>	3,76	4,58	3,45
<b>C. P. C</b>	4,07	4,58	3,45
<b>C. E. MA</b>	3,39	3,98	2,68

Por otra parte, la diferencia es amplia en todos los componentes, aunque la que se registra en el índice de C.E.MA. (1,3 puntos) es la mayor de todas y la de accionistas (0,74 puntos) es la menor.

Del análisis del contenido de las tablas N° 8 y N° 9 se infiere que, pese a ser el más rezagado de los tres sectores, el comercio está recuperando terreno. Ello se deduce de dos resultados ya mencionados: 1) el sector mejoró su desempeño en un contexto general de caída de los índices y 2) las empresas más antiguas se evalúan bastante mejor que las nuevas.

### **2.3 Indicadores del sector servicios**

Este sector es el que mayor peso tiene sobre el índice general debido a que el 60% de la muestra está conformado por empresas de servicios. De ahí que la caída de 0,10 puntos en el IRSE de este sector es el factor que explica la caída de 0,08 en el índice general de la muestra.

Tal como se observa en la tabla N° 10, el desempeño del sector servicios cayó en los cuatro factores que conforma el IRSE, siendo menor la caída en la relación con los accionistas (0,03 puntos), con respecto a la caída en la relación con los demás stakeholders (que promedia 0,12 puntos)

**Tabla N° 10 - IRSE Y SUS COMPONENTES DEL SECTOR SERVICIOS PERÍODO 2003/2011**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	Variación 2003-2011
<b>I.R.S.E</b>	3,97	4.07	3.98	3.87	3.75	3.82	3.86	3.90	3.72	6,7%
<b>ACCIONISTAS</b>	4,14	4.17	4.11	4.04	3.89	4.02	3.99	4.06	3.92	5,6%
<b>EMPLEADOS</b>	3,77	3.92	3.84	3.78	3.62	3.66	3.66	3.73	3.58	5,3%
<b>C. P. C</b>	4,24	4.32	4.24	4.09	4.09	4.13	4.23	4.28	4.19	1,2%
<b>C. E. MA</b>	3,72	3.86	3.73	3.56	3.40	3.45	3.55	3.52	3.21	15,9%

Al igual que ocurrió en los otros dos sectores de actividad, el desempeño de las empresas que participan desde antes de 2008 ha sido superior al de las que se incorporaron a partir de ese año.

Tabla N° 11 - INDICADORES EN 2011 DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, SEGÚN AÑO QUE COMENZÓ A PARTICIPAR EN EL IRSE

<b>EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS SEGÚN AÑO QUE COMENZARON A PARTICIPAR</b>			
	<i>Total</i>	<i>Participan antes 2008</i>	<i>Participan a partir 2008</i>
<b>EMPRESAS</b>	<b>57</b>	44	13
<b>N° de Empleados</b>	<b>36316</b>	28221	8095
<b>I.R.S.E</b>	3,97	4,03	3,76
<b>ACCIONISTAS</b>	4,14	4,21	3,94
<b>EMPLEADOS</b>	3,77	3,80	3,65
<b>C. P. C</b>	4,24	4,27	4,15
<b>C. E. MA</b>	3,72	3,85	3,29

El análisis de la evolución de los índices en los tres sectores de actividad muestra lo siguiente: 1) el sector industrial es el que más ha avanzado, alcanzando ya niveles altos dentro de la escala; 2) el sector más rezagado (comercio) avanzó más rápido que el segundo (servicios) y mucho más que el primero (industria). Esto último se puede observar al realizar dos comparaciones: 1) entre los valores históricos de los sectores y 2) entre las empresas más nuevas y más viejas de cada sector dentro del índice.

### **3. Análisis por tamaño**

La muestra está integrada por una amplia variedad de empresas, desde pequeñas (con menos de 20 empleados) hasta muy grandes (con más de 500 empleados). De ahí la importancia de analizar los valores obtenidos dentro de cada segmento determinado por el tamaño, a los efectos de ver si los mismos son independientes de esta variable.

Si se considera el índice general (IRSE), puede observarse que las empresas pequeñas alcanzan un valor notoriamente inferior al de las medianas<sup>4</sup> (entre 21 y 100 empleados): 0,36 puntos. Pero, aún el índice de estas últimas se encuentra por debajo del promedio general (3,97). La

<sup>4</sup> Por razones estadísticas se optó por considerar medianas a las empresas con este rango de empleados. Ello se debió a la necesidad de contar con un número mínimo adecuado de empresas dentro de esta categoría. De esta forma, la categoría quedó integrada por 16 empresas.

amplia diferencia registrada entre el IRSE de empresas pequeñas y medianas, se observa también en los índices de sus cuatro componentes.

La diferencia entre las empresas medianas y grandes con 500 o menos empleados, es menor a la registrada entre medianas y pequeñas (0,15 puntos). Inclusive, la diferencia en el índice general no se refleja en todos los componentes. En efecto: 1) no existen prácticamente diferencias entre ambos segmentos en materia de comportamiento responsable hacia los accionistas; 2) es pequeña la diferencia en los valores correspondientes la relación con los empleados (0,12 puntos) y algo menor en la performance en materia de prácticas dentro de la cadena de valor y el mercado (0,09 puntos). Donde sí hay una diferencia más importante es en el desempeño en materia de relación con la comunidad, el Estado y el medioambiente (0,41).

De lo anterior se infiere que la pequeña diferencia entre el IRSE de las empresas medianas y las grandes con hasta 500 empleados, se explica fundamentalmente por el mayor puntaje que estas últimas se asignan en materia de relación con la comunidad, el Estado y el medioambiente.

Finalmente, importa señalar que no existen diferencias relevantes entre los dos segmentos de empresas grandes. En consecuencia, al considerar la variable tamaño, el punto de corte más importante en materia de desempeño se registra entre empresas pequeñas y medianas. Y, a partir de los 20 empleados, la diferencia a favor de las empresas grandes parece explicarse casi exclusivamente por sus prácticas de RSE hacia la comunidad, el Estado y el medioambiente.

Tabla N° 12 - INDICADORES DEL IRSE PARA EMPRESAS DE DISTINTOS TAMAÑOS

INDICADORES SEGÚN TAMAÑO DE LA EMPRESA					
AÑO	<i>Hasta 20</i>	<i>Entre 21 y 100</i>	<i>Entre 101 y 500</i>	<i>Más de 500</i>	Total
<b>EMPRESAS</b>	15	16	38	26	95
<b>N° EMPLEADOS</b>	166	544	7035	47591	55336
<b>I.R.S.E</b>	3,57	3,93	4,08	4,08	3,97
<b>ACCIONISTAS</b>	3,67	4,23	4,21	4,20	4,13
<b>EMPLEADOS</b>	3,47	3,77	3,89	3,90	3,81
<b>C. P. C</b>	3,83	4,29	4,38	4,29	4,25
<b>C. E. MA</b>	3,29	3,42	3,83	3,93	3,70

Tabla N° 13 - PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE SUPERARON EN 2011 EL INDICADOR MEDIO DE CADA DIMENSIÓN<sup>5</sup>, SEGÚN EL NÚMERO DE EMPLEADOS

Tramo de Empresas por Empleo	Accionistas	Empleados	Competidores y Proveedores	Estado y Medio Ambiente	<b>IRSE</b>
<b>Menos de 20</b>	40%	47%	53%	60%	53%
<b>Entre 21 y 100</b>	69%	56%	56%	63%	50%
<b>Entre 101 y 500</b>	58%	58%	68%	76%	74%
<b>Más de 500</b>	62%	65%	62%	96%	77%
<b>Todas</b>	58%	58%	62%	77%	67%

En la tabla N° 13, se presenta el porcentaje de empresas de cada segmento que obtuvieron un porcentaje superior a la media del segmento en cada uno de los índices. Así, por ejemplo, dos de cada tres empresas (67%) obtuvieron un valor del IRSE que se encuentra por encima de la media general (3,97).

Este resultado ya se pudo observar a nivel global de la muestra en la gráfica N° 1. La tabla N° 13 permite realizar el mismo análisis al interior de cada segmento de empresas. Allí se observa que, entre las empresas grandes, el porcentaje que superan el valor medio del IRSE, es claramente más grande que en las

<sup>5</sup> En cada casillero de la tabla se presenta el porcentaje de empresas que, dentro de cada segmento según tamaño, superaron el valor promedio cada índice registrado en ese segmento. Así, por ejemplo, el 40% que figura en el cruce de la fila "empresas con menos de 20 empleados" y la columna "accionistas", indica que el 40% de las empresas pequeñas obtuvo un puntaje superior al obtenido por el segmento en materia de relación con los accionistas (3,67 puntos).

empresas pequeñas y medianas. Sin embargo, esta situación no se repite en cada uno de los componentes.

Por otra parte, el análisis por componentes, muestra que C.E.MA. es el componente con mayor porcentaje de empresas por encima de la media.

En las tablas siguientes (Nº 14 a Nº 19) se presenta la evolución de la autoevaluación realizada por diferentes segmentos de empresas, determinados por el tamaño de las mismas. Allí es posible observar que la disminución de 0,08 puntos en el índice general resulta de evoluciones de signo inverso en los distintos segmentos de empresas determinados por el tamaño. En efecto, el IRSE creció en el segmento de empresas que tienen entre 50 y 100 empleados (0,13), en el de las que tienen entre 100 y 200 (0,10), así como en el segmento de las más grandes (0,04). Pero, en los demás segmentos, el índice disminuyó.

Además, si se considera cada componente en forma individual, se observa en general una tendencia similar.

**Tabla Nº14 - INDICADORES DE EMPRESAS CON MENOS DE 50 EMPLEADOS**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
<b>I.R.S.E</b>	3,75	<b>3,83</b>	<b>3.70</b>	<b>3.71</b>	<b>3.62</b>	<b>3.67</b>	<b>3.69</b>	<b>3.70</b>	<b>3.43</b>
<b>ACCIONISTA</b>	3,96	<b>4,04</b>	<b>3.87</b>	<b>3.87</b>	<b>3.72</b>	<b>3.91</b>	<b>3.92</b>	<b>3.92</b>	<b>3.52</b>
<b>EMPLEADOS</b>	3,63	<b>3,67</b>	<b>3.55</b>	<b>3.64</b>	<b>3.51</b>	<b>3.60</b>	<b>3.58</b>	<b>3.59</b>	<b>3.36</b>
<b>C. P. C</b>	4,07	<b>4,21</b>	<b>4.13</b>	<b>4.02</b>	<b>4.04</b>	<b>4.05</b>	<b>4.11</b>	<b>4.17</b>	<b>4.03</b>
<b>C. E. MA</b>	3,36	<b>3,41</b>	<b>3.26</b>	<b>3.29</b>	<b>3.22</b>	<b>3.13</b>	<b>3.15</b>	<b>3.12</b>	<b>2.80</b>

**Tabla Nº 15 - INDICADORES DE EMPRESAS CON 50 A 100 EMPLEADOS**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
<b>I.R.S.E</b>	3,96	<b>3,83</b>	<b>3.87</b>	<b>3.69</b>	<b>3.66</b>	<b>3.74</b>	<b>3.44</b>	<b>3.59</b>	<b>3.69</b>
<b>ACCIONISTA</b>	4,11	<b>3,84</b>	<b>3.89</b>	<b>3.80</b>	<b>3.84</b>	<b>3.98</b>	<b>3.52</b>	<b>3.92</b>	<b>3.94</b>
<b>EMPLEADOS</b>	3,83	<b>3,67</b>	<b>3.69</b>	<b>3.57</b>	<b>3.53</b>	<b>3.44</b>	<b>3.16</b>	<b>3.37</b>	<b>3.25</b>
<b>C. P. C</b>	4,37	<b>4,24</b>	<b>4.33</b>	<b>4.07</b>	<b>4.10</b>	<b>4.33</b>	<b>4.08</b>	<b>4.12</b>	<b>4.38</b>
<b>C. E. MA</b>	3,53	<b>3,48</b>	<b>3.59</b>	<b>3.31</b>	<b>3.16</b>	<b>3.22</b>	<b>3.00</b>	<b>2.96</b>	<b>3.15</b>

Tabla N° 16 - INDICADORES DE EMPRESAS CON 100-200 EMPLEADOS

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
I.R.S.E	4,00	3,90	3.98	3.94	3.85	3.88	4.08	3.98	3.92
ACCIONISTAS	4,02	3,86	4.18	4.20	3.95	4.09	4.06	4.03	4.09
EMPLEADOS	3,92	3,76	3.89	3.67	3.59	3.71	3.80	3.69	3.82
C. P. C	4,30	4,05	4.11	4.17	4.28	4.27	4.40	4.32	4.28
C. E. MA	3,78	3,87	3.75	3.71	3.69	3.43	4.06	3.87	3.49

Tabla N° 17 INDICADORES DE EMPRESAS CON 201-300 EMPLEADOS

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
I.R.S.E	4,42	4,56	4.43	4.49	4.49	4.51	4.38	4.17	4.23
ACCIONISTAS	4,67	4,77	4.71	4.75	4.79	4.82	4.53	4.40	4.50
EMPLEADOS	4,11	4,34	4.27	4.37	4.40	4.47	4.14	3.99	4.00
C. P. C	4,60	4,78	4.58	4.71	4.64	4.69	4.65	4.54	4.50
C. E. MA	4,28	4,34	4.21	4.14	4.13	4.07	4.21	3.77	3.90

Tabla N° 18 - INDICADORES DE EMPRESAS CON 301-1000 EMPLEADOS

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
I.R.S.E	4,02	4,20	4.17	4.11	3.99	4.02	4.09	3.98	3.83
ACCIONISTAS	4,12	4,40	4.25	3.40	4.14	4.01	4.21	3.88	4.05
EMPLEADOS	3,74	4,01	3.99	4.29	3.78	3.79	3.90	3.80	3.83
C. P. C	4,31	4,41	4.37	3.97	4.20	4.30	4.41	4.13	3.97
C. E. MA	3,91	4,00	4.08	4.07	3.86	3.99	3.86	4.11	3.45

Tabla N° 19 - INDICADORES DE EMPRESAS CON MÁS DE 1000 EMPLEADOS

	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
I.R.S.E	4,11	4,07	4.01	4.05	3.91	3.68	3.96	4.31
ACCIONISTAS	4,25	4,21	4.10	3.81	4.05	3.76	4.15	4.47
EMPLEADOS	4,03	3,85	3.88	3.96	3.79	3.64	3.59	4.20
C. P. C	4,22	4,27	4.16	3.68	4.07	3.77	4.01	4.44
C. E. MA	3,93	3,96	3.92	3.87	3.74	3.55	4.08	4.12

#### 4. Análisis por origen

El análisis por origen muestra que las empresas internacionales se autoevalúan mejor que las nacionales en todos los componentes del índice. También, este análisis revela que la reducción del índice general se produjo básicamente en las empresas nacionales (0,20), en tanto que las internacionales casi no registraron variación alguna en el IRE (apenas cayeron 0,03 puntos).

Ahora bien, esta situación no se repite al considerar cada componente por separado (ver tabla N° 20). En efecto, mientras que las empresas nacionales disminuyeron el valor de cada componente, entre las empresas internacionales hay evoluciones de distinto signo: disminuyen los índices correspondientes a accionistas, empleados y C.P.C., mientras que el índice sobre C.E.MA. registra un leve incremento.

Tabla N° 20 - INDICADORES DEL IRSE Y SUS COMPONENTES POR ORIGEN DE LA PROPIEDAD: 2008-2010

	EMPRESAS NACIONALES				EMPRESAS EXTRANJERAS			
	2011	2010	2009	2008	2011	2010	2009	2008
<b>I.R.S.E</b>	3,85	4,05	3,82	3,80	4,41	4,44	4,44	4,49
<b>ACCIONISTA</b>	4,00	4,02	3,92	3,91	4,60	4,67	4,73	4,78
<b>EMPLEADOS</b>	3,69	3,74	3,65	3,67	4,24	4,31	4,33	4,40
<b>C. P. C</b>	4,17	4,23	4,16	4,12	4,53	4,58	4,54	4,62
<b>C. E. MA</b>	3,54	3,70	3,57	3,52	4,27	4,15	4,17	4,15

Al comparar las empresas que permanecen en el índice desde 2007 con las que ingresaron a posteriori, se observa que entre las nacionales, las más antiguas obtuvieron un mejor puntaje en los cuatro componentes. En cambio, entre las internacionales se registran variaciones de diferente signo entre antiguas y nuevas: 1) disminuye el valor en accionistas y C.P.C. y 2) aumenta en empleados y C.E.MA. Importa señalar que, dentro de las internacionales, la única variación relevante se registra en el índice sobre C.E.MA.

Tabla N° 21 - INDICADORES DEL IRSE POR ORIGEN DE LA PROPIEDAD. SOLO LAS QUE PERMANECIERON DESDE 2007

AÑO	NACIONALES			EXTRANJERAS		
	2011	2007	Variación	2011	2007	Variación
N° de Empresas	52	57	-8,8%	17	17	0,0%
I.R.S.E	3,99	3,78	5,6%	4,49	4,42	1,7%
ACCIONISTAS	4,14	3,82	8,4%	4,64	4,68	-0,8%
EMPLEADOS	3,79	3,62	4,7%	4,32	4,28	1,0%
C. P. C	4,28	4,17	2,6%	4,61	4,65	-0,8%
C. E. MA	3,76	3,49	7,8%	4,40	4,06	8,3%
N° de Empleados	33677	33.549	0,4%	12960	5.818	122,8%

## 5. Análisis por región donde operan

El IRSE de las empresas que operan en Montevideo (3,98) es casi igual al de las empresas del Interior (3,94). La ventaja de las montevideanas es algo mayor en los componentes relacionados con stakeholders internos (empleados y accionistas) y con los stakeholders de la cadena de valor. Sin embargo, en materia de comunidad, Estado y medioambiente, las empresas del interior obtuvieron una calificación superior de 0,21 puntos. Estas cifras se presentan en la tabla N° 22.

También, el IRSE experimentó una caída similar en ambos grupos de empresas: 0,09 puntos en Montevideo y 0,08 puntos en el Interior. En ninguno de los cuatro componentes del IRSE se registró un mejor puntaje en 2011, tanto en Montevideo como en el Interior.

Ahora bien, si se considera la evolución durante las últimas cuatro ediciones, se observa que las empresas de Montevideo se han mantenido dentro de valores similares en los cuatro componentes. En cambio, las empresas del Interior han mejorado su desempeño en todos ellos, razón por la cual su IRSE aumentó de 3,68 en 2008 a 3,94 en 2011.

Tabla N° 22 - INDICADORES DEL IRSE Y SUS COMPONENTES POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA: 2008-2010

	EMPRESAS MONTEVIDEO				EMPRESAS INTERIOR			
	2011	2010	2009	2008	2011	2010	2009	2008
I.R.S.E	3,98	4,07	3,97	3,96	3,94	4,02	3,95	3,68
ACCIONISTAS	4,15	4,20	4,10	4,13	4,00	4,15	4,11	3,82
EMPLEADOS	3,82	3,91	3,83	3,86	3,70	3,76	3,70	3,42
C. P. C	4,27	4,34	4,25	4,23	4,14	4,29	4,22	4,02
C. E. MA	3,68	3,83	3,70	3,64	3,90	3,89	3,77	3,48

Al analizar los puntajes de las empresas que han participado en el IRSE desde 2007 puede observarse que, tanto en Montevideo como en el Interior, este segmento:

- a) ha alcanzado un mejor desempeño que el promedio, tanto en el IRSE como en los índices de sus componentes;
- b) ha mejorado su desempeño a lo largo de estas cinco ediciones en cada uno de los cuatro componentes del IRSE;
- c) las empresas del Interior acortaron la brecha que tenían en 2007 con las de Montevideo.

**Tabla N° 23 - INDICADORES DEL IRSE Y SUS COMPONENTES POR LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS EMPRESAS QUE PERMANECEN DESDE 2007**

AÑO	<i>EMPRESAS QUE PERMANECEN DESDE 2007</i>					
	<i>EMPRESAS DEMONTEVIDEO</i>			<i>EMPRESAS DE INTERIOR</i>		
	<i>2011</i>	<i>2007</i>	<i>Variación</i>	<i>2011</i>	<i>2007</i>	<i>Variación</i>
<b>N° de Empresas</b>	61	66	<b>-7,6%</b>	8	10	<b>-20,0%</b>
<b>I.R.S.E</b>	4,13	3,94	<b>4,7%</b>	4,04	3,52	<b>14,7%</b>
<b>ACCIONISTAS</b>	4,28	4,09	<b>4,7%</b>	4,12	3,48	<b>18,4%</b>
<b>EMPLEADOS</b>	3,94	3,80	<b>3,7%</b>	3,77	3,29	<b>14,6%</b>
<b>C. P. C</b>	4,37	4,27	<b>2,4%</b>	4,26	4,01	<b>6,1%</b>
<b>C. E. MA</b>	3,91	3,61	<b>8,3%</b>	4,00	3,31	<b>20,8%</b>
<b>N°. Empleados</b>	43622	36.982	<b>18,0%</b>	3015	2.966	<b>1,7%</b>