



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ESTADÍSTICA**

CARRERA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

**Tema: LA ÉTICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL – un estudio de coherencia entre la
responsabilidad social interna y la responsabilidad social
externa**

Autora: Denize Ferreira Rodrigues

Directora: Dra. Sonia Regina Mendes dos Santos

2011

Dedico el presente trabajo a todas las personas que, conmigo, comparten este momento en el universo, y que creen que es posible dejar el planeta más limpio, reducir las desigualdades sociales y hacer la vida más feliz.

Agradezco a la Dirección General de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la Universidad Nacional de Rosario y a la Coordinación de Posgrado por la oportunidad que me fue concedida. Agradezco también a las personas que me recibieron y acogieron en la Secretaría Académica de Posgrado, y demás dependencias de la UNR.

Agradezco a todos los profesores del Doctorado en Administración, en particular, al Prof. Mario Heler (*in memoriam*) por reforzar mi inspiración sobre el tema; a la Profa. Roxana Ynoub por las enseñanzas y el apoyo en la elaboración y seguimiento del proyecto, y a la Profa. Andrea Gatti por compartir su experiencia como alumna del Doctorado de la UNR. Agradezco la compañía y el apoyo de mis compañeros del Doctorado y demás personas amigas que directa o indirectamente, me incentivaron y auxiliaron en ese período.

Agradezco el apoyo, el cariño y la ayuda irrestricta de mi querida Directora de Tesis, Profa. Sonia Regina Mendes dos Santos, en todos los momentos que hicieron posible la realización de este trabajo.

Agradezco a Renato Estevam el apoyo, la comprensión, la presencia y el auxilio en la lectura del texto y en la tabulación de los datos de la investigación.

Agradezco el estímulo de mis familiares. En especial, agradezco a mis hijos Roberta y Rafael, por la oportunidad de aprender con ellos a cada día, por la motivación en seguir adelante – siempre, y por compartir valores humanos, en la medida en que seguimos el viaje de la vida y crecemos, juntos, como personas.

“Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaleza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros en el país la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la seguridad y a la propiedad.”

Artículo 5º del Capítulo I (“De los derechos individuales y colectivos”), de la Constitución Federal de 1988, de la República Federativa de Brasil.

RESUMEN

Este estudio ha sido motivado por una cierta inquietud de parte de la autora en cuanto a posibles relaciones que se pueden establecer entre la responsabilidad social interna y la responsabilidad social externa de las empresas. Considerando la presuposición de que las empresas dan mayor relieve a las acciones de responsabilidad social externa, el trabajo tuvo como objetivo examinar los aspectos y las características preponderantes de las prácticas que marcan las acciones sociales dirigidas a sus empleados y a la comunidad externa. La investigación se elaboró a partir de datos retirados de los informes de sostenibilidad socio ambientales de ANEEL y de los balances sociales de IBASE, los cuales recibieron tratamiento estadístico y analítico en relación con las prácticas de responsabilidad social internas y externas adoptadas en las empresas. El análisis documental favoreció la observación y la definición de nuevas variables, que se constituyeron en resultados complementarios. Por ese estudio se puede concluir que la responsabilidad social interna recibió un aporte financiero más importante, especialmente cuando se compara con el aporte la responsabilidad social externa; asimismo, es posible observar algunos aspectos con respecto a los trabajadores: el número de subcontratados supera el de empleados propios; el número de portadores de discapacidades es bastante inferior al de las exigencias legales; y el número de acciones laborales tramitando en la justicia es de gran expresividad. Por los documentos analizados no fue posible detectar la inclusión de los subcontratados en proyectos sociales, ni siquiera en proyectos específicos dirigidos a ellos. Mediante dichos aspectos, la responsabilidad social interna aún carece de reflexión sobre el sentido de sus acciones en relación con los empleados propios y con los subcontratados. Las acciones de responsabilidad social externa se dirigieron, principalmente, a proyectos apoyados en leyes que permiten la reducción de impuestos a las empresas participantes.

Palabras-clave: responsabilidad social empresarial, ética empresarial, cultura organizacional, ciudadanía corporativa.

ABSTRACT

This study has been motivated by the author's specific concern regarding the possible relations between companies' internal and external social responsibilities. Based on the assumption that companies usually give more evidence to actions of external social responsibility rather than to those of internal social responsibility, the study aimed at the examination of the preponderant aspects and characteristics of companies' social practices directed to their employees and to the external community. The research was prepared based on the data obtained from the social environmental sustainability reports of ANEEL and the social balances of IBASE, which were analyzed under statistical perspective in respect of the practices of internal and external social responsibility adopted by the companies. By the documental analysis, new variables were defined and observed leading to a complementary analysis. From this study, could be concluded that higher financial contribution was allocated to internal social responsibility programs than to external social ones. Nevertheless, it is possible to observe some aspects related to the company's workforce: the number of outsourced workers exceeds the number of employees, the number of disabled persons at work is below the number legally required, and the number of labor claims is very expressive. By the documental analysis, it was not possible to verify the inclusion of outsourced workers in social projects or in projects specifically designed for them. Therefore, further reflection is required in respect of internal social responsibility and related actions for employees and outsourced workers. The external social responsibility actions were mainly addressed by projects based on the legal framework granting tax benefits to the sponsoring companies.

Key words: corporate social responsibility, corporate ethics, organizational culture, corporate citizenship.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	15
2 MARCO TEÓRICO	29
2.1 Investigaciones y estudios realizados sobre el tema	29
2.2 Ética empresarial	42
2.3 Cultura organizacional y ética empresarial	46
2.4 Evolución del concepto y de las prácticas de responsabilidad social	55
2.4.1 Búsqueda de la ciudadanía corporativa	73
2.4.2 Impactos de la globalización y de crisis económicas sobre la responsabilidad social	83
3 METODOLOGÍA	91
3.1 Tipo de dibujo	91
3.2 Fuentes de información y descripción de la investigación	92
3.2.1 Una breve mirada sobre el sector de energía eléctrica	93
3.2.2 Fuentes de información para el análisis y estudio de la responsabilidad social	94
3.2.3 Descripción de la investigación	95
3.3 Sistema de matrices de datos	100
3.3.1 Unidades de análisis	100
3.3.2 Variables	102
4 ANÁLISIS DE LOS DATOS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	106
4.1 Acciones de responsabilidad social interna	109
4.1.1 Prácticas sociales internas	109
4.1.2 Demandas Laborales	114
4.1.3 Portadores de discapacidad	117
4.1.4 Empleados de sexo femenino	120
4.2 Acciones de responsabilidad social externa	122
4.2.1 Prácticas sociales externas	123
4.2.2 Satisfacción de los consumidores	125
4.3 Indicadores sociales complementarios	127
4.3.1 Accidentes de trabajo	127

4.3.2 Amplitud de las franjas de remuneración	129
4.3.3 Demostración del Valor Añadido (DVA)	132
4.4 Análisis de las empresas y sus prácticas de responsabilidad social interna y externa	134
4.4.1 Atención al objetivo de la investigación	138
4.4.2 Empleados propios y empleados subcontratados-una comparación	141
4.4.3 Recursos aplicados en educación, cultura y otros	144
4.4.4 Recursos aplicados en salud y previsión complementaria	144
4.4.5 Prácticas de responsabilidad social interna y externa – análisis comparativo	144
4.4.6 Evolución de las prácticas sociales en el periodo estudiado	144
4.4.7 Análisis general del perfil de las empresas y los resultados presentados	156
5 CONSIDERACIONES FINALES	168
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	180
APÉNDICES	193
Apéndice A: Carta-cuestionario para recopilación de datos complementarios	195
Apéndice B: Caracterización de las empresas	202
Apéndice C: Declaración de propósitos de las empresas	203
Apéndice D: Informaciones relatadas por las empresas	211

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de <i>stakeholders</i> – PROPIETARIOS	67
Cuadro 2: Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de <i>stakeholders</i> – EMPLEADOS	68
Cuadro 3: Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de <i>Stakeholders</i> – CLIENTES	69
Cuadro 4: Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de <i>stakeholders</i> – COMUNIDAD	70
Cuadro 5: Un concepto teórico extendido de Ciudadanía Corporativa	74
Cuadro 6: Conceptos-clave en la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: El ciclo vicioso de la crisis financiera	88
Figura 2: Evolución de las acciones de RSI y RSE	146
Figura 3: Evolución y tendencia de las demandas laborales	148
Figura 4: Evolución y tendencia de la contratación de empleados subcontratados	150
Figura 5: Evolución de las quejas de los consumidores por locales de presentación de las mismas	153
Figura 6: Evolución de las inversiones en acciones sociales en relación con los Ingresos Brutos de Explotación	166

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de las empresas por prácticas sociales internas	110
Tabla 2: Distribución de las empresas por prácticas de responsabilidad social interna/RSI	113
Tabla 3: Distribución de las empresas por demandas laborales	115
Tabla 4: Distribución de las empresas por demandas laborales - ajustada (Apenas en cuanto a empresas que suministraron informaciones completas)	116
Tabla 5: Distribución de las empresas por cantidad de empleados propios discapacitados	118
Tabla 6: Distribución de las empresas por empleados propios de sexo femenino	121
Tabla 7: Distribución de las empresas por aportes financieros destinados a las prácticas sociales externas	124
Tabla 8: Distribución de las empresas por fuentes y cantidades de quejas de los clientes	126
Tabla 9 Distribución de las empresas por accidentes de trabajo con empleados propios y subcontratados	128
Tabla 10: Distribución de las empresas por franjas de remuneración	130
Tabla 11: Distribución de las empresas por Demostración del Valor Añadido (DVA)	133
Tabla 12: Distribución de las empresas por prácticas de responsabilidad social interna y externa	136
Tabla 13: Distribución de las prácticas de responsabilidad social interna y externa por promedios anuales	145
Tabla 14: Distribución de las demandas laborales por promedios anuales	147
Tabla 15: Distribución de los discapacitados, empleados de sexo femenino y empleados subcontratados por promedios anuales	149
Tabla 16: Distribución de la satisfacción de los consumidores por promedios anuales	152
Tabla 17: Distribución de los accidentes de trabajo por promedios	

anuales	154
Tabla 18: Distribución de las franjas de remuneración por promedios anuales	
anuales	155
Tabla 19: Distribución del Valor Añadido (DVA) por promedios anuales	156
Tabla 20: Distribución de las empresas estudiadas por el porte, obtenido por el número de empleados y por los Ingresos Brutos de Explotación	157

LISTA DE ABREVIACIONES Y SIGLAS

ABONG – *Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais*

ANEEL – *Agência Nacional de Energia Elétrica*

ANPAD – *Associação Nacional de Pós-graduação e Investigação em Administração*

BM&FBovespa – *Bolsa de Valores de São Paulo*

BNDES – *Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social*

CELPE – *Companhia de Energia Elétrica do Estado de Pernambuco*

CPFL – *Companhia Paulista de Força e Luz*

Cod – Código (representa en las tablas, la columna que indica a las 21 empresas que participan de la investigación, a través de las letras del alfabeto, que van de la A a la V)

DORT – *Dolencias Osteomusculares Relacionadas al Trabajo*

DVA – *Demostración del Valor Añadido.*

ES – *Espírito Santo* (unidad de la Federación; estado, ubicado en la región sudeste de Brasil)

GIFE – *Grupo de Institutos e Fundações Empresariais*

GRI – *Global Reporting Initiative*

IBASE – *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas*

INMETRO – *Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial*

Instituto Ethos – *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social*

IBE – *Ingresos Brutos de Explotación*

IPEA – *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada*

ISE – *Índice de Sostenibilidad Empresarial*

LER – *Lesiones por Esfuerzos Repetitivos*

MG – *Minas Gerais* (unidad de la Federación; estado, ubicado en la región sudeste de Brasil)

No – Número (en las Tablas, representa las columnas que indican la cantidad de elementos, como: empleados / personas, accidentes, demandas judiciales y quejas)

ONGs – Organizaciones No Gubernamentales

ONU – Organización de las Naciones Unidas

PAT – Programa de Alimentación del Trabajador

PIB – Producto Interno Bruto

PLR – Participación en los Lucros o Resultados

PROCON – *Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor*

RJ – *Rio de Janeiro* (unidad de la Federación; estado, ubicado en la región sudeste de Brasil)

RSI – Responsabilidad social interna

RSE – Responsabilidad social externa

SP – *São Paulo* (unidad de la federación; estado, ubicado en la región sudeste de Brasil)

TST – Tribunal Superior del Trabajo

UF – Unidad de la Federación; estado de Brasil

WBCSD – *World Business Council for Sustainable Development*

1 INTRODUCCIÓN

La elección del tema de una tesis de doctorado no es una tarea sencilla. Entretanto, una cuestión se ha mantenido constante en el centro de las atenciones de la autora: la ética y los valores morales en el ámbito de la gestión empresarial. Se destaca la celeridad del comprometimiento de la comunidad empresarial en acciones y proyectos sociales, tanto para el público interno (empleados), como para el público externo (comunidad), con significativas acciones hacia la preservación ambiental.

Las acciones de responsabilidad social empresarial han surgido junto con la definición de Tercer Sector, en la mitad del último siglo en los Estados Unidos de América. El Tercer Sector sería una mezcla de los dos sectores económicos clásicos de la sociedad: el público, representado por el estado, y el privado, representado por el empresariado en general, como relatan Melo Neto y Fróes (1999).

Pese a todas las acciones practicadas por las empresas para llenar los vacíos encontrados en el tejido social situado fuera de sus muros, se constatan muchas limitaciones, o incluso la ausencia de iniciativas sociales con foco en el público interno de esas mismas organizaciones. La curiosidad de la autora es sistemáticamente estimulada por el deseo de confrontar la veracidad del discurso con la realidad de la práctica; es decir que lo que ella trata de saber es si las empresas que realizan proyectos sociales externos mediante acciones de responsabilidad social externa (RSE), también construyen ambientes laborales saludables para sus empleados a través de acciones de responsabilidad social interna (RSI).

Visto que la autora explora este tema ya hace algún tiempo, su interés en el presente trabajo es gran. La misma es coautora del libro *Aspectos*

Comportamentais da Gestão de Pessoas, publicado por la editora de la *Fundação Getúlio Vargas*, en 2003, actualmente en la 9ª edición, en el que se contempla un capítulo intitulado *Ética aplicada às relações de trabalho*. A ese interés se suma la fascinación que el tema despierta en la autora y la causa que ella abrazó profesionalmente, visto que las asignaturas que enseña en cursos de Posgrado *Lato-Sensu* se vinculan con la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa.

La idea de desarrollar el tema obliga a la autora a repensar las prácticas empresariales y las de la sociedad en su totalidad, y crea la oportunidad de reflexionar sobre las desigualdades sociales. A propósito, se recuerda una afirmación de Singer (2002):

Tenemos la obligación de reinstaurar la idea de vivir una vida ética como alternativa realista y viable al actual predominio del interés personal materialista [...] cualquiera puede volverse parte de la masa crítica que nos ofrece una oportunidad de mejorar el mundo antes de que sea demasiado tarde. (SINGER, 2002, pp. 334-335, traducción libre).

Como telón de fondo de las hipótesis que suscitaron el planteo de la investigación, vemos declaraciones y dibujos de prácticas que demuestran una probable falta de responsabilidad social interna: acentuados índices de accidentes de trabajo, Lesiones por Esfuerzos Repetitivos (LER) y Dolencias Osteomusculares Relacionadas al Trabajo (DORT), jornadas excesivas de trabajo e incumplimiento de la legislación laboral, entre otros problemas que afligen al ser humano en el ambiente de trabajo.

En una rápida consideración de las relaciones de la empresa con su público interno, - que se entiende aquí como sus propios empleados y los subcontratados -, Melo Neto y Fróes (2001) sugieren las siguientes áreas para la evaluación del ejercicio de la responsabilidad social interna:

- Gestión de beneficios y remuneración (número y categorías de los beneficios ofrecidos, y niveles de remuneración)

- Gestión del trabajo (organización del trabajo en términos de jornada, carga horaria, dibujo de cargos, materiales y equipos, desarrollo de habilidades y capacidades)
- Gestión del ambiente de trabajo (calidad de las condiciones físicas, sociales y psicológicas)
- Gestión de la relevancia social de la vida en el trabajo (percepción de los empleados en relación con la imagen, la responsabilidad social, la calidad de los productos y los servicios de la empresa, y su valorización y participación en el trabajo)
- Gestión del trabajo y espacio total de vida (identificación del equilibrio entre la vida personal del empleado y la vida en el trabajo)
- Gestión de los derechos de los empleados (protección del trabajador, derechos laborales, privacidad personal, libertad de expresión y tratamiento imparcial)
- Gestión del crecimiento y desarrollo de los empleados (capacidad de la empresa para monitorear el crecimiento y el desarrollo profesional del empleado, perspectivas de carrera y seguridad en el empleo)

Asimismo, para Melo Neto y Fróes (2001), si hay daños a la salud de las personas, la evaluación social de la empresa es negativa, porque, por mejor que sean los proyectos de responsabilidad social externa, la negligencia y la baja inversión en el ambiente de trabajo pueden dar margen a inferencias que constatan “irresponsabilidad” social interna.

Por lo que parece, la falta de responsabilidad social interna es capaz de provocar la turbación de los resultados apuntados por las acciones de responsabilidad social externa y viceversa.

De forma independiente, la autora del presente trabajo viene investigando en los últimos cinco años, a través de la página *Web* del *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE), los valores presentados en los diversos campos del Balance Social. Ha estimulado a sus alumnos de

los cursos de Posgrado a seleccionar empresas de igual segmento y a cotejar los números presentados en las prácticas de la responsabilidad social interna y externa. Ese trabajo es parte del proceso de evaluación de la asignatura Ética Empresarial y Responsabilidad Social.

La relevancia social de la investigación se relaciona con el propio surgimiento de la responsabilidad social en Brasil. En ese país, la responsabilidad social encuentra respaldo en una nueva orden social que adviene de las dificultades en mantener un Estado fuerte que pueda proveer a los ciudadanos todos los servicios sociales. Como consecuencia de la crisis del sector público y del incremento poblacional, nos enfrentamos con el crecimiento de la pobreza y de la exclusión social (que contribuye para el agravamiento de problemas inherentes al hambre, a la salud y a la educación), como también de la exploración del trabajo y de la mortalidad infantil, de la violencia y de la degradación ambiental, entre otras dificultades.

El tema de la responsabilidad social empresarial en Brasil exige una remisión a IBASE, la entidad pionera en la tarea de proponer un modelo de Balance Social y en hospedar los Balances Sociales que las empresas completaban voluntariamente. En su página *Web*, IBASE ¹ (2009) recuerda que:

Aquí en Brasil, la idea empezó a discutirse en la década del 70. Sin embargo, apenas en los años 80 surgieron los primeros Balances Sociales de empresas. A partir de la década del 90, corporaciones de diferentes sectores pasaron a publicar Balances Sociales anualmente. (IBASE, 2009, traducción libre).

En su disertación de maestría, Tinoco (apud Calixto, 2007) realizó en 1984 un análisis de la evolución del Balance Social en Brasil. En ese entonces, la confección del Balance Social se identificaba como una actividad típica de los Contadores; se vislumbraba una tendencia a su crecimiento, debiendo formar parte de los informes administrativos de las empresas ¹ y de las notas

¹ Brasil. Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE). *Balanco Social – Histórico*. Disponible en: <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=2>
Acceso el 09 de noviembre de 2009.

explicativas que acompañaban a los Estados de las Cuentas. De los años 90 a esta parte esto ya se hizo realidad.

Diferentes momentos de la historia de la relación capital-trabajo han ido dejando rastros de distintas morales, usos y costumbres en lo que respecta a la práctica de la responsabilidad social con los empleados. El Taylorismo, con fuertes resquicios de la Revolución Industrial, postulaba que tenían que administrarse las cosas, la producción en las líneas de montaje, la persona correcta en el lugar correcto, resultando, de alguna forma, en la “cosificación” del trabajador.

En la actualidad, cuando la expresión de orden es la responsabilidad social corporativa, – que encuentra, incluso, respaldo en la emisión de certificaciones de ciudadanía empresarial –, parece oportuno investigar de qué ciudadanía se está hablando. ¿Quiénes son los individuos que aprovechan las acciones de responsabilidad social corporativa: el trabajador, el ciudadano común que no hace parte del cuadro funcional, o ambos?

La movilización hacia la responsabilidad social por parte de la comunidad empresarial y, también, de la sociedad civil en su totalidad, empezó a percibirse a partir de 1948, con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Se siguieron otras iniciativas como: la Declaración de Estocolmo, en 1972; la reunión de cumbre de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) – ECO 92, en 1992, en *Rio de Janeiro*; la celebración del Protocolo de Kioto, en 1997; y más recientemente, el Pacto Global de las Naciones Unidas², que estableció las “metas del milenio” y que se lanzó formalmente en la sede de la ONU en 2000. En 2002, la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, llamada Río+10, en alusión a la ECO 92, buscó reforzar los compromisos asumidos en 1992. En diciembre de 2009 un nuevo encuentro denominado COP-15 (Conferencia de las partes) tuvo lugar en Copenhague, pero los

² Portugal. *Organización de las Naciones Unidas* (ONU). Pacto Global de las Naciones Unidas. Disponible en: <http://www.onuportugal.pt>. Acceso el 10 de marzo de 2008.

avances en las negociaciones fueron pocos. En Cancún, la COP-16, que ocurrió en 2010, tampoco tuvo buenos avances.

La agudización de las diferencias sociales culmina con el surgimiento del Tercer Sector. El Estado, que constituye el Primer Sector y regula los recursos públicos para fines públicos, se presenta como incapaz para lidiar, solo, con todas las cuestiones socio ambientales, que aumentan a cada día en la sociedad. El mercado, constituyente del Segundo Sector, generador de riqueza, y formado por recursos privados para fines privados, a su vez, se muestra preocupado con la incapacidad del sector público en lograr una solución para todos los problemas sociales. Entonces, el Segundo Sector empieza a sumar esfuerzos junto con las demás entidades y organizaciones que forman parte de la sociedad, buscando acciones que puedan reducir o resolver los problemas sociales y ambientales.

De esa forma, ante el incesante aumento de la deuda social – caracterizada principalmente por la enorme desigualdad de renta – la sociedad civil se organizó y constituyó el Tercer Sector, formado por recursos privados para fines públicos. Está representado por entidades filantrópicas, entidades de derechos civiles, movimientos sociales, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), organizaciones sociales, agencias de desarrollo social y fundaciones e instituciones sociales de las empresas. Este Sector recibe también la colaboración de iglesias, escuelas y hospitales. Las citadas organizaciones actúan como un modelo de gestión abierta y participativa, y buscan recursos, principalmente, en donaciones y en la práctica del trabajo voluntario. Melo Neto y Fróes (2001) sugieren que el Tercer Sector no es más aquel sector que se contrapone al gobierno y al mercado. Los autores recuerdan que Peter Drucker, ya en 1994, caracterizó al Tercer Sector como una nueva esfera de la economía, que denominó economía social, por ser el sector que más creció y más movió recursos y por ser uno de los más rentables en la economía norteamericana en los últimos veinte años.

Vale destacar aquí que el Tercer Sector es parte del segmento de servicios, y es este, el segmento de servicios, el que más se expande en todo el mundo. Por esa razón, por su característica expansionista y diversificada en los días actuales, se eligió al citado segmento para realizar la investigación. Las constataciones de Lovelock y Wright (2003) refuerzan la idea de expansión del sector, la cuando afirman que:

Los servicios constituyen el grueso de la economía, no sólo en Brasil donde responden por el 55% del Producto Interno Bruto, sino también en el mundo. En Estados Unidos y en Canadá, responden, respectivamente, por un 72% y un 67% del Producto Nacional Bruto. El sector de servicios responde por la mayor parte del crecimiento de los nuevos empleos. (LOVELOCK y WRIGHT, 2003, p. 5, traducción libre).

Otra razón para la elección es la característica esencial del sector de servicios, que es servir. El sector de servicios se propone servir al cliente. Naturalmente, prestan ese servicio personas que representan a la organización “servidora”. Se espera, así, que las organizaciones sean también servidoras de la comunidad interna, es decir, de sus empleados y de los demás prestadores de servicios, pues una vez que se pone a la comunidad interna en primer lugar, esta, en el acto de servir, estará poniendo también en primer lugar a los clientes y demás actores sociales que interactúan con la organización.

El segmento elegido como población de muestreo de la investigación fue el Sector de Servicios. Dentro del mismo, el estudio se realizó en el ámbito de las empresas distribuidoras de energía eléctrica ubicadas en la región sudeste de Brasil que han publicado Balance Social en los tres años anteriores a la realización de la investigación.

El sector de distribución de energía eléctrica forma parte del conjunto de empresas pioneras en la publicación de sus Balances Sociales. Dichas publicaciones empezaron hospedándose en la página *Web* de IBASE, en el *link* <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>, en 1996, cuando IBASE lanzó formalmente una campaña en el sentido de que las empresas adhirieran a la divulgación voluntaria de sus acciones sociales a través de su

modelo de Balance Social. El *link* a la página *Web* y el modelo continúan disponibles, sin embargo la institución dejó de hospedar los Balances desde 2009.

Del punto de vista cognitivo, existen críticas al énfasis que las empresas dan a sus acciones sociales externas, es decir, a aquellas que se dirigen a los actores sociales que la rodean. Esas acciones confieren a las empresas una gran visibilidad, causan impacto y pueden generar respuestas rápidas del punto de vista económico.

Existen algunas iniciativas, como, por ejemplo, el trabajo de Carvalho Neto et al. (2004), que estudió la relación de las empresas brasileñas que firmaron el protocolo de la Agenda *Global Compact*³ de la ONU con su público interno en cuanto a los aspectos-clave de las relaciones de trabajo apuntadas en la referida Agenda. Las empresas que ellos estudiaron no permitieron que sus empleados respondieran a los cuestionarios y suministraron apenas informaciones sobre las acciones realizadas para los públicos externos de la organización.

Los investigadores Ashley et al. (2002) recogieron trabajos académicos de varios autores que contemplan las relaciones de las empresas que realizan proyectos sociales con sus diversos *stakeholders*. Han sido disertaciones de maestría y estudios de casos que se detuvieron en las acciones sociales emprendidas por empresas privadas y también en la esfera gubernamental, en los formatos de presentación de la rendición de cuentas sociales, en iniciativas de inclusión social de personas de la tercera edad y también sobre la manera cómo el Banco Central divulga su *accountability*, la responsabilidad social ante la sociedad.

³ *Global Compact*, o Pacto Mundial, lanzado por Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, en el Foro Económico Mundial de Davos de 1999.

Para explicar el término *stakeholder* se puede buscar auxilio en Clarkson (1995 apud Jobim, 2004, p. 11) que así lo define:

Stakeholders son personas o grupos que tienen o reivindican propiedad, derechos o intereses en una organización, y en sus actividades presentes, pasadas o futuras. Los derechos o intereses reivindicados resultan de transacciones con la empresa, o acciones tomadas por la organización, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivas. (CLARKSON, 1995 apud JOBIM, 2004, p. 11, traducción libre).

Aún según Jobim (2004), esos actores sociales son clasificados por Clarkson (1995) como primarios y secundarios. Son *stakeholders* primarios los accionistas e inversionistas, los empleados, los clientes y los proveedores; además, están los *stakeholders* públicos, el gobierno y la comunidad. Ya los *stakeholders* secundarios se entienden como aquellos que no están involucrados en transacciones con la empresa, ni tampoco son esenciales para su supervivencia; como ejemplo, están los medios de comunicación.

La importancia dada a la responsabilidad social se constata por el incremento de entidades certificadoras que acompañan las prácticas de responsabilidad social de las empresas y que otorgan Sellos Sociales o Certificaciones, a ejemplo de Municipalidades, de Fundaciones que investigan el trabajo infantil, de Entidades que reconocen el manejo forestal correcto, de Institutos que hospedan los Balances Sociales y otros informes de sostenibilidad, entre otros.

En cuanto a los estudios que confrontan, cuantitativa y cualitativamente, los indicadores de la dimensión de las prácticas de responsabilidad social, respectivamente, en el ámbito interno y en el ámbito externo de las organizaciones, hasta este momento no se ha identificado ningún estudio científico con foco en un segmento específico de negocio. El vacío sugiere la realización de estudios más profundos que puedan contribuir al avance de la discusión, ya que los estudios sobre la responsabilidad social han estado limitados al análisis de las prácticas, como los estudios conducidos por Ashley

(2002), así como a críticas abarcadoras, al igual que las precedentes, apuntadas por Melo Neto y Fróes (2001).

Si se considera la importancia de la ética empresarial, demostrada por una conducta socialmente responsable, como el propósito general de la investigación, se pone en duda la identificación o no de un equilibrio entre las prácticas de responsabilidad social interna y externa.

Siendo así, la investigación plantea los siguientes interrogantes:

¿Existe una correlación entre la práctica de la responsabilidad social interna y el ejercicio de la responsabilidad social externa?

¿Qué categorías de análisis pueden establecer la correlación entre la responsabilidad social interna y la externa?

Esas preguntas traducen el problema científico general que se intentará contestar a través de la investigación, limitada a la población de muestreo elegida, y abriendo oportunidad a que se problematice la cuestión en otros escenarios.

Formulado el planteo general, diversas particularidades, tanto relacionadas con las prácticas de la responsabilidad social empresarial en su totalidad, como también con algunos recortes destacados de la población de muestreo, se constituirán en problemas específicos. Son ellos:

¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social interna que se practican efectivamente?

- ¿Cuál es la naturaleza de las acciones?
- ¿Qué categorías de empleados están incluidas en las acciones?
- ¿Cuál es el monto invertido en las acciones por categoría de empleados?
- ¿Las inversiones son compatibles con el porte de las empresas?

¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social externa que se practican efectivamente?

- ¿Cuál es el porte de las empresas?
- ¿Cuál es la naturaleza de las acciones?
- ¿Qué tipo de público se alcanza?
- ¿Cuál es el monto invertido en las acciones?

Las respuestas a esas preguntas podrán contribuir para el conocimiento científico e instigar nuevos cuestionamientos. Finalizando este tópico, se consideró adecuado añadir que la finalidad del estudio no será discutir las características del sector de servicios y sus prácticas, ni las entidades constituidas, los propósitos del Tercer Sector u otras variables que no sean aquellas propuestas para nortear la investigación.

En cuanto a los objetivos, la investigación pretende echar luz a la práctica efectiva de la responsabilidad social interna, buscando identificar coherencia con el ejercicio de la responsabilidad social externa. Se sabe que la empresa que pauta sus acciones por la ética se vuelve capaz de construir internamente un clima ético y externamente una imagen ética. En ambos casos, clima e imagen serán el resultado de los valores y de las prácticas que

los *stakeholders* perciben. Se entiende que la ciudadanía corporativa se alcanza a medida que la empresa consigue el equilibrio entre esos dos vectores.

En la definición del objetivo final se tomó en consideración la necesidad de atender a los vacíos existentes en el área de conocimiento en estudio.

Teniendo en vista la importancia de la ética empresarial, demostrada por un comportamiento socialmente responsable, el objetivo final de la investigación será:

Estudiar la correlación entre la práctica de la responsabilidad social interna y la práctica de la responsabilidad social externa por medio de la definición de categorías de análisis que permitan dicha acción.

Una vez atendido el objetivo final, vinculaciones y desdoblamientos serán bienvenidos y servirán como objetivos secundarios de la investigación, a saber:

Identificar a las empresas en que se comprueban acciones de responsabilidad social interna.

- Identificar la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social interna
- Categorizar a los empleados incluidos en las acciones
- Analizar el monto invertido en las acciones
- Categorizar por el porte a las empresas estudiadas y a sus inversiones en responsabilidad social interna.

Identificar a las empresas en que se comprueban acciones de responsabilidad social externa.

- Identificar la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social externa
- Mapear el tipo de público incluido en las acciones
- Analizar el monto invertido en las acciones
- Categorizar por el porte a las empresas estudiadas y a sus inversiones en responsabilidad social externa.

Resultados suplementarios serán igualmente bienvenidos, principalmente si aluden a características o incidencias tipificadas por la cualidad de los individuos (sexo, edad, entre otros), naturaleza de la empresa y estilos gerenciales constatados.

Se suscitaron algunas hipótesis en función de dudas y conjeturas acerca de las efectivas prácticas de responsabilidad social interna y externa, así como por el equilibrio o diferenciación entre el esfuerzo y el aporte financiero destinado a los dos vectores.

Los datos ofrecidos por las empresas y publicados en los Balances Sociales sugieren, asimismo, una falacia de la ciudadanía corporativa, a medida en que se ve un desequilibrio entre el aporte de recursos a los dos vectores, una omisión de informaciones e irregularidades en la transposición de los datos de un año al otro, lo que pone en duda si las empresas son, de verdad, socialmente responsables. Por lo que parece, incluso dentro del mismo escenario, las empresas expresan situaciones diferentes en términos de importancia e inversiones.

Se han dibujado algunas hipótesis a las que se intentará responder a través del planteo general y de algunos problemas específicos definidos para la investigación:

1^a No hay equilibrio entre las prácticas de responsabilidad social interna y las prácticas de responsabilidad social externa.

2^a Las empresas invierten más en las prácticas de responsabilidad social externa, porque a través del marketing social obtienen más visibilidad.

La idea de una responsabilidad social empieza en el individuo y pasa a cultivarse en la sociedad en su totalidad y en el mundo corporativo. Desde hace algún tiempo, esta idea viene siendo el propósito de investigaciones y del pensamiento académico y empresarial. De este concepto, de su evolución y de las investigaciones relacionadas con el mismo, se ocupará el capítulo siguiente.

2 MARCO TEÓRICO

Este capítulo pretende presentar estudios emprendidos en el área de la responsabilidad social empresarial que expresan alineamiento o similitud con el presente trabajo. Se realizará la contextualización de la ética empresarial, de su sintonía con la cultura organizacional y de su dimensión en el ámbito de la responsabilidad social empresarial. La responsabilidad social, como preocupación y acción humana, se estudiará en su contexto histórico, hasta su inserción como práctica empresarial.

Ética empresarial, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental son objeto de reflexiones y discusiones, no sólo en el mundo corporativo, sino también en la sociedad como un todo. Las prácticas de responsabilidad social internas y externas representan un tema instigador, desafiador y actual, y se cree que los resultados de la investigación podrán servir como fuente de estudios y ofrecer significativa contribución en la contemporaneidad.

2.1 INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE EL TEMA

Sobre la producción de material en la temática de la responsabilidad social, la investigación bibliográfica utilizó libros, anales de congresos, periódicos, bancos de tesis y artículos técnicos, Balances Sociales u otros modelos de informes de rendición de cuentas sociales, material institucional de empresas y páginas *Web*.

Interactuando con la producción académica a través de la cuantificación y de la identificación de datos bibliográficos con el objetivo de mapear esa producción en un período delimitado en años, lugares o áreas de producción,

se buscaron investigaciones que presentaran similitud o complementariedad con el presente estudio y que se hubieran llevado a cabo en los últimos seis años que precedieron a este trabajo. El período se ha elegido por representar el doble de los años incluidos en el levantamiento de los datos que alimentaron la investigación.

La búsqueda se pautó en trabajos realizados específicamente en el área de la responsabilidad social interna o que cotejaron las prácticas de responsabilidad social interna y externa, en el ámbito de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, en la región sudeste o en otras regiones de Brasil. También fueron objetivos de la investigación los análisis que se ocuparon del segmento objeto de este estudio, es decir, las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

El diálogo con la producción académica se dio a través de la cuantificación y de la identificación de datos bibliográficos y a través del análisis de los estudios realizados en el período de 2004 a 2010 con el objetivo de mapear esa producción. El desafío fue inventariar investigaciones que apuntaran en la dirección de la responsabilidad social interna y externa, específicamente en el ámbito del sector de energía eléctrica.

El punto de partida fue el año de 2004. El sector eléctrico de Pernambuco fue el segmento elegido por Fernandes et al. (2004); su interés fue el tipo de autoridad y la estructura organizacional de organizaciones centradas en el conocimiento. Se tomaron en cuenta dos estilos: la autoridad burocrática, típica en industrias de transformación, y el modelo de autoridad profesional, presente en organizaciones centradas en el conocimiento técnico. El estudio concluyó que en el sector eléctrico, incluso denotando alta valorización del capital humano, característica que sugiere un modelo orientado hacia el conocimiento, la estructura de cargos y salarios analizada se mostraba todavía típica del modelo de rigidez jerárquica de la autoridad burocrática. Uno de los puntos altos del análisis fue la discrepancia entre salarios de gerentes y

no gerentes. Ya la estructura organizacional se presentó acorde con la expectativa de los autores, mostrándose horizontalizada, facilitando, así, el tránsito de mano de obra cualificada y especializada.

Pena et al. (2005) estudiaron el modelo de gestión del público interno en dos empresas signatarias de la Agenda *Global Compact* de la ONU, respectivamente, una industria y una empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones. Los autores buscaron entrevistar directamente a los empleados, a través de cuestionarios. Las dos empresas, por medio de la voz de sus empleados, demostraron que practicaban una buena gestión del ambiente y de las condiciones de trabajo, pero que dejaban que desear en la relación con los Sindicatos, en la apertura a la gestión participativa, en los programas de desarrollo de empleados – en ese particular obtuvieron información de que el foco estaba en la capacitación para las funciones en ejercicio –, y en la preparación y en el apoyo a los empleados dimisionarios por ocasión de la rescisión de contratos de trabajo. Para los autores, que suponían un elevado grado de responsabilidad social interna de esas empresas signatarias de la Agenda, las expectativas no se confirmaron.

Como parte del programa de Responsabilidad Social de la *Companhia de Energia Elétrica do Estado de Pernambuco* (CELPE), se creó la Escuela de Voluntarios de CELPE con el propósito de integrar la empresa, los empleados y la comunidad a través de acciones de responsabilidad social. Almeida et al. (2005) investigaron la experiencia con el objetivo de evaluar los impactos de esas acciones sobre los empleados, la formación de una cultura ciudadana y la generación de beneficios colectivos. Los resultados apuntaron hacia una mejora significativa en el ámbito interno causada por el aumento de la capacidad de comunicación, el desarrollo de equipos, el perfeccionamiento de la capacidad de organización de los voluntarios y la mayor cooperación obtenida por las nuevas relaciones o por el fortalecimiento de los eslabones ya existentes. Los autores constataron, además, el aumento de la autoestima de

los colaboradores participantes, que también externaron sentimiento de orgullo por el altruismo que esas acciones son capaces de exaltar.

Tomando en cuenta los aspectos inherentes a la salud, seguridad y condiciones de trabajo, parece innecesario recordar que los accidentes y las enfermedades profesionales llevan al absentismo y a la ruptura de la imagen de las organizaciones, lo que se reflejará naturalmente tanto en su productividad y en su lucro, como en la atracción de clientes – y demás *stakeholders* – socialmente responsables.

Además de la visión de los trabajadores y de los gestores de personas, Coelho (2005) incorporó en su investigación la percepción de los sindicalistas. Realizó entrevistas con diversos actores sociales de dos grandes empresas en el estado de *Minas Gerais* y constató la convergencia de opiniones de los tres elencos (trabajadores, gestores de personas y sindicalistas), de que las prácticas de gestión de las personas como un todo atendían a las expectativas del punto de vista de la responsabilidad social en lo que atañe a las variables constantes de los indicadores del *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social* (Instituto Ethos). Sin embargo, dejaban que desear en relación con la gestión participativa por no involucrar la sugerencia de ideas y por no demostrar preocupación en preparar los empleados para la dimisión y para la jubilación.

Bacellar y Medeiros (2005) aportaron luz a la posibilidad de conflictos y a la relación de interdependencia de los recursos en las alianzas estratégicas formadas por dos empresas de energía eléctrica brasileñas. El foco del análisis fue identificar si hay alguna regularidad entre los tipos de interdependencia y los tipos de conflictos registrados en las alianzas estratégicas. Los autores no constataron ninguna relación entre la interdependencia y el nivel de conflictos, pero atribuyeron el equilibrio a la calidad de los mecanismos de gobernanza corporativa.

Una vez más, las relaciones entre empresas y Sindicatos son puestas en escena. Aquí, Furtado y Pena (2005) analizaron una empresa destacada por la *Revista Exame* como una de las “mejores empresas para trabajar en Brasil”, tomando como base cuestionarios contestados por un 34,2% de sus empleados. El estudio constató que la empresa mantiene una buena relación con los empleados y que posee canales abiertos de comunicación que garantizan el involucramiento y la participación del personal en la gestión. Entretanto, el sindicato no se hace presente en la organización en los niveles deseables.

Dos empresas de *Minas Gerais*, una industria y una empresa prestadora de servicios, ambas de gran porte y signatarias de la *Agenda Global Compact* de la ONU, fueron el escenario elegido por Carvalho Neto et al. (2006) para estudiar la gestión del público interno, es decir, las políticas de gestión de recursos humanos. Para este fin, tomaron como base los preceptos del *Global Compact*, que son: el combate al trabajo infantil, al trabajo esclavo y a toda forma de discriminación en el ambiente de trabajo, así como el respeto al derecho de organización sindical y de negociación colectiva. Los autores partieron de la hipótesis de que la adhesión al Pacto contribuiría al desarrollo del compromiso social de la empresa, pero, en la visión de los mismos, eso no ocurrió, visto que las empresas reconocieron que los principios del Pacto eran muy abstractos. Las empresas investigadas no permitieron que los empleados contestaran a los cuestionarios, lo que se tradujo en una baja participación de los mismos en las acciones de la organización, incluso estando estas directamente relacionadas con sus intereses. Las entrevistas se han restringido a los gestores de recursos humanos, que presentaron apenas las acciones formuladas para los públicos externos de las organizaciones investigadas.

Una investigación conducida por Días et al. (2006), mostró un conjunto de empresas que utiliza los Informes de Sostenibilidad de la *Global Reporting Initiative* (GRI) y su grado de adherencia a los indicadores. En el conjunto, se encontró una empresa distribuidora de energía eléctrica, la *Companhia Paulista*

de Força e Luz (CPFL), ubicada en el estado de *São Paulo*. No obstante se hayan observado distorsiones entre lo que el GRI previó y lo que las empresas presentaron, esa empresa obtuvo la primera posición en la investigación, presentando un grado de adherencia del 93,62%.

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica situadas en la región nordeste del Brasil, juntamente con empresas minoristas, respectivamente, tres de cada segmento, fueron objeto del estudio de Souza Filho y Wanderley (2006). Los autores analizaron las informaciones presentadas por las empresas en sus páginas *Web*, confrontándolas con el concepto de marketing social. Han concluido que la responsabilidad social empresarial no se divulgó adecuadamente. Aunque todas las empresas hayan publicado el Balance Social, apenas una divulgaba su código de ética e informaba los resultados de sus proyectos sociales, empero, sin hacer distinción entre proyectos de naturaleza interna y externa.

Furtado y Pena (2006) eligieron una empresa brasileña de ingeniería y tecnología para identificar la percepción de su público interno acerca de las prácticas de responsabilidad social. El público invitado fue de 400 personas y el número de respondientes al cuestionario, 197. Se discutió esta percepción a la luz de las siguientes variables: gestión participativa; relaciones con los sindicatos; política de remuneración, beneficios y carrera; cuidados con salud, seguridad y condiciones de trabajo; compromiso con el desarrollo profesional y con la empleabilidad; y comportamiento ante dimisiones. Los autores concluyeron que se percibió a la empresa como socialmente responsable desde el punto de vista de la responsabilidad social interna, dejando que desear en el ítem “relación con los sindicatos” y con destaque positivo para la gestión participativa y la política de remuneración, beneficios y carrera, en las que se consideró por encima de las expectativas.

El campo de la responsabilidad social empresarial está ganando espacio en el medio académico, como muestra la síntesis realizada por Macedo y

Souza (2007) que se asomaron al tema analizando los artículos presentados en los Encuentros de la *Associação Nacional de Pós-graduação e Investigação em Administração (ANPAD)*⁴ en el período comprendido entre los años de 2000 y 2006. En 2000, se presentaron dos artículos, seguidos el año después de tres artículos, luego de nueve, diez, catorce, diecinueve y veintidós en el año de 2006. Los autores también identificaron las herramientas utilizadas en esos estudios, que fueron: los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social, la *Global Reporting Initiative*, el Balance Social IBASE, el Modelo de Hopkins, el *Dow Jones Sustainability Index*, la ISO 9000, la ISO 14000, la SA 8000 y la *Agenda Global Compact*.

Bonatto et al. (2007) realizaron un estudio de caso en una empresa distribuidora de energía eléctrica localizada en el Estado del *Rio Grande do Sul* a partir del análisis de sus Balances Sociales publicados en 2004 y 2005. Entre las constataciones, los autores evidenciaron que la empresa divulgaba sus informaciones de forma incipiente, sugiriendo el singular propósito de atender a la exigencia de la *Agencia Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)*. Asimismo las contribuciones e inversiones externas, a pesar de dispersas, - es decir, sin un enfoque específico -, han caído de 2004 a 2005 y las acciones volcadas al público interno se limitaron a la atención de las exigencias legales.

Daher et al. (2007) discutieron los aspectos teóricos y prácticos de la responsabilidad social corporativa practicados por cuatro empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región nordeste del Brasil. Las empresas han sido seleccionadas de un universo de 11 concesionarias, a través de un recorte realizado por el número de consumidores atendidos y por

⁴ Brasil. *Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD)* [Asociación Nacional de Posgrado e Investigación en Administración]. ANPAD, creada en 1976, desarrolla un consistente trabajo en la promoción de la enseñanza, de la investigación y en la producción de conocimiento dentro del campo de las ciencias administrativas, contables y afines en Brasil. Congrega programas de posgrado *stricto sensu*, representando a los intereses de las instituciones afiliadas junto a la opinión pública y actuando como órgano articulador de los intereses de los programas ante la comunidad científica y los órganos gubernamentales responsables por la gestión de la educación y por el desarrollo científico y tecnológico en Brasil. (traducción libre). Disponible en: http://www.anpad.org.br/sobre_apresentacao.php Acceso el 15 de marzo de 2011.

denotar perfiles geográficos, sociales y económicos homogéneos. La base de la investigación fue el modelo analítico de Michael Hopkins, que sugiere indicadores a partir de datos obtenidos en los estados contables tradicionales, por la Demostración del Valor Añadido y por el Balance Social. Los indicadores del modelo Hopkins consideran tres niveles: I-Principios de responsabilidad social; II-Procesos de capacidad de respuesta social; III-Resultados o acciones de responsabilidad social. Este último ítem está subdividido entre “efectos sobre los *stakeholders* internos”, “efectos sobre los *stakeholders* externos” y “efectos institucionales externos”. Llamó la atención de los autores el hecho de que la mayoría de las informaciones identificadas trataba de aspectos positivos, omitiéndose referencias a los aspectos negativos previstos en el modelo, a ejemplo de los litigios en las áreas laboral y tributaria.

En una investigación que tuvo como propuesta analizar el contenido de las informaciones sociales divulgadas en el período de 1996 a 2005, Calixto (2007) relacionó 97 empresas de gran porte, de las cuales 11 son distribuidoras de energía eléctrica. Una de las constataciones más significativas del estudio consiste en un incremento, a cada año, del volumen de las informaciones puestas a disposición, con destaque para el grupo de las empresas de sectores potencialmente contaminantes, donde se inserta el sector de energía eléctrica. En sus conclusiones, la autora declara que, a pesar del discurso de preocupación con el desarrollo sostenible y del incremento de las inversiones en la comunidad, las informaciones, tanto cuantitativas como cualitativas, aún son poco divulgadas y no alcanzaron un 10% del total de las empresas que integraron el muestreo. Aunque no haya puesto en destaque al sector de energía eléctrica, este, juntamente con los sectores petroquímico, de saneamiento, de minería y de siderurgia, se identificó entre los mayores destaques en la divulgación de informaciones sociales.

La responsabilidad social empresarial como acción consciente o como un modernismo fue cuestionada por Reis (2007). El autor entiende que, ante la gravedad de los problemas sociales existentes en Brasil, el movimiento de la

responsabilidad social es controversial, pues no ofrece respuestas rápidas a las necesidades de emergencia. El autor argumenta que la discusión y las acciones necesitan salir de la esfera de la filantropía y adentrarse en proyectos que generen sostenibilidad, y si se actúa en acciones filantrópicas, que estas acciones sean fruto de una planificación que optimice las donaciones. El autor rescata una amplia investigación realizada por el *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada* (IPEA) realizada entre 1999 y 2003 con más de 780 mil empresas, en la que se constató que lo que más fuerza tenía en Brasil eran las acciones sociales tipificadas por donaciones o proyectos básicos de asistencia social y donación de alimentos.

Un estudio conducido por Macedo et al. (2008) tuvo como objetivo verificar a través de la aplicación de un método denominado DEA⁵, el desempeño multidimensional de 15 empresas de distribución de energía eléctrica en Brasil con respecto a la actuación en las siguientes dimensiones: socio ambiental, operacional y contable-financiera, en los años de 2004 y 2005. El estudio concluyó que, tras la aplicación del método elegido por los autores, para cada dimensión citada una o dos empresas de las investigadas se destacaron y que ninguna demostró buen desempeño en las cuatro dimensiones que se habían considerado.

Como ya se ha dicho, los ciclos económicos y las crisis que pueden generarse a partir de los mismos afectaron los programas, los proyectos sociales, y las inversiones sociales en general. En lo que se refiere al sector eléctrico brasileño, conforme apunta un estudio realizado por Cruz y Pithon (2009), aunque este sea un sector pasible de regulación por parte del gobierno y, por eso, actúe a partir de concesiones que aseguran la generación, transmisión y distribución de energía durante largos períodos (en general 30

⁵ Según Macedo et al. (2008) el Análisis por Envoltorio de Datos (DEA), muestra cuán eficiente es una unidad/empresa en el tratamiento de sus *inputs* y *outputs*, en comparación con las otras. Este análisis ofrece un indicador que varía de 0 a 1 o de 0 % a 100 %, siendo que sólo las empresas que obtienen índice de eficiencia igual a uno son efectivamente eficientes, es decir, hacen parte de la frontera eficiente. En términos prácticos, el modelo buscó identificar la eficiencia de una empresa del sector eléctrico, comparándola con los mejores desempeños observados en cada año. (traducción libre).

años), los reflejos oriundos de los impactos de la crisis no parecen haber afectado al segmento. Ese estudio, realizado en el ámbito de tres empresas, constató que de un modo general las empresas actúan en proyectos sociales externos a través de inversiones asociadas al deporte, en función de la Ley de Incentivo al Deporte⁶, a la cultura, en función de la Ley Rouanet⁷, y a la educación, a través de contribuciones con el desarrollo de la comunidad local o, también, en proyectos que exploran las características científicas de la energía eléctrica. Con respecto a la responsabilidad social interna, observaron la preocupación de las empresas con el bienestar de los empleados (programas de gimnasia laboral, asistencia psicológica y planeamiento financiero), el incentivo a la participación en acciones externas de voluntariado y la contratación de una empresa para administrar eventuales denuncias de acoso moral y fraudes internas. La investigación mostró que, aunque las empresas hayan apuntado hacia una política de reducción de costos y gastos en función de la crisis, las prácticas de responsabilidad social no han sido afectadas.

La percepción que los trabajadores tienen de la atención dada a las prácticas de responsabilidad social interna fue objeto de un estudio conducido por Gomes, Venuto y Byrro (2009), que investigaron cómo los trabajadores directos y los gerentes ven los cuidados con la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo. Los resultados mostraron que la mayoría de las empresas estudiadas limita sus acciones a aceptar las determinaciones legales, asumiendo una responsabilidad mínima hacia sus empleados. El público blanco de ese estudio se constituyó de un conjunto de 10 empresas de

⁶ Brasil. *Ministério da Cultura. Lei de Incentivo ao Esporte*. La Ley de Incentivo al Deporte (Nº. 11.438/2006) permite a las empresas invertir hasta un 1% de su Impuesto sobre la Renta y a las personas físicas, deducir hasta un 6% de su Impuesto sobre la Renta en proyectos aprobados por el Ministerio del Deporte. (traducción libre). Disponible en: <http://portal.esporte.gov.br/leiIncentivoEsporte/> Acceso el 12 de diciembre de 2010.

⁷ Brasil. *Ministério da Cultura. Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)*. La Ley de Incentivo a la Cultura, también denominada Ley Rouanet (Nº. 8.313/1991), elaborada por el diplomático Sérgio Paulo Rouanet a pedido del ex-presidente Fernando Collor, le permite a cualquier empresa, pública o privada, destinar a la cultura hasta un 4% del Impuesto sobre la Renta que le debe al Fisco. Para personas físicas, la deducción es de hasta un 6%. (traducción libre). Disponible en: <http://www.cultura.gov.br/site/2009/04/20/governo-quer-revoagar-lei-rouanet/> Acceso el 31 de julio de 2010.

diferentes portes y segmentos económicos. Un importante descubrimiento fue que en la mayoría de las empresas hubo contradicción entre la opinión de los trabajadores directos y de los gestores. Para los gestores, las empresas son cuidadosas, cumplen la ley y van más allá en sus prácticas espontáneas, mientras que para los trabajadores la respuesta de que ellas apenas cumplen la ley fue casi una unanimidad. Se vio, asimismo, que en las autoevaluaciones realizadas por el directorio todas las empresas se declararon cumplidoras de las prácticas de responsabilidad social recomendadas por el Instituto Ethos.

En el caso de América Latina, Calixto (2009 a) buscó identificar el nivel de evidencia social y ambiental en el ámbito de 119 empresas multinacionales instaladas en la región. Sus estudios concluyeron que, aunque el tema se discute en casi todos los países latinoamericanos, la responsabilidad social corporativa no es una prioridad, en razón de visibles problemas con relación a la conservación ambiental, a la gobernanza democrática y a la lucha contra la administración pública corrupta. Se considera que ya hubo avances, pero no los suficientes para transformar el cuadro. Los resultados apuntan hacia divergencias entre las informaciones divulgadas en direcciones electrónicas locales y aquellas puestas a disposición en páginas *Web* globales. De un modo general, el nivel de evidencia social y ambiental de las empresas multinacionales estudiadas en los países latinoamericanos fue bastante inferior al nivel de evidencia global. Los estudios apuntan también que Brasil, Argentina, Chile y México son los países que más evidencian informaciones sobre sus inversiones.

En el mismo año, Calixto (2009 b) avanza en los estudios de evidencia socio ambiental en América Latina, esta vez restringiéndose al sector de energía eléctrica. Inicia recordando algunos estudios emprendidos en el sector, en general limitados a una o a pocas empresas. La base de esa búsqueda fue un grupo de 46 empresas de seis países, entre generadoras, transmisoras y distribuidoras de energía eléctrica, tanto multinacionales, como estatales y locales. Para las empresas brasileñas, los Balances Sociales de IBASE han

sido la base, y para las empresas extranjeras, los datos contenidos en sus páginas *Web* fueron la fuente de información. Siendo un sector que genera grandes impactos ambientales, la investigación mostró una fuerte preocupación con inversiones ambientales. El estudio concluyó que las informaciones sociales y ambientales divulgadas por esas compañías son significativas, pero que el gran énfasis dado a los aspectos positivos sugiere la promoción de la imagen y el establecimiento de un diálogo con sus *stakeholders*.

Silvestre et al. (2010) elaboraron un estudio sobre los efectos de la privatización en el sector eléctrico. La investigación se hizo con cinco empresas ubicadas en la región nordeste del Brasil, entre las cuales tres se habían privatizado. El estudio se detuvo en indicadores financieros que apuntaron hacia el lucro y la generación de riqueza para accionistas y también hacia indicadores técnicos cuya finalidad era indicar los niveles de calidad de los servicios y, por consiguiente, la satisfacción de los consumidores. Teniendo en vista que los procesos de privatización tuvieron inicio en 1995, y que se reglamentaron en 1996 (con la creación de la Agencia Reguladora), las empresas fueron estudiadas durante el período de 1997 a 2008. Los resultados indicaron una mejora de los niveles de calidad de los servicios de las cinco empresas; sin embargo, con respecto al desempeño financiero, las tres empresas privatizadas superaron, y mucho, las dos distribuidoras de energía administradas por el gobierno.

Bernardo et al. (2009) cuestionaron las prácticas de responsabilidad social a partir de incentivos fiscales federales. Los autores consubstancian una serie de trabajos anteriores que discutieron el impacto de los incentivos fiscales federales sobre la decisión de las empresas en cuanto a realizar acciones de responsabilidad social. Se han analizado ocho diferentes tipos de acciones sociales realizadas a lo largo de 10 años. El estudio mostró que las acciones pasibles de ser deducidas de impuestos a pagar, así como las que propician más visibilidad para las empresas, como los eventos deportivos y culturales, fueron aquéllas que recibieron las mayores inversiones.

Con enfoque dirigido al sector eléctrico, Dias (2010) evaluó las informaciones puestas a disposición en la página *Web* “en buena compañía”, administrada por la *Bolsa de Valores de São Paulo*, para subsidiar su disertación de maestría. Se consideraron ocho empresas, entre generadoras y distribuidoras de energía eléctrica, ubicadas en las diversas regiones del país (sudeste, sur, centro-oeste y noreste). El autor verificó que todas las empresas analizadas realizaban acciones de responsabilidad social, tanto en el ámbito interno, a través de programas de educación y entrenamiento para los empleados, como también acciones de responsabilidad social externa, priorizando aquéllas incentivadas por el gobierno a través de reducción de la carga tributaria, teniendo en los proyectos culturales el objetivo principal. Días observó también que todas las empresas insertaban las acciones de responsabilidad social en la planificación estratégica; las acciones eran planeadas, mensuradas y acompañadas. Días concluyó por el estudio emprendido que había indicios de que la responsabilidad social corporativa se trataba con racionalidad y dentro de una expectativa de retorno de imagen para las organizaciones estudiadas.

Se percibe que en los dos primeros años examinados el interés por el tema se mostró tímido. Hubo un calentamiento en los años intermedios, respectivamente 2006 y 2007, y volvió a los niveles iniciales en los dos últimos años objeto del presente análisis. Esas constataciones refuerzan la necesidad de emprender estudios que se propongan cotejar las acciones de responsabilidad social ejercidas interna y externamente, así como de desplegar el segmento de servicios de utilidad pública, donde se encuentran las empresas brasileñas distribuidoras de energía eléctrica.

2.2 ÉTICA EMPRESARIAL

La investigación bibliográfica tiene inicio por el entendimiento de la ética, como ciencia de las morales. Según Vázquez (2003, p. 23, traducción libre) “la ética es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad”, mientras que en la visión de Arruda (2005):

La ética es la parte de la filosofía que estudia la moralidad de los actos humanos, como libres y ordenados a su fin último; de modo natural, la inteligencia advierte para la bondad o malicia de los actos libres, haya visto el remordimiento o la satisfacción que se experimenta por acciones libremente realizadas. (ARRUDA, 2005, p. 42, traducción libre).

Arruda (2005) rescata un concepto similar cuando menciona a Rodríguez-Luño, que conceptúa ética como “la parte de la filosofía que estudia la moralidad del actuar humano; es decir que considera los actos humanos en cuanto buenos o malos.” (RODRIGUEZ-LUÑO apud ARRUDA, 2005, p. 42, traducción libre).

Heler et al. (2002) hablan de la ética de los usos y costumbres, tal como sugiere su etimología:

La palabra griega *ethos* – de donde proviene nuestro término “ética”, como *mor-mores*, en latín, de donde proviene “moral” – refiere a los hábitos y las costumbres de una comunidad. Ambos términos connotan, además, la idea de residencia, de morada. El residente, quien mora en el *ethos*, sabe como conducirse, sabe cuáles son los hábitos, las costumbres, los modos de comportarse que son los usuales y familiares y, por ende, sabe qué esperar de los demás y qué esperan los demás de él. En nuestro propio *ethos* – allí donde hemos sido socializados – “estamos en casa”. (HELER et al., 2002, p. 93).

Almeida (2007) va más allá del concepto puro de la ética y se adentra en la ética empresarial cuando realza sus aspectos en el ambiente organizacional, como se muestra a continuación:

La ética, como disciplina teórica, estudia los códigos de valores que determinan el comportamiento e influyen la toma de decisiones en un determinado contexto. Estos códigos tienen como base un

conjunto tendencialmente consensual de principios morales, que determinan lo que se debe o no se debe hacer en función de lo que se considera correcto o malo por determinada comunidad. En el ambiente organizacional y en la gestión de empresas en particular, la ética estudia los códigos morales que orientan las decisiones empresariales, en la medida que éstas afectan a las personas y a la comunidad involucrada, partiendo de un conjunto socialmente aceptado de derechos y obligaciones individuales y colectivos. Las empresas consideradas éticas son generalmente aquellas cuya conducta es socialmente valorada y cuyas políticas se reconocen sintonizadas con la moral vigente; subordinan sus actividades y estrategias a una reflexión ética previa y actúan posteriormente de forma socialmente responsable. (ALMEIDA, 2007, pp. 106-107, traducción libre).

Cortina y Martínez (2005) ven la ética como un tipo de saber destinado a la orientación de los seres humanos y, como filosofía moral, remonta a la reflexión sobre las diferentes morales y las diferentes maneras de justificar racionalmente la vida moral. Los autores infieren que a la ética le corresponde una triple función: aclarar qué es la moral, fundamentar la moralidad y, finalmente, aplicar los resultados obtenidos de las dos funciones anteriores a los diferentes ámbitos de la vida social. Con respecto a la ética empresarial, los autores provocan:

Cabe preguntar si las empresas, que constituyen el principal pilar de la actividad económica moderna, pueden, en verdad, adoptar una racionalidad moral en sus comportamientos o si, en vez de eso, tienen que atenerse a una dinámica propia que nada tendría a ver con la realización de valores morales. Tanto entre los empresarios como entre el público en general está muy difundida la convicción de que “negocios son negocios”, es decir que para hacer negocios y administrar una empresa hace falta dejar de lado la ética común y concentrarse en la obtención de beneficios por todos los medios al alcance, teniendo como únicos límites los del cumplimiento de la ley y del sometimiento a las leyes del mercado. (CORTINA y MARTINEZ, 2005, p. 166, traducción libre).

Esa provocación de Cortina y Martínez merece que se vaya más allá. ¿Podría la responsabilidad social interna limitarse al cumplimiento de la ley, en el caso, la legislación laboral? Y, ¿podría la responsabilidad social externa seguir especialmente el curso que genere el mayor bien posible ante la mirada del mercado? Por lo que parece, el cuestionamiento de esos autores viene al encuentro de los propósitos de este trabajo.

Bajo la óptica de Ferrell et al. (2004, p. 7, traducción libre), “la ética empresarial comprende principios y estándares que orientan el comportamiento en el mundo de los negocios”. Para el autor, asimismo, las empresas que pautan sus acciones por la ética conquistan y mantienen credibilidad junto a sus *stakeholders* e, incluso si esos grupos no estuvieran “correctos”, la aceptación o el rechazo de la empresa y de sus actividades por la sociedad serán afectadas por las opiniones de esos públicos.

Según Farah (2004), empresa ética es aquella que externa una cultura ética, y agrega:

La conducta de la organización es fuertemente influenciada por su cultura. El núcleo de la cultura corporativa es su sistema de valores. La cultura ética contiene valores morales claros que reciben máxima prioridad dentro de la organización, de modo consistente y uniforme. En una organización con fuerte cultura ética, los valores morales están arraigados y ampliamente diseminados. En la empresa ética, los valores económicos deben subordinarse a los valores morales. (FARAH, 2004, pp. 43-44, traducción libre).

Las empresas que pautan sus acciones por la ética, conquistan y mantienen credibilidad junto a sus *stakeholders*. Aquí se pone en destaque el patrimonio intelectual de las empresas en detrimento de su patrimonio físico. Las marcas y la imagen que las empresas detienen son activos arduamente construidos, que se pueden dilapidar por la falta de credibilidad generada a partir de una postura antiética. El mantenimiento y la fidelización de empleados y clientes también pueden dificultarse si se quebranta la ética empresarial. Lo mismo puede ocurrir con la admiración y el respeto recibidos de los demás *stakeholders*. De lo anterior deriva la necesidad de mantener un clima ético y de realizar el control ético, tanto interno como externo.

Jobim (2004) afirma que clima ético es la percepción compartida de los empleados sobre los estándares éticos – valores, prácticas y procedimientos – de la empresa, y sobre la forma cómo estos se aplican en la relación entre los individuos de la organización y en la interacción de esta con sus *stakeholders*.

Si hay clima ético, considera Matos (2008), hay comprometimiento con una filosofía básica, en la que nadie admite transgredir conscientemente las verdades comunes. Es una regla moral de grupo, y los transgresores son expurgados naturalmente. Para él, la virtud es siempre un producto del equilibrio, de la armonización, de la negociación, de la participación, del acuerdo y de la co-responsabilidad.

Ante el capitalismo competitivo al que se presencia hoy en día, la empresa tiene que administrar y resguardar su imagen, o mejor, su reputación. De la buena gestión de la reputación dependerá el mantenimiento de un clima ético, y a partir de este clima, su éxito, sus ventajas competitivas y su diferencial, que los *stakeholders*, en particular, sus clientes, podrán observar. Srour (2008) consolida un conjunto de exigencias para que una empresa pueda administrar su reputación. Son ellas:

Cultivar sólidas relaciones con los públicos de interés; adoptar estándares internacionales de responsabilidad socio ambiental; administrar los riesgos incurridos; administrar las marcas; administrar las informaciones sobre el ambiente, tanto interno como externo; crear un ambiente propicio a las innovaciones; practicar la inteligencia ética, es decir, ser capaz de discernir los hechos morales, disponer directrices éticas consensuales, traducir las directrices en prácticas reales, establecer mecanismos de control interno, analizar los eventuales desvíos y sus implicaciones, así como corregir las prácticas en curso; integrar las áreas de comunicación empresarial, relaciones públicas, marketing y publicidad y propaganda (dicha integración corresponde a la institución de un cargo estratégico, exige que el alto directorio actúe como unidad de acción y decisión, y su propósito es cuidar de la reputación al administrar las percepciones y las expectativas de los públicos de interés). (SROUR, 2008, p. 245, traducción libre).

La amplia agenda de exigencias para que empresas éticas mantengan una buena reputación merece un análisis. De inicio, Srour (2008) aconseja una buena relación con todos los stakeholders; esa recomendación parece establecer un vínculo estrecho con la última formulada, cuando sugiere la integración de las áreas que cuidan de la comunicación interna y externa; además, el mismo plantea la necesidad de adoptar estándares internacionales de responsabilidad socio ambiental. Esa es una mera cuestión de tiempo pues, si se consideran iniciativas como la *Global Reporting Initiative* ya mencionada,

que año a año incrementa el número de empresas adherentes, la globalización ciertamente se encargará de imponer esos estándares. Administrar las informaciones sobre los ambientes interno y externo ya es una exigencia, en la medida que estos datos están a disposición en todos los modelos de informes de acciones socio ambientales. Administrar los riesgos implica practicar la inteligencia ética pues, cada vez más, es necesario establecer directivas, controlar los hechos morales y corregir los posibles desvíos. Con respecto a lo último, es un hecho que la empresa tiene que crear, hacer cumplir y mantener un código de ética.

Alerta, asimismo, Srour (2008) que:

La gestión de la reputación implica, en el frente externo, en una competente administración de las relaciones con los *stakeholders*, con el propósito de crear un activo intangible que reduce la vulnerabilidad de la empresa, incrementa la lealtad de los clientes, amplía el abanico de apoyos y asocia el nombre de la empresa y las marcas que detiene a atributos positivos como calidad, valor, confianza, seriedad, innovación, preocupaciones ambientales y comunitarias. En el frente interno, la gestión de la reputación implica construir una cultura organizacional éticamente orientada – traducir el respeto a los otros en las prácticas del día a día, tolerar lo diverso, revelar los diferentes rostros de la empresa y promover la autonomía y el comprometimiento de los colaboradores.” (SROUR, 2008, p. 246, traducción libre).

Por lo visto, la reputación es la gran responsable por el mantenimiento de un clima ético. Siendo la ética una ciencia social, la ética empresarial es una expresión colectiva, una vez que trata de la rectitud de actitudes de la empresa hacia todos los grupos sociales que hacen parte de su circuito de relaciones. Suena oportuno aliarla a la cultura organizacional.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL Y ÉTICA EMPRESARIAL

La cultura organizacional, argumenta Descals (2005), es objeto de estudios y polémicas desde el principio de los años 80, ocasión en que el tema suscitó la realización de diversas investigaciones a partir de la antropología. El

autor considera que el estudio de la cultura es esencial para la comprensión de las organizaciones, incluso, en acciones puntuales como los estudios sobre el clima organizacional que, aunque algunas veces entre en conflicto con el propio concepto de cultura, representa una manifestación de la cultura, dado que abarca distintos componentes, además del clima organizacional.

Es importante recordar que el clima es uno de los componentes de la cultura, pero su dimensión solo será ética cuando la cultura esté permeada por reglas de conducta idóneas y responsables.

Para Schein (1999 apud GATTI, 2007), una cultura es:

Un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo determinado mientras está aprendiendo a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna, que haya ejercido suficiente influencia como para considerarse válido y, en consecuencia, enseñarse a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (SCHEIN, 1999 apud Gatti, 2007, p. 27).

La cultura organizacional incluye las normas y reglamentaciones de una organización, sus recursos, costumbres y prácticas, valores compartidos, lenguaje, sistema de creencias, estructura económica, políticas y procedimientos, premisas y tradiciones. Ese es el pensamiento de Jaques (2004), que agrega que la gran fuerza unificadora de cualquier organización reside en la existencia de valores armónicos entre sus integrantes, ya que los valores tienen que ser compatibilizados con todos sus *stakeholders*, sean ellos empleados, clientes, proveedores o la comunidad local.

Todo el conocimiento generado y adquirido es incorporado por la cultura organizacional para Amponsen (In: GOYA, 2000), que añade que este es un proceso a través del cual el conocimiento individual se convierte en conocimiento de toda la organización. Incorporar y solidificar nuevos valores implica cambios y cambiar es difícil, y “cuanto más la cultura trae señales de errores y vicios pasados, más difícil será el cambio”, conforme refuerza Schein (1992, p. 7, traducción libre).

Se concluye, entonces, que en aquellas culturas en que ocurren o predominan comportamientos inmorales, estos serán incorporados a la organización como una especie de conocimientos adquiridos y, una vez haciendo parte de la cultura organizacional, pasarán a formar parte del cotidiano; así, cuanto más tiempo pase, mayor será la dificultad para modificarlos.

Aunque una organización tenga ciertos valores básicos endosados por todos, Freitas (1991) defiende que hay una tendencia a reconocerse que las diferencias existentes entre los diversos grupos e individuos, las historias, los incidentes, las personas y los problemas de cada unidad organizacional o grupo de trabajo modelan la cultura diferentemente en cada situación. La cultura organizacional es, por así decir, un proceso dinámico.

Las personas dan vida a la organización; y cada persona que llega, que no es una “página en blanco”, no está disponible a que se le imprima la cultura organizacional. Toda su trayectoria de vida hasta la fecha ya está escrita, traída desde lejos en su interior o en su “bagaje de mano”, dependiendo de la época. Así, la cultura organizacional va sufriendo influencias, transformándose y transmitiéndose, pues está vinculada a un universo amplio de culturas y valores individuales, cristalizados a lo largo de la historia de cada ser humano que en ella se inserta y de cada sociedad de la que hace parte.

La cultura incorpora, también, las subculturas, o micro etnias, representando grupos o individuos unidos por intereses en común. Esos nichos pueden favorecer u ofrecer contrapuntos a los cambios, volviéndose incluso las contraculturas. Todos esos diferentes conjuntos de tradiciones podrán dejar marcas únicas y sutiles en los valores organizacionales y, con ello, afectar a la ética empresarial.

Un recorte de la cultura organizacional puede abrirla en diferentes tipos, como en la tipología formulada por Handy (1980), que ofrece cuatro categorías,

a saber: cultura de poder, con fuerte predominio de una fuente central de autoridad; cultura de roles, caracterizada por el énfasis en la comunicación formal y en los controles; cultura de tarea, con la demostración clara de la definición y distribución del trabajo y sus interacciones; y finalmente la cultura de la persona, que tiene en el individuo su punto central.

Se puede deducir que los diferentes tipos de cultura podrán poner diferentes énfasis en los símbolos y tradiciones, generando, por consiguiente, diferentes interpretaciones de las reglas de conducta. Eso muestra fuerte analogía de la cultura con la ética empresarial, haciendo con que esos dos fenómenos interactúen como una vía de doble mano.

En el lenguaje metafórico de Morgan (2002) las organizaciones son vistas como culturas, cuando las compara con el cultivo, que es el proceso de preparar y mejorar la tierra. Para este autor las culturas son percibidas como mini-sociedades, con sus valores, rituales, ideologías y creencias propias, y en constante refinamiento.

Eso facilita la percepción de las diferencias con otras mini-sociedades y sus diferentes morales, lo que refuerza una colocación de Srour (2000) de que las morales son amplias en el espacio y dinámicas en el tiempo. Analizando esa afirmación de Srour se pueden comprender las diferencias de conducta encontradas en una misma organización en diferentes países, como también las diferencias constatadas en determinadas prácticas cuando apreciadas dentro de un extenso horizonte de tiempo de existencia y de actuación.

Las organizaciones están en permanente cambio. Kotter (1997) apunta que es un craso error no llevar en cuenta la incorporación sólida de cambios a la cultura de las sociedades, porque el cambio sólo se establece cuando se vuelve la “nueva manera de hacer las cosas” (KOTTER, 1997, p. 14, traducción libre), en el momento en que penetra en la sangre del cuerpo empresarial.

No hay dudas de que eso exigirá sólidas relaciones de confianza, libertad con responsabilidad, y respeto mutuo, en otras palabras, demandará comportamiento ético.

En la visión de Farah (2004) el liderazgo es un factor crítico en relación con la cultura corporativa, pues los líderes pueden crear, mantener y modificar la cultura de la empresa. Probablemente, la contribución más importante para la formación de un clima ético es el estilo y el ejemplo del líder, cuyo requisito indispensable para que se consiga implantar una cultura ética es su fuerte conjunto de valores morales y la firme disposición para hacer que esos valores guíen las acciones y decisiones de la empresa. Líderes con esas características tienen la capacidad de cambiar las creencias, las actitudes y los comportamientos de sus seguidores, por medio de la expresión de sus estándares personales de conducta. “El comportamiento ético empieza por el líder” (FARAH, 2004, p. 62, traducción libre).

Se puede inferir que los líderes son actores morales que traducen, demuestran y fomentan la conducta ética empresarial y la incorporan en la cultura organizacional. Ello refuerza el permanente diálogo teórico entre la ética y la cultura en el ámbito de las organizaciones.

Cuando una organización establece relaciones con base en la confianza, en la responsabilidad y en la lealtad entre sus líderes, sus proveedores, sus clientes y sus empleados, genera un clima ético. La satisfacción de los clientes, la motivación y el bajo número de cambios de empleados, los altos índices de calidad, la elevación de los niveles de desempeño y de los resultados en general, son fuertes indicadores de un buen clima ético.

Se sabe que la compatibilidad entre la actividad económica y la ética empresarial preocupa las organizaciones. Heler (1998) alerta que, a veces, lo “conveniente” prevalece sobre el deber. De una parte, está el mercado, mirando objetivos materiales, de la otra, la ética, dentro de su razón

desinteresada, buscando realizar valores y conferir dignidad a las personas. Así, hace falta que las empresas se estructuren para que puedan moverse en las zonas grises de los dilemas éticos, promuevan el crecimiento moral y lo incorporen a su cultura.

Un factor de éxito para las empresas es cuando estas logran compatibilizar los objetivos organizacionales con los objetivos de los *stakeholders*. Para hacerlo posible, es necesario que el producto o servicio sea importante y que le aporte valor a alguien. Por lo tanto, empresas y personas quieren coexistir dentro de una cultura ética. La cultura organizacional moldea una especie de espacio único, dando una dimensión integrada y señalando las reglas de conducta institucionalizadas que todos sus actores sociales deberán aceptar y seguir.

Para dar cuerpo a esa coexistencia, es de gran ayuda la concepción de un código de conducta moral o código de ética, de fácil asimilación y que traduzca la cultura de la organización para la cual se dibujó. Dicho documento tiene la finalidad de orientar en cuanto a las normas y los procedimientos recomendados y aceptados, y también de alertar sobre las prácticas incompatibles con aquellas que la cultura organizacional estimula.

Un código de conducta moral agrega valor a la organización y a su cultura, una vez que se reviste del rol de instrumento de comunicación, destinado a dar orientaciones sobre la ética empresarial.

A partir de cuestiones que echen luz sobre la capacidad que la empresa tiene de generar y transformar valores, las organizaciones, a través de sus líderes, deben concentrarse en la búsqueda de respuestas que puedan generar acciones concretas de continuidad.

Se cobra cada vez más y con mayor vehemencia, un comportamiento ético de las empresas. Schermerhorn et al. (1999) apuntan al hecho de que un

símbolo cultural es cualquier objeto, acto o evento que sirva para transmitir un significado cultural encontrado en las organizaciones y que aquellas que tienen culturas fuertes, poseen un sistema de valores amplio y profundamente compartido. De eso se puede concluir que actos o eventos que hieran la ética estarán deponiendo contra la organización.

El mundo es plano, y nosotros vivimos una especie de planificación global, afirmó Friedman (2006). En la globalización, las culturas van perdiendo sus características mientras que el trabajo, actualmente con extrema movilidad, migra hacia lugares donde la mano de obra se encuentra a mejor precio o la legislación es más flexible. La globalización potencia el desarrollo, pero acentúa la necesidad de conocer nuevas culturas, y, con ello, de adaptarse a valores morales que traducen la ética en la visión de otros pueblos y otras empresas.

El que refuerza esos cambios es Bauman (1999), para quien las limitaciones de esa movilidad deberían ser más severas. Las leyes y los gobiernos locales no son suficientemente fuertes para imponer límites a los detenedores del dinero, no raramente representados por gigantescas corporaciones. Aun así, si se sienten molestos, basta con que abrochen las maletas y se desplacen a lugares más pacíficos, incluso porque, en el mundo plano, la distancia recibió un nuevo significado por el “tiempo cero”, dado por los recursos de la tecnología de la información. De esa forma, la idea de comunidad local pasa a ser una mera cuestión de cerca o lejos. Esa transformación cultural exige tiempo, complicidad y confianza, es decir, exige ética y credibilidad.

Como se ve, lidiar con los cambios del mundo globalizado demanda, también, aprender a visitar otras realidades, otras culturas, otros conjuntos de morales, que traducen diferentes formatos de la ética empresarial, como instiga Augé (2007):

Hay que aprender a salir de uno mismo, del propio entorno, a comprender que es la exigencia de lo universal la que convierte a las culturas en relativas y no al revés. Hay que salir del hábito que tienen las culturas al referirlo todo a sí mismas y de promover el éxito del individuo transcultural, aquel que, al interesarse por todas las culturas del mundo, no se aliena en ninguna de ellas. Ha llegado el momento para una nueva movilidad planetaria y una nueva utopía de la educación. Pero nos encontramos tan sólo al comienzo de esta nueva historia, que será larga y, como siempre, dolorosa. (AUGÉ, 2007, pp. 92-93).

La unicidad defendida por Augé encuentra ecos en la reflexión de Freeman y Gilbert Jr. (1988), cuando agregan que la ética empresarial y la estrategia empresarial tienen que trabajar juntas, puesto que la estrategia elegida por la organización deberá incorporar su responsabilidad social:

Concomitantemente con el desarrollo de modelos de gestión estratégica, apareció la preocupación con la responsabilidad social. Enraizados en el ambiente social en el pos Segunda Guerra Mundial, y en particular, en los movimientos sociales en la década del 60, se desarrollaron los modelos de responsabilidad social corporativa para permitir que los gestores comprendieran las obligaciones sociales a que sus empresas estaban sujetas. La idea básica de la responsabilidad social corporativa es sencilla: las empresas son entidades sociales y, así siendo, ellas deben desempeñar un rol en las cuestiones sociales del día a día; y deben tomar en serio sus obligaciones hacia la sociedad e intentar cumplirlas activamente en el día a día. (FREEMAN y GILBERT JR., 1988, pp. 88-89, traducción libre).

Parece desnecesario reforzar que, siendo las empresas entidades sociales, deben sumar a su capital financiero y al capital humano, el capital social, que se traduce por el conjunto de normas, reglas y valores éticos, sociales (incluso los políticos) y de conducta, para poder relacionarse con los otros sujetos y entre grupos de sujetos, una vez que la responsabilidad social corporativa alcanza a todos los actores sociales, internos y externos.

Más adelante, FREEMAN y GILBERT JR. (1988) también enfatizan:

El punto de responsividad debe ser bastante obvio, porque es en ese punto que empieza nuestra jornada hacia la vinculación ética y estratégica. Sólo hay que contestar a los otros si se construye una estrategia personal, basada en sus propios principios morales, recordando que un principio moral debe lidiar con otros. (FREEMAN y GILBERT JR., 1988, p. 90, traducción libre).

El punto de responsividad es el lugar de partida hacia la citada vinculación estratégica. La responsividad es la capacidad que tiene la empresa para responder a los anhelos de sus *stakeholders*, en particular, los clientes (consumidores de productos y usuarios de servicios). Siendo así, los valores que esos públicos aprecian tienen que integrarse a la estrategia empresarial, pasando a formar parte de su compromiso social.

Porter y Kramer (2006) también defienden la incorporación de la estrategia empresarial a la responsabilidad social. Estos autores entienden que la responsabilidad social puede representar una fuente de innovación, oportunidades y ventaja competitiva. Resaltan que innumerables empresas ahorran millones de dólares con el uso reducido de energía, reutilización de agua y reciclaje de material y que, para posibilitar el avance de la responsabilidad social empresarial, hace falta que esta se apoye en un amplio entendimiento de la interrelación de la empresa con la sociedad y, al mismo tiempo, que esté anclada en las estrategias y actividades de empresas específicas. Dejan claro que “la dependencia mutua de empresas y sociedad significa que, tanto las decisiones empresariales, como las políticas sociales, deben seguir el principio del valor compartido, o sea que deben traer beneficios a ambos lados” (PORTER y KRAMER, 2006, p. 58, traducción libre).

Por lo que expresan Porter y Kramer (2006), las iniciativas de responsabilidad social empresarial tienden a caminar *pari-passu* con la estrategia empresarial, y, cada vez más, la dimensión estratégica tiende a incorporar la dimensión social a su propuesta de valor.

Una organización como la que se desea nos hace revisitarse a Jaques (2004), cuando afirma que la “organización requerida” será aquella que, por su estructura articulada y sus ordenamientos funcionales, proporcione condiciones sólidamente reguladas de confianza mutua en las relaciones laborales y en la autoridad, y las acompañe de libertad y de justicia.

2.4 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO Y DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La responsabilidad social, que cualquier persona puede asumir, en su nombre o en nombre de una empresa, tiene origen en la actitud de ayuda humana hacia el prójimo. La caridad es una acción de ayuda al prójimo presente en la vida de los hombres que viven en sociedad desde su primordio. La Biblia nos remite a diversos pensamientos en ese sentido:

Porque el necesitado no será olvidado para siempre, ni la expectativa de los pobres perecerá perpetuamente. (Salmos 9:18).

Abra su mano al pobre, y extienda sus manos al necesitado. (Proverbios 31:20).

Pero para la igualdad, en este tiempo presente, que vuestra abundancia supla la falta de los otros, para que también Su abundancia supla vuestra falta, y haya igualdad. (2 Corintios 8:14). (traducción libre).

Como se puede ver, en la obra literaria considerada la más antigua de la humanidad ya se encuentran alertas para una búsqueda por igualdad o, por lo menos, para la atenuación de las diferencias.

Los autores Stoner y Freeman (1999) dan cuenta de que, en 1899, Andrew Carnegie (1835-1919), fundador del conglomerado U. S. Steel Corporation, publicó un libro intitulado “El evangelio de la riqueza”, en el que se estableció un abordaje clásico de la responsabilidad social de las grandes empresas, basado en dos principios: el principio de la caridad y el principio de la custodia. Según el principio de la caridad, los miembros más afortunados, es decir los ricos de la sociedad, deberían ayudar a los menos afortunados, tales como los desempleados, los inválidos, los enfermos y los ancianos; les tocaba decidir con cuánto contribuirían en favor de fondos creados para esa finalidad. Según los autores, en los años 20 las necesidades comunitarias superaron la riqueza de los individuos más generosos y el propio Carnegie aportó vultuosas sumas en favor de la causa de los desvalidos. El principio de la custodia, por su parte, exigía que las empresas y los ricos se vieran como guardianes o

celadores de las fortunas y, así, guardaban en confianza el dinero suyo y el de los fondos para el restante de la sociedad, pudiendo usarlo para los fines que la sociedad considerara legítimos. Así, realizaban cautelosamente las inversiones, multiplicando la riqueza de la sociedad y la suya propia. Esos principios se extendieron en la sociedad americana hasta las décadas de 50 y 60.

Ashley et al. (2002) rescatan el juicio del confronto entre los accionistas minoritarios y Henry Ford, presidente y accionista mayoritario de la Compañía Ford, en los Estados Unidos de América, ocurrido en 1919. Los minoritarios cuestionaron la competencia de Henry Ford para tomar decisiones que pudieran contrariar los intereses de otros accionistas, en el caso específico, de John Dodge y Horace Dodge. El objeto de la cuestión fue la decisión tomada por Henry Ford en 1916, que dejó de distribuir parte de los dividendos para invertir en la capacidad de producción, aumentar los sueldos de los empleados y crear un fondo de reserva que soportara una caída de ingresos en función de una reducción de los precios de los coches.

A pesar de ser una notoria acción de responsabilidad social interna, la Suprema Corte de Michigan fue favorable a los Dodges, bajo el justificante de que la corporación existía para el beneficio de sus accionistas y que la práctica de la filantropía corporativa y de la inversión en su imagen para atraer consumidores podrían realizarse en el caso de que favorecieran los lucros de los accionistas.

Más tarde, en 1953, también según Ashley et al. (2002), un nuevo litigio fue escenario de las atenciones. Fue el caso de un grupo de accionistas contra la empresa *A. P. Smith Manufacturing Company*. En este caso, hubo una interpretación propicia a la responsabilidad social corporativa, cuando la Suprema Corte de *New Jersey*, contrariando los intereses de los accionistas, fue favorable a la donación de recursos a la Universidad de Princeton.

En ese año surge el primer libro sobre responsabilidad social, publicado por Bowen en 1953 (apud STONER y FREEMAN, 1985, pp. 758-759, traducción libre), que insiste en que los administradores de empresas tienen el deber moral de “implementar las políticas, tomar las decisiones o seguir las líneas de acción que sean deseables en términos de los objetivos y de los valores de nuestra sociedad.”

En su primera edición en portugués – que tiene el mérito de ser el primer libro sobre el tema editado en Brasil, Bowen (1957) ya apuntaba hacia posicionamientos que más adelante se cristalizarían en temas clásicos del área de la responsabilidad social empresarial:

Un gran número de hombres de negocios declara que los directores de una empresa son curadores, no apenas los accionistas o propietarios, sino también los empleados, proveedores, consumidores, la comunidad vecina, y el público en general. Según ese parecer, la dirección de la empresa debe desempeñar el papel de un mediador, balanceando igualmente los intereses legítimos de los distintos beneficiarios principales de la actividad colectiva. Es deber de los directores hacer que las conveniencias de cada grupo sean reconocidas y protegidas. (BOWEN, 1957, p. 62, traducción libre).

Aquí se ve claramente la recomendación de que los propietarios de la empresa, o sus representantes, se fijen en los intereses de los diferentes públicos con los que tienen relaciones, incluso buscando atender a los diferentes intereses. Bowen (1957) sigue respaldando su posición:

Las condiciones de trabajo abarcan aspectos materiales y psicológicos del empleo. Las condiciones materiales (que también pueden tener efectos psicológicos) comprenden cosas como iluminación, calefacción, ventilación, ruido, medidas de higiene y seguridad, velocidad y dificultad de la tarea, monotonía, número de horas de servicio, etc. Las condiciones psicológicas dicen respecto a oportunidades para progresar, condiciones de mejoramiento y desarrollo, oportunidades para satisfacer el espíritu creador, protección contra las principales contingencias de la vida, participación en el emprendimiento, un sentido de pertenencia, relaciones amistosas con compañeros de trabajo y miembros de la administración, respeto por la dignidad humana, noción del valor social del trabajo, etc. (BOWEN, 1957, p. 246, traducción libre).

Por lo visto, el trabajo de Bowen podría, sin duda, haber servido de inspiración a los dictámenes para las prácticas de responsabilidad social interna, como se puede observar a continuación:

Una posible modificación institucional que podría auxiliar a robustecer la visión social de la administración comercial sería el “examen de las cuentas sociales”. De la misma manera que las empresas someten sus cuentas a examen por firmas independientes de contabilidad, podrían igualmente someterse a examen periódico por peritos independientes extraños a ellas, que evaluarían la actuación de la empresa desde el punto de vista social. Los auditores sociales harían una apreciación independiente e imparcial de las directrices de la compañía atinentes a precios, sueldos, investigación y desarrollo, propaganda, relaciones públicas, relaciones humanas, relaciones con la comunidad, estabilización de empleos, etc. Presentarían entonces un informe completo a la dirección y a la administración, con su evaluación y sus sugerencias, destinado al conocimiento de los empleados responsables y no a la divulgación al público. Esos “exámenes de cuentas” sociales podrían hacerse por quinquenio, en vez de anualmente como ocurre con los exámenes de cuentas financieras. (BOWEN, 1957, pp. 185-186, traducción libre).

Lo que se ve, prenunciado por Bowen, es un embrión de aquello que se tiene en la actualidad en los modelos de Balances Sociales e Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental. Difieren, hoy y en la práctica, por el alcance – son abiertos al público en general – y por la periodicidad, ya que las empresas los divulgan anualmente.

En Brasil, la preocupación con las prácticas y la difusión de las acciones de responsabilidad social empresarial tuvo inicio con la fundación de IBASE en 1981. “IBASE es una organización no-gubernamental, sin fines de lucro, que tiene como misión profundizar la democracia, siguiendo los principios de igualdad, libertad, participación ciudadana, diversidad y solidaridad.”⁸ Otra organización brasileña, el *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social* (Instituto Ethos), fundado en 1998, pone a disposición un conjunto de protocolos denominados Indicadores Ethos de Responsabilidad Social⁹; los

⁸ Brasil. *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE). *Quem somos*. Disponible en: <http://www.ibase.org.br/modules.php?name=Conteudo&pid=24> Acceso el 05 de noviembre de 2010.

⁹ Brasil. *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social*. *Indicadores*. Disponible en: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx> Acceso el 03 de mayo de 2010.

representantes de las empresas interesadas los llenan y cuando los devuelven, el Instituto Ethos los tabula por categorías y segmentos de negocio (por ejemplo, Financiero, de Exploración Minera, Papel y Celulosa, Construcción Civil) y los divulga a las empresas participantes.

Otra iniciativa para suscitar el compromiso con la responsabilidad social empresarial partió de la *Bolsa de Valores de São Paulo* (BM&FBovespa), en 2005. La BM&FBovespa instituyó el Índice de Sostenibilidad Empresarial (ISE). El ISE “es un índice que mide el retorno total de una cartera teórica compuesta por acciones de empresas (como máximo 40) con reconocido comprometimiento con la responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial.”¹⁰ (traducción libre).

Para participar del ISE las empresas deben llenar espontáneamente un cuestionario de sostenibilidad. Se seleccionan las empresas responsables por las 150 acciones más negociadas en el año y que hayan estado presentes en por lo menos 50 subastas de la BM&FBovespa. Las 40 empresas en mejor posición de acuerdo con los criterios de responsabilidad social definidos por el Consejo Deliberativo del ISE compondrán el índice. La cartera tendrá validez de un año, pudiendo ocurrir la exclusión de las empresas que presenten alteraciones significativas en los ítems que componen los indicadores.

Un refuerzo adicional viene del *Grupo de Institutos e Fundações Empresariais* (GIFE), cuyo objetivo es congregar y dar apoyo a la actuación estratégica de Institutos y Fundaciones de origen empresarial y de otras entidades privadas que realizan inversión social voluntaria y sistemática volcada hacia el interés público. Esa organización no propone ninguna herramienta para la divulgación de indicadores de responsabilidad socio ambiental. La *Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais*

¹⁰ Brasil. *Bolsa de Valores de São Paulo* (BM&FBovespa). ISE. Disponible en: <http://www.bmfbovespa.com.br/indices/ResumoIndice.aspx?Indice=ISE&idioma=pt-br&idioma=pt-br> Acceso el 08 de noviembre de 2010.

(ABONG), fundada en 1991, acredita y orienta a las organizaciones del Tercer Sector asociadas a ella, hace valer la adopción de un código de ética propio y, entre otras acciones, defiende la construcción de un marco regulatorio para las organizaciones sin fines de lucro, es decir, organizaciones constituyentes del Tercer Sector.

La economía del mundo evolucionó a través de tres sectores o segmentos con foco en el origen del capital y en su destinación, respectivamente, el Primer Sector – el Estado, el Segundo Sector – las empresas, y el Tercer Sector – las organizaciones sin fines de lucro. En la actualidad se observa cierto “despertar hacia el otro”, un compromiso de la sociedad organizada para llenar las rupturas cada vez más grandes encontradas en los tejidos sociales. Ese esfuerzo conjunto viene dando señales de éxito a través de programas, proyectos y acciones responsables.

El concepto de responsabilidad social empresarial nace de la ética empresarial. En la visión de Srour (2000, p. 18, traducción libre), “empresas éticas son aquéllas que subordinan sus actividades y estrategias a una reflexión ética previa y actúan de forma socialmente responsable.” Así se representa su responsabilidad social, que se ejerce, tanto en el ámbito interno – en la construcción social del ambiente y de las relaciones de trabajo, como en el ámbito externo – a través del ejercicio de la ciudadanía corporativa.

El planteo anterior pone en destaque el patrimonio intelectual de las empresas en detrimento de su patrimonio físico. Las marcas y la imagen que las empresas detienen son activos arduamente construidos, que se pueden dilapidar por la falta de credibilidad generada a partir de una postura antiética. El mantenimiento de los empleados en la empresa y su fidelización también puede ser difícil si se quebranta la ética empresarial.

La responsabilidad social es el ejercicio de la relación de una organización con sus diversos *stakeholders* con el objetivo de rescatar y re

erguir el respeto por las personas, así como la dignidad y la ciudadanía de las mismas. Es ampliamente conceptuada por diversos autores.

Ashley et al. (2002) definen la responsabilidad social como:

El compromiso que una organización debe tener hacia la sociedad; se expresa por medio de actos y actitudes que afectan a la sociedad positivamente, de modo amplio, o a alguna comunidad, de modo específico; su acción será proactiva y coherente en lo que tiene que ver con su rol específico en la sociedad y con la rendición de cuentas que le tiene que hacer. (ASHLEY et al., 2002, p. 6, traducción libre).

Esos autores realzan que la complejidad de los negocios en consecuencia del proceso de globalización y de las innovaciones tecnológicas y de la información imponen a las empresas la adopción de una nueva manera de realizar sus transacciones; y las crecientes disparidades y desigualdades en la sociedad obligan a repensar el desarrollo económico, social, y ambiental.

Oliveira (2008) entiende que la responsabilidad social es un concepto en evolución para poder adaptarse a los cambios que ocurren en la sociedad y en las empresas, y que puede variar a lo largo del tiempo, y diferentemente en lugares y sectores de actividades distintos. Recomienda también el concepto de Carroll (1979), para quien la “responsabilidad social de una empresa engloba las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que una sociedad tiene de las organizaciones en un determinado momento.” (CARROLL, 1979 apud OLIVEIRA, 2008, p. 73, traducción libre).

Esa posición de Carroll parece compaginarse con el concepto de responsividad, ya presentado, que representa la capacidad de una organización para “responder” a las expectativas de los *stakeholders*.

Para la organización norteamericana sin fines de lucro *Business for Social Responsibility* (In: ABURDENE, 2006), la responsabilidad social “es un conjunto que integra políticas, prácticas y programas que alcanzan éxito

financiero honrando valores éticos y respetando personas, comunidades y recursos de la naturaleza.” (ABURDENE, 2006, p. 29, traducción libre).

Para el *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social*, responsabilidad social empresarial es:

La forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los que ella se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales que impulsen el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Instituto Ethos, 2010, traducción libre).¹¹

Una mirada del “viejo mundo” lanzada en esa dirección conduce al concepto de la Comisión Europea (2010, traducción libre) sobre la Responsabilidad Social de las Empresas, que la define como “la integración voluntaria de preocupaciones sociales y ambientales por parte de las empresas en sus operaciones y en su interacción con otras partes interesadas”.¹²

Se pone también en escena el concepto de responsabilidad social del *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). El WBCSD define responsabilidad social empresarial así:

Un compromiso empresarial que contribuya para un desarrollo económico sostenible, trabajando con sus colaboradores, sus familias, la comunidad local y la sociedad de forma a mejorar su calidad de vida. Una estrategia de responsabilidad social empresarial coherente, basada en integridad, en valores sólidos y en un abordaje a largo plazo, ofrece claros beneficios para las empresas y contribuye para el bienestar de la sociedad. Para que esta estrategia sea posible, hace falta un diálogo abierto y asociaciones constructivas con gobiernos, ONGs, Sociedad Civil y, especialmente, con las comunidades locales, reconociendo y respetando las diferencias locales y culturales y, a la vez, manteniendo estándares y políticas globales consistentes. (WBCSD, 2010, traducción libre).¹³

¹¹ Brasil. *Instituto Ethos. Responsabilidade Social*. Disponible en: http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx Acceso el 09 de noviembre de 2010.

¹² Europa. *Síntese da Legislação da UE*. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26034_pt.htm Acceso el 17 de noviembre de 2010.

¹³ Portugal. *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Disponible en: <http://bcspdportugal.org/content/index.php?action=detailFo&rec=227> Acceso el 22 de febrero de 2009.

Como se puede constatar al apuntar la brújula hacia todos los nortes, la responsabilidad social se ajusta al concepto de ética empresarial, que representa el comportamiento ético de la empresa junto a sus públicos de relacionamiento, o *stakeholders*.

Hablar de los *stakeholders* parece suscitar la vieja lucha de clases eternizada por Marx y Engels. Por una parte el interés de los *shareholders*, o accionistas, deseosos de aumentar las ganancias. Por otra, el interés de los *stakeholders*, o sea, todos los actores sociales que son afectados por la acción empresarial.

El vencedor del Premio Nobel de Economía en 1976 y renombrado economista Milton Friedman (1970) parece apoyar esa lucha, pues ya mostraba en aquella época cierto escepticismo acerca de la responsabilidad social empresarial, subrayando la supremacía del interés de los *shareholders*, es decir, del conjunto de accionistas de la empresa:

Quando oigo a un empresario hablar elocuentemente sobre las “responsabilidades sociales de los negocios en un sistema de libre empresa”, me acuerdo de aquél hombre francés que a los 70 años descubrió que había hablado en prosa toda su vida. Los empresarios creen que están defendiendo la libre empresa cuando declaman que negocios no tienen “simplemente” que preocuparse con lucro sino también con la promoción de fines “sociales” deseables; que los negocios tienen una “conciencia social” y toman en serio sus responsabilidades de proveer empleo, eliminar discriminación, evitar contaminación y cualquiera que sea el lema de la producción contemporánea de los reformadores. De hecho, son ellos – o deberían ser si alguien los llevara a serio – que pregonan un socialismo puro e inalterado. Empresarios que hablan de esa forma son marionetas involuntarias de las fuerzas intelectuales que han ido minando las bases de una sociedad libre en estas últimas décadas. (FRIEDMAN, 1970, traducción libre).¹⁴

Ese posicionamiento de Friedman, poco a favor de las prácticas de responsabilidad social, parece haber provocado discusiones sobre el papel social y la finalidad de las organizaciones e influenciado la argumentación de

¹⁴FRIEDMAN, Milton. The social responsibility of business is to increase its profits. The New York Magazine, Septiembre 13, 1970. Disponible en: <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html> Acceso el 03 de marzo de 2008.

varios autores, teniendo en vista la proliferación de libros, investigaciones y creación de institutos que pasaron a dedicarse al tema y a incentivar esas prácticas. Por lo que se observa, para Friedman prevalece el interés de los *shareholders* (accionistas de la empresa) y no el de los *stakeholders* (públicos afectados por la empresa).

Se puede ver un eco de las ponderaciones contundentes de Friedman en las consideraciones polémicas formuladas por Porter y Kramer (2005):

La filantropía corporativa está en baja [...] ejecutivos se encuentran cada vez más en un callejón sin salida, arrinconados entre críticos que exigen de las empresas niveles cada vez más altos de responsabilidad social e inversionistas que presionan sin tregua por la maximización de los lucros en el corto plazo. Los ejecutivos se enfrentan también con la dificultad, o la imposibilidad, de justificar la ventaja de gastos filantrópicos en los resultados financieros. [...] A juzgar por el modo cómo se practica el grueso de la filantropía corporativa hoy, Friedman tiene razón. La mayoría de los programas de contribución empresarial son difusos y dispersos. La mayor parte de ellos consiste en donar pequeñas sumas en dinero a innumerables causas cívicas de carácter local o dar apoyo operacional a universidades y a entidades filantrópicas de alcance nacional, en la expectativa de conquistar la simpatía de empleados, de clientes y de la comunidad local. (PORTER y KRAMER, 2005, pp. 134-135, traducción libre).

Lipovetsky (2004) discute la cultura liberal que, en cierta medida, estimula el individualismo y el culto al consumo. Ese experto en pos modernidad francés trae ejemplos del comportamiento de la sociedad francesa, donde los gastos con ayuda a los otros son seis veces más bajos que los de juegos de azar pese al aumento en el número de acciones voluntarias. El autor llama la atención sobre el hecho de que el referencial a los valores tiene un gran éxito social y que eso se vuelve inseparable de nuevas estrategias de marketing – a las que el autor denomina “marquético”, que es el marketing solidario de la empresa ciudadana –, con el propósito de obtener nuevas franjas de mercado a través de nuevas políticas de comunicación y de productos. Lipovetsky (2004, p. 65) añade que “en materia de negocios no es posible querer una ética desinteresada, un virtuosismo imposible de ser practicado en el mundo económico; cabe solamente exigir el respeto por los principios más elevados del humanismo moral.”

Se puede deducir, por lo que se vio hasta aquí, que los posicionamientos y las opiniones acerca de las reales motivaciones para el ejercicio de la responsabilidad social corporativa, no sólo se dividen, sino que también pueden polarizarse.

Los estudios de Carroll (1979) sugieren un modelo que combina tres dimensiones del desempeño social empresarial, que son: la filosofía de la responsabilidad social, que abarca las etapas de reacción, defensa, acomodación y proacción; las cuestiones sociales presentes, consumo, ambiente, discriminación, seguridad y accionistas; y las categorías de responsabilidad social que pueden ser puestas a servicio de las más diversas discusiones. De las categorías de responsabilidad social hacen parte la responsabilidad económica, -que el autor considera la principal pues, como base de la sociedad, tiene el objetivo de producir los bienes y servicios que mueven la economía-; la responsabilidad legal, -que representa el contrato social establecido entre empresa y sociedad, en la medida que esta última espera de las empresas el correcto cumplimiento de su rol-; la responsabilidad ética, -que alude a las expectativas de la sociedad que van más allá de los preceptos establecidos en los contratos, y que ratifica las buenas prácticas, la justicia y el respeto en relación con los negocios realizados-; y la responsabilidad discrecional (o voluntaria), -como la parte de la responsabilidad que los negocios pueden o no asumir, ya que no hay un compromiso formal, sino que la misma abre espacio a la generosidad y a la responsabilidad social empresarial.

Tiempos después, Carroll (1991) sustituye el término responsabilidad discrecional por responsabilidad filantrópica, entendiendo que filantropía es más adecuada en virtud de la expectativa, ya común en la sociedad, de que los negocios realizarán algún proveimiento.

Los estudios de Carroll están entre los pioneros. Su trabajo fue de los primeros que propusieron debatir el tema de la responsabilidad social y asociarlo a la responsabilidad y al desempeño financiero de las empresas.

Según investigación realizada por Pereira y Campos Filho (2006), la idea de una responsabilidad personal se transforma en una perspectiva organizacional y pasa a verse como una responsabilidad corporativa. Eso ocurre también a partir de la década de 80 con una corriente denominada *Business & Society* que se consolida por el fomento de la globalización, acelerado por la revolución de las nuevas tecnologías de comunicación. Resaltan los autores que ese movimiento tiene como punto alto la Teoría de los *Stakeholders*, que toma en cuenta las relaciones y los impactos de las acciones corporativas sobre los diversos públicos con los que se relaciona y que varios autores estudian y difunden. Uno de los conceptos pioneros en esa línea ha sido el de Freeman (apud TENORIO, 2006). Este autor observó que hasta la década de 80 la relación de la empresa con el ambiente externo no se había estudiado y que algunos *stakeholders* habían quedado abandonados, por lo tanto, que hacía falta considerar todo y cualquier individuo o grupo de individuos que pudiera afectar la realización de las actividades de una organización o ser afectado por la misma.

Volviendo a sus ideas, Freeman (2004) llama la atención sobre los estudios dirigidos a la relación de las empresas con sus *stakeholders*, que apuntan hacia la importancia de compatibilizar las acciones orientadas hacia los *stakeholders* con la estrategia empresarial, la necesidad de priorización y de identificación de *stakeholders*-claves, la importancia del balanceo sistemático de las necesidades de los *stakeholders* y la dificultad cada vez mayor que la empresa tendrá para distinguir quién es y quién no es un *stakeholder*.

Carroll (1991) analiza los aspectos morales de la relación de la corporación con los *stakeholders* principales, es decir, aquéllos que son más

directamente afectados por las acciones empresariales. Para el autor, la corporación debe integrar la sensibilidad ética a toda toma de decisión, a sus políticas y a sus acciones. En cuanto a la responsabilidad ante los stakeholders, propone que deba originarse de una gestión moral y demuestra los comportamientos esperados de esa relación apuntando también aquéllos percibidos como amorales e inmorales, siendo estos dos últimos, en su visión, los más perceptibles en el escenario corporativo.

Los cuadros 1, 2, 3 y 4 que siguen resumen su pensamiento:

Cuadro 1:

Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de *stakeholders* – PROPIETARIOS

Tipo de gestión	Orientación hacia <i>stakeholders</i> propietarios/accionistas (<i>shareholders</i>).
Gestión inmoral	Se dispensa una atención mínima y se desestima a los <i>shareholders</i> . El enfoque está en maximizar los puestos de trabajo de grupos de ejecutivos y en maximizar sus sueldos, ventajas y beneficios. Contratos blindados son más importantes que el retorno para los accionistas. Los gestores maximizan sus puestos sin que los <i>shareholders</i> tomen conocimiento de ello. La ocultación de informaciones a los <i>shareholders</i> es un procedimiento común. El orden del día es pensar únicamente en los intereses del grupo de gestión.
Gestión amoral	No se piensa especialmente en los <i>shareholders</i> : están ahí y hay que complacerlos el mínimo posible. El enfoque en los ingresos del negocio es la propia recompensa de los ejecutivos. No se dedica ningún pensamiento a las consecuencias éticas de decisiones sobre ningún grupo de <i>stakeholder</i> , incluyendo los propietarios. La comunicación está limitada a lo exigido por ley.
Gestión moral	Los intereses de los <i>shareholders</i> (a corto y largo plazos) son un factor central. La mejor manera de ser ético con los <i>shareholders</i> es tratar todas sus reclamaciones de manera justa y ética. Para proteger a los intereses de los <i>shareholders</i> se crea un comité de ética de la junta directiva. Se establece y se promulga un Código de Ética, y se lo transforma en un documento palpable para proteger a los <i>shareholders</i> y a otros intereses.

Fuente: CARROLL, 1991:14 (traducción libre)

Naturalmente, los intereses de los *shareholders* se deben proteger, ya que fueron ellos los que aportaron los recursos para la creación de la empresa. La racionalidad y el cuidado con los gastos deben ser una constante, de modo a preservar dichos intereses.

Cuadro 2:

Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de *stakeholders* – EMPLEADOS

Tipo de Gestión	Orientación hacia <i>stakeholders</i> empleados.
Gestión inmoral	Los empleados son considerados factores de producción, para que sean usados, explotados y manipulados para la ganancia individual de gestores o empresas. No se muestra ninguna preocupación por las necesidades, derechos y expectativas de los empleados. Enfoque de corto plazo. Coercitivo, controlador y alienante.
Gestión amoral	Se trata a los empleados conforme lo exige la ley. Se intenta motivar un enfoque por el que se incrementa la productividad en vez de satisfacer las necesidades de creciente madurez de los empleados. Aún se ve a los empleados como factores de producción, pero se utiliza una propuesta de remuneración. La empresa ve un interés personal al tratar a los empleados con un respeto mínimo. La estructura de la empresa, el pago de incentivos, las recompensas, todo se orienta hacia la productividad en corto y mediano plazos.
Gestión moral	Los empleados son un recurso humano que se debe tratar con dignidad y respeto. La meta es usar un estilo de liderazgo de tipo consultivo/participativo que resultará en confianza mutua. El compromiso es un tema recurrente. Los derechos de los empleados para el debido proceso, privacidad, libertad de expresión y seguridad en el trabajo tienen una consideración máxima en todas las decisiones. La administración procura tener relaciones justas con los empleados.

Fuente: CARROLL, 1991:15 (traducción libre)

El empleado es, probablemente, el *stakeholder* menos visible en las acciones empresariales dirigidas a la ciudadanía. La empresa debe y necesita ir más allá de lo que prescriben las leyes laborales.

Cuadro 3:
Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de *stakeholders* – CLIENTES

Tipo de Gestión	Orientación hacia <i>stakeholders</i> Clientes
Gestión inmoral	Los clientes son vistos como oportunidades para ganancias personales o de la empresa. Los estándares éticos no prevalecen en las negociaciones; en realidad, lo que se usa son intentos de engañar, estafar y/o inducir al error. En todas las decisiones de marketing – propaganda, fijación de precios, empaquetamiento, distribución– se saca el mayor provecho del cliente.
Gestión amoral	La administración no piensa en las consecuencias éticas de sus decisiones y acciones. Simplemente toman decisiones que traigan rentabilidad, con los preceptos de la ley como guía. La gestión no está enfocada en lo justo desde la perspectiva del cliente. El enfoque está en los derechos de la administración. No se toman en consideración las implicaciones éticas de las interacciones con los clientes.
Gestión moral	Se ve al cliente como un socio en igualdad de condiciones en la transacción. El cliente trae sus necesidades/expectativas a la negociación de intercambio y es tratado de manera justa. El enfoque de la gestión está en dar valor justo al cliente, información total, garantía justa y satisfacción. Los derechos de los clientes son generosamente interpretados y honrados.

Fuente: CARROLL, 1991:14 (traducción libre)

Actualmente, hace falta que toda la cadena de valor de un producto esté comprometida con la responsabilidad social empresarial. Cada vez más, los modelos de informes de rendición de cuentas sociales prevén para los clientes y los proveedores los mismos comportamientos y preocupaciones que tienen con sus públicos y con el medio ambiente, y que se exigen de la empresa que se propone realizar su rendición de cuentas sociales a través de esas herramientas.

Cuadro 4:
Tres tipos morales y su orientación hacia grupos de *stakeholders* – COMUNIDAD

Tipo de Gestión	Orientación hacia <i>stakeholders</i> de la Comunidad Local
Gestión inmoral	Se explota a la comunidad en una extensión máxima. Se contamina al medio ambiente. La clausura de las plantas o de los negocios se aprovecha totalmente de la comunidad. Se ignoran las necesidades de la comunidad. Se aprovechan al máximo los recursos de la comunidad y no se le da nada en retorno. Siempre que se puede, se viola el ordenamiento urbano y otros en su propio favor.
Gestión amoral	No se tiene en consideración la comunidad o sus recursos al tomar decisiones de gestión. Los factores de la comunidad se consideran irrelevantes para las decisiones de negocios. La comunidad, así como los empleados, es un factor de producción. Se siguen las consideraciones legales, pero nada más. Hay muy pocas relaciones con la comunidad, con su gente, con las actividades comunitarias y con el gobierno local.
Gestión moral	Se ve a la comunidad vital como una meta a ser perseguida activamente. Se trata de ser un ciudadano líder y de motivar a los otros a hacer lo mismo. Se involucra activamente, ayudando a las instituciones que necesitan ayuda –escuelas, grupos de recreación, grupos filantrópicos-. Existe una posición de liderazgo en medio ambiente, educación, cultura/artes, voluntariado y asuntos de la comunidad en general. La empresa se compromete en filantropía estratégica. La administración ve las metas de la comunidad y de la empresa como mutuamente interdependientes.

Fuente: CARROLL, 1991:14 (traducción libre)

En los modelos de informes de rendición de cuentas sociales adoptados en Brasil (IBASE, Instituto Ethos, y Agencias Reguladoras) se prevé la participación de las empresas en acciones volcadas a la comunidad donde están instaladas o a comunidades dispersas, la inversión en proyectos ambientales, educacionales y culturales, y el fortalecimiento de la economía local.

Melo Neto y Fróes (2002) llaman la atención hacia el hecho de que existen dos dimensiones de responsabilidad social de las empresas, dirigidas a

dos segmentos de *stakeholders*: el foco en el público interno y el foco en la comunidad. Añaden que la responsabilidad social interna enfoca los empleados y dependientes, y que su objetivo es motivarlos a un desempeño óptimo, crear un ambiente laboral agradable y contribuir a su bienestar; mientras que la responsabilidad social externa enfoca la comunidad más cercana a la empresa o el lugar donde está situada.

Varios exponentes de las ciencias sociales cuestionan la propalada responsabilidad social interna. Davel y Vargara (2001) llaman la atención hacia las contradicciones que se pueden observar entre el discurso y la práctica de la gestión de personas. Aunque las empresas estimulan el comprometimiento de las personas y en su discurso, las personas se consideran estratégicas para la empresa, la mayoría de las veces las empresas no dudan al echar sumariamente a las personas ante la primera necesidad de reducción de costos, o al sustituirlas por personal temporal.

Chamon y Amurrio (2007) interpretan la responsabilidad social como el impacto de las acciones de una empresa, que, al extenderse más allá de su propio bienestar, se relaciona con el concepto de sensibilidad social. Para los autores, la empresa, en nombre de la maximización de su valor presente, puede comprometer a la ética. Esto se agrava porque existen pocas sanciones a las empresas que no hacen su parte. ¿Cómo establecer una auditoría social?, se preguntan los autores.

Kliksberg (2006) subraya que la disputa de los americanos era en el pasado por el puesto de supermillonarios, pero que es ahora por la imagen de filántropo. Las empresas no pueden más mirar apenas el lucro, por que tienen que rendir cuentas a la sociedad.

La responsabilidad social remite a la constitución de una ciudadanía organizacional en el ámbito interno de la empresa y a la implementación de derechos sociales en el ámbito externo, según Srour (1998), que aduce:

Aunque se mueva en un contexto donde imperan códigos morales, sólo pasa a portarse de modo socialmente responsable cuando su continuidad está en riesgo, cuando enfrenta la intervención organizada de las contrapartes con las que lidia o cuando se sumerge en el juego del tira y afloja de las relaciones de poder. (Srouf, 1998, pp. 294-295, traducción libre).

El sociólogo Pablo Guerra (2006) llama la atención para una economía de la solidaridad que cuestione el modelo y los valores que imperan en los mercados; que promueva la cooperación donde se exagera la competencia; que promueva la satisfacción de las necesidades humanas donde se exagera el consumismo; que promueva un justo beneficio donde se exagera el lucro; y que promueva el comunitarismo donde se exagera el individualismo.

Una comunidad única, o mejor dicho, un “comunitarismo”, tal vez pudiera ofrecer la respuesta para un mundo más justo. Guerra (2010) reforzó el término “comunitarismo” explicándolo así en una entrevista:

Desde un punto de vista, creo que lo medular del comunitarismo es ofrecer una perspectiva intelectual dirigida a la construcción de un desarrollo humano integral lo más justo y participativo posible, orientado hacia la búsqueda de un bien común por encima de los intereses particulares, pero al mismo tiempo, que reconozca la dignidad de cada persona humana. En definitiva, se trata de entender a la sociedad como una comunidad (y no solo, por ejemplo, como la suma de individuos), y al mismo tiempo, entender a la sociedad integrada por múltiples comunidades, actores de la sociedad civil, que también se deben ver como sujetos políticos. El pensamiento comunitarista parte de la complejidad de las sociedades humanas y ensaya propuestas que buscan ciertos equilibrios para la construcción de sociedades más solidarias. (GUERRA, 2010, entrevista).

Se considera importante y oportuna la realización de una encuesta que investigue el empeño y la inversión de las empresas para la satisfacción y el bienestar de sus *stakeholders*. Siendo así, la realización del presente trabajo pretende tomar como soporte los conceptos de responsabilidad social empresarial, con destaque para las peculiaridades presentadas a los *stakeholders* internos y a los *stakeholders* externos, que se traducen en acciones de responsabilidad social interna y acciones de responsabilidad social externa.

2.4.1 Búsqueda de la ciudadanía corporativa

Las prácticas de responsabilidad social han representado el conjunto de esfuerzos para alzar el estatus de empresa ciudadana, es decir, la empresa que pauta sus acciones dentro de la visión de ciudadanía corporativa. El concepto de ciudadano (Houaiss, 2006) se confiere al individuo que, como miembro de un Estado, usufructúa los derechos civiles y políticos garantizados por el mismo Estado y desempeña los deberes que, en esta condición, le son atribuidos. A guisa de curiosidad, en la antigua Grecia, era así denominado – ciudadano – el individuo que disfrutaba del derecho de participar de la vida política de la ciudad, derecho este prohibido a la mujer, al extranjero y al esclavo.

Melo Neto y Fróes (1999) argumentan que una empresa ciudadana es aquella que aporta recursos financieros, recursos tecnológicos y horas de trabajo a proyectos comunitarios de interés público, y así, se vuelve merecedora del respeto, de la confianza y de la admiración de sus clientes.

Un estudio de Matten y Crane (2005) procuró fundamentar el concepto de empresa ciudadana. Los autores parten de varios estudios previos que asociaron el papel de empresa ciudadana a las prácticas filantrópicas. Para esos autores, la ciudadanía corporativa puede definirse así:

Ciudadanía corporativa describe el papel de la corporación en la gestión de los derechos de ciudadanía para los individuos. Dicha definición disocia la ciudadanía corporativa de la noción de que la corporación es un ciudadano en sí (como los individuos lo son) y se acerca de la noción de que la empresa administra ciertos aspectos de la ciudadanía para otros actores sociales. Estos incluyen, no sólo a *stakeholders* tradicionales, como empleados, clientes o accionistas, sino que también incluyen a electorados más amplios, sin relación directa transaccional con la empresa. (MATTEN y CRANE, 2005, p. 166, traducción libre).

Los autores atribuyen un conjunto de tres roles a la empresa ciudadana, en el ejercicio de la ciudadanía sobre el elemento humano, que pueden observarse en el Cuadro 5 a continuación:

Cuadro 5
Un concepto teórico extendido de Ciudadanía Corporativa

CIUDADANÍA CORPORATIVA	
Papel social de la empresa en la administración de los derechos de ciudadanía	
Derechos sociales	Corporación como proveedora
Derechos civiles	Corporación como facilitadora
Derechos políticos	Corporación como canal

Fuente: MATTEN y CRANE, 2005:174 (traducción libre)

Los autores recuerdan que en el ejercicio de la ciudadanía no se atribuye exclusividad a las corporaciones en esos tres campos de los derechos de los ciudadanos citados en el Cuadro 5. En el rol de proveedora, la corporación podrá o no suplir los individuos en sus derechos sociales. En el caso de los derechos civiles, la corporación podrá capacitar o restringir esos derechos. Por último, en la esfera de los derechos políticos, la corporación es esencialmente un canal adicional para el ejercicio de esos derechos.

Es posible encontrar una infinidad de ejemplos del ejercicio de la ciudadanía corporativa en los moldes sugeridos por Matten y Crane; aunque las corporaciones llenen los vacíos dejados por el Primer Sector y dejen a los *stakeholders* satisfechos, aun así permanece el cuestionamiento si les cabe a las corporaciones ese papel de forma indiscriminada.

A partir de un amplio análisis conceptual, Welzel, Luna y Bonin (2008) discuten la convergencia de conceptos de responsabilidad social corporativa y ciudadanía corporativa. Las autoras, aunque la literatura no presente una clara delimitación y/o complementariedad entre esos conceptos, concluyen que:

El concepto de ciudadanía corporativa comporta la idea de pertenencia y efectiva participación de la empresa en su medio inmediato, contemplando los intereses comunitarios; por su parte, el concepto de responsabilidad social corporativa, tiene como base la responsabilidad de considerar conjuntamente en sus estrategias, decisiones y acciones, aspectos que atiendan a parámetros económicos, incluyan estándares ecológicos sostenibles, éticos – principalmente en lo que se refiere a los clientes y a los empleados – y que también atiendan a la comunidad. De forma resumida, se verifica que el concepto de responsabilidad social empresarial posee un espectro más amplio que el de ciudadanía corporativa. (WELZEL, LUNA y BONIN, 2008, p. 12).

A continuación, en el Cuadro 6, se reprodujo un interesante resumen proyectado por Welzel, Luna y Bonin (2008) que muestra el concepto de responsabilidad social corporativa proferido por los principales exponentes y estudiosos de la materia.

Cuadro 6

Conceptos-clave en la evolución del concepto de Responsabilidad Social Corporativa

Concepto clave	Definición/características	Principales autores	Principal abordaje
Responsabilidad Corporativa (RC1)	"Representa el grado de (ir)responsabilidad observado a partir de las estrategias y prácticas de una empresa, tales como sus impactos en los <i>stakeholders</i> y en el medio ambiente." (WADDOCK, 2004:10, traducción libre).	Donaldson y Dunfee (1994)	Mixto
Reputación Corporativa (RC2)	"[...] engloba la percepción general que los <i>stakeholders</i> externos e internos tienen sobre aspectos empresariales como estrategias, prácticas, productos y comprometimiento social, que pueden mensurarse con base en una amplia gama de medidas, tanto financieras como subjetivas. Esas involucran criterios que tratan de las relaciones con los <i>stakeholders</i> y el medio ambiente." (WADDOCK, 2004:12, traducción libre).	Formbrun y Shanley (1990); Furmbrun (1998); Wartick (1992, 2002)	Mixto
Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Básicamente, define los principios, las formas y los motivos por los que las empresas deben responsabilizarse. (RODRIGUEZ et al., 2002:135).	Bowen (1953); Frederick (1960); Davis (1967, 1973); Preston y Post (1975)	Normativo
		Carroll (1979); Jones (1980)	Mixto
Responsividad Social Corporativa (RSC2)	"[...] significa que las empresas deben tomar la iniciativa actuando anticipadamente en la proposición de políticas que atiendan a sus públicos externos." (WADDOCK, 2004:16, traducción libre).	Ackerman (1973, 1975); Blacke (1974); Ackerman y Bauer (1976); Sethi (1979); Strand (1983)	Descriptivo
		Preston y Prost (1975)	Mixto
Rectitud Social Corporativa (RSC3) o Ética Empresarial (EE)	"[...] involucra un penetrante sentido de rectitud, de respeto y de preceptos humanitarios que los principios y valores éticos fundamentales de la empresa deben contener, de forma a reflexionar sobre sus políticas y decisiones centrales." (WADDOCK, 2004:19, traducción libre).	Donaldson (1992, 1996); Liedtka (1998)	Mixto

Performance Social Corporativa (PSC)	"Son las formas de mensurar la responsabilidad social en términos de su eficacia, con el intuito de relacionar medidas sociales y financieras." (MATTEN et al., 2003:110, traducción libre). "[...]"	Sethi (1979); Carroll (1979); Swanson (1999)	Normativo y Descriptivo
		Wartick y Cochran (1985); Wartick (1988); Wood (1991); Clarkson (1995); Swanson (1995)	Mixto
Ciudadanía Corporativa (CC) o <i>Corporate Citizenship/ Business Citizenship</i>	Involucra una perspectiva amplia de los derechos y deberes empresariales. (WADDOCK, 2004:10, traducción libre).	Wood y Logsdon (2001); Marsden (2000); Marsden y Andrioff (1998); Mcintosh, Leipziger, Jones y Coleman (1998); Waddock (2002, 2004)	Mixto
Teoría de los <i>stakeholders</i>	"Es la identificación concreta, con base en principios de legitimidad y priorización, de los grupos sociales hacia los cuales la empresa posee responsabilidades y que, al mismo tiempo, influyen las decisiones corporativas." (DONALDSON y PRESTON, 1995:110-111, traducción libre).	Carroll (1989)	Normativo
		Brenner y Cochran (1991); Mitchell et al. (1997)	Descriptivo
		Freeman (1984, 1999) Jones (1995)	Instrumental
		Donaldson y Preston (1995); Jones y Wicks (1999); Clarkson (1995)	Mixto
Gestión Sostenible (GS)	Tiene como premisa básica el reconocimiento de que el mundo corporativo es parte integrante de un sistema social y natural. Ello tiene dos implicaciones dramáticas: la aceptación de la escasez de los recursos naturales y la noción de que las empresas y la sociedad son corresponsables por la utilización y el desarrollo de los recursos. (RODRIGUEZ et al., 2002:137, traducción libre).	WECD (1987); Muller-Christ (2003); Hulsmann (2004)	Mixto
Gobernanza Corporativa (GC)	"Se refiere al sistema por el que las sociedades empresariales son dirigidas y controladas, involucrando la relación entre accionistas, consejos y dirección de las empresas." (RABELO y VASCONCELOS, 2002:322, traducción libre).	Hart (1990, 1995); La Porta et al. (1997, 1998, 1999)	Normativo

Fuente: Welzel, Luna y Bonin, 2008:7-8 (traducción libre)

Cuadro elaborado a partir de la adaptación de los estudios de Waddock (2004) y Rodriguez et al. (2002).

A las empresas que realizan programas y proyectos de responsabilidad social, tanto en el ámbito interno, dirigido al bienestar de los empleados, con alcance a sus familiares, como en el externo, dirigido a clientes, proveedores y comunidad en general, se viene atribuyendo la denominación "empresa-ciudadana", por la que se entiende que las acciones ejercidas por la misma representan una forma de ciudadanía corporativa.

Según datos de IBASE ¹⁵, en los años 60, en los Estados Unidos de América y en Europa, el repudio de la población a la guerra del Vietnam dio inicio a un movimiento de boicot a la adquisición de productos y acciones de algunas empresas relacionadas al conflicto. La sociedad exigía una nueva postura ética y diversas empresas pasaron a rendir cuentas de sus acciones y objetivos sociales. La elaboración anual de informes con datos de carácter social resultó en lo que hoy se llama Balance Social.

Aunque cada Estado-nación –o incluso algunas empresas individualmente– elijan o definan los mejores instrumentos o vehículos de comunicación para rendir cuentas a la sociedad, surgió alrededor de 1998, como consecuencia de un trabajo creado por la ONU, la *Global Reporting Initiative* (GRI), que proponía un conjunto detallado de directrices para los informes de sostenibilidad, con el propósito de estandarizarlos internacionalmente. Según datos de la GRI hasta el momento de la consulta¹⁶, cerca de 1000 organizaciones, en más de 60 países, declararon que usan la estructura de informes de sostenibilidad de la GRI. Ese modelo se muestra como un intento de unificación de las herramientas utilizadas internacionalmente para la difusión de prácticas de responsabilidad socio ambiental.

Aunque el Balance Patrimonial o Financiero de las empresas proporcione los números concernientes a las ganancias y a las destinaciones de los recursos de las empresas, no existe obligatoriedad de presentar un estado contable financiero que congrege informaciones relativas a las prácticas en acciones, proyectos y programas de naturaleza social o ambiental. Tramita en el Congreso Nacional Brasileño el Proyecto de Ley 3.116 del año de

¹⁵Brasil. *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE). Disponible en: <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=2> Acceso el 09 de noviembre de 2009.

¹⁶Portugal. *Global Reporting Initiative. Home*. Disponible en: <http://www.globalreporting.org/Home/WhatWeDoPortuguese.htm> Acceso el 09 de noviembre de 2010.

1997¹⁷, de autoría de la entonces diputada Marta Suplicy, que crea para las empresas la obligatoriedad de confeccionar un Balance Social, pero hasta ahora no ha sido sancionado.

El aumento de la complejidad de los negocios impone esa modalidad de rendición de cuentas a la sociedad. Esa práctica no se va a detener, al contrario, tiende a expandirse a causa de la globalización y de la velocidad con que ocurren las transformaciones derivadas del desarrollo tecnológico, conforme argumentan Ashley et al. (2002). Los autores añaden que:

Las crecientes disparidades y desigualdades de nuestra sociedad obligan a repensar el desarrollo económico, social y ambiental. Por otra parte, el incremento de la productividad en función del avance de las nuevas tecnologías y de la difusión de nuevos conocimientos llevó a un aumento significativo de la competitividad entre las empresas. De esa forma, ellas buscan cada vez más invertir en nuevos procesos de gestión, con vistas a obtener diferenciales competitivos. (ASHLEY et al., 2002, p. 3, traducción libre).

En ese particular, Melo Neto y Fróes (2002, p. 100) sugieren una forma de emprendedorismo social que denominan globalización cooperativa que, según ellos, puede definirse como “un esfuerzo cooperativo de toda la población de una ciudad, distrito, comunidad, región, país y de todo el mundo para enfrentar el desempleo, la exclusión social y el empobrecimiento.”

No se puede dejar de tener en consideración, como nos recuerda Cortina (2007), que la actividad empresarial es una actividad humana y, siendo así, puede abarcar un grado más o menos elevado de moral, no apenas visible en el discurso, sino, principalmente, en las prácticas, tanto en la gestión de sus empleados, como también en las acciones dirigidas a otros actores sociales. Para la autora, la ética empresarial evolucionó y continúa evolucionando desde la incorporación de los dogmas de la ética protestante, pasando por las eras industrial y pos-industrial, hasta nuestros días.

¹⁷ Brasil. *Congresso Nacional Brasileiro*. Disponible en: http://www.camara.gov.br/sileg/Prop_Detalhe.asp?id=209785 Acceso el 30 de noviembre de 2010.

En lo que atañe al lucro para los accionistas, Sen (In: CORTINA, 2007) admite que el beneficio material y la obtención del lucro en las actividades económicas no son una posición absurda. Recuerda que el propio Adam Smith, visto como el promotor del *homo economicus*, también llamó la atención para la importancia de los sentimientos morales y el rol social de los códigos morales de conducta. Para él, cualquier negocio incluye un gran número y una gran diversidad de personas y, así siendo, el éxito de las empresas depende de las conductas, de las preocupaciones y de los valores de un grupo humano mayor que el de los empresarios. Recuerda, asimismo, que el papel de la ética empresarial en el desarrollo y en la sostenibilidad de un orden social es de largo alcance, siendo necesario que abarque aspectos complejos del desarrollo como la equidad, la eliminación de la pobreza y la protección del medio ambiente, y que la empresa no debe, tampoco, perder de vista que es ella la que más sufre con las consecuencias de sus deslices éticos.

Los datos ofrecidos por las empresas y publicados en los Balances Sociales y otros modelos de informes de rendición de cuentas sociales parecen romper con la ética, una vez que sugieren alguna falacia alrededor de la ciudadanía corporativa, en la medida en que se puede constatar el desequilibrio entre el aporte de recursos a los proyectos de responsabilidad interna y externa. Dichas distorsiones dan margen a que se deduzca que algunas corporaciones priorizan el marketing social, invirtiendo en programas y proyectos sociales para la comunidad externa, buscando más proyección y visibilidad para sus imágenes.

Otro factor es la omisión de informaciones constatada en los mencionados Balances y en otros informes de rendición de cuentas sociales publicados, incluso, en las propias páginas *Web* de las empresas, lo que pone en duda si estas detentan, en verdad, la tan comentada ciudadanía corporativa.

En ese punto, se debe recordar a Melo Neto y Fróes (2001) cuando alertan para el hecho de que por mejor que sean los proyectos de

responsabilidad social externa, la negligencia y la baja inversión en el ambiente de trabajo pueden dar margen a deducciones que llevan a la constatación de “irresponsabilidad social interna”. Y van más allá:

Algunas empresas, al estimular la competición interna como forma de aumentar la productividad, crean una verdadera cultura organizacional del vale todo, despertando en sus empleados conductas antiéticas (denuncias, intrigas, apropiación del trabajo ajeno, ocultación de informaciones etc. (MELO NETO y FRÓES, 2001, p. 136, traducción libre).

Esos fenómenos, aunque ocultos o disfrazados, pueden mostrar la falta de responsabilidad social interna, una vez que pueden provocar el comprometimiento del ambiente psicológico en el trabajo, y así, arañar el clima ético.

En otra obra, Melo Neto y Fróes (2002) llaman también la atención para el hecho de que muchas empresas realizan donaciones de sus propios productos – muchas veces ya obsoletos – enfatizando más su marca que propiamente la acción en sí. Los autores ilustran esa afirmación con un ejemplo:

El ejercicio de la filantropía ganó una nueva dimensión en los Estados Unidos de América. American Express consiguió aumentar en un 28% el uso de la tarjeta Amex con base en la divulgación de su campaña de donación de parte de los gastos hechos por los clientes en la tarjeta a entidades sin fines de lucro en la región de San Francisco (California). A continuación, Amex expandió la campaña a todo el país, alcanzando récord de ventas y de donaciones. (MELO NETO y FRÓES, 2002, p. 156, traducción libre).

Pautándose en el pensamiento de Marx y Amartya Sen, Fulao (2005, p. 157), discute el sentido de libertad, bienestar y oportunidad, poniendo en tela de juicio la fragilización de las morales y de los derechos e intereses individuales, frente a los objetivos económicos:

El desarrollo y el progreso deben verse como procesos de expansión de las libertades individuales reales, no sólo en términos de PIB o de renta nacional, sino también de su relación con las instituciones económicas, sociales, políticas, culturales y humanas. Es así, que el progreso tecnológico y la modernización social contribuyen, como la industrialización, a expandir la libertad del hombre, no sólo como medios sino como fines. (FULAO, 2005, p.157).

El fenómeno de la globalización, así como sus desdoblamientos, tiende a generar más injusticia social. Las corporaciones, especialmente las gigantes transnacionales, poseedoras de los mayores montos de capital, parecen abandonar economías emergentes en lugares en que se instalaron y salir en busca de mano de obra más barata donde se encuentre. Como ya ventilado, para Bauman (1999) dicha movilidad huye al control de los poderes constituidos en los Estados-naciones, hasta porque el “tiempo real” facultado por los recursos de la tecnología de la información elimina y supera las distancias y limitaciones geográficas.

En ese particular, la búsqueda de responsabilidad por lo social, es decir, el compromiso de las empresas con las comunidades que las acogen, precisa ser una constante.

Más tarde, Bauman (2005) registra que la modernidad, desde sus primordios, produjo y siguió produciendo enormes cantidades de sobras humanas. Para él, eso ocurrió en dos áreas:

La primera fue la producción y reproducción del orden social, todo modelo de orden es selectivo y exige el recorte, la poda, la segregación, la separación o la extirpación de aquellas partes de la materia prima humana que demuestren ser ineptas para ese orden, es decir, que sean incapaces o no se les permita encajarse en ninguno de sus nichos. La segunda fue el progreso económico que, en un determinado momento, exige la invalidación, el desmantelamiento y la eventual aniquilación de ciertos modos de vida y de subsistencia del ser humano, ya que no pueden ni podrían alcanzar los crecientes estándares de productividad y rentabilidad. (BAUMAN, 2005, p. 161).

La modernidad no puede y no debe, entonces, producir nuevas categorías de excluidos o desasistidos, puesto que, a pesar de los nuevos descubrimientos o de la evolución de los hechos ya alcanzados, sin equilibrio, se podrá generar una mayor cantidad de desfavorecidos y, así, suscitar mayor necesidad de programas y proyectos de inclusión social.

Una visión bastante contundente la muestra Ramonet (apud CORTINA, 2007) al constatar que:

La empresa global de hoy ya no tiene centro, es un organismo sin cuerpo y sin corazón; no es más que una red constituida por diferentes elementos complementarios esparcidos por el planeta, que se articulan los unos con los otros según una racionalidad económica pura, obedeciendo exclusivamente a dos palabras clave: rentabilidad y productividad. [...] Los trabajadores de los países de origen de la empresa son integrados, de mala gana, al mercado internacional de trabajo. La nivelación se hace por debajo: se buscan los sueldos bajos y la menor protección social. (RAMONET apud CORTINA, 2007, pp. 95-96, traducción libre).

Por lo que parece, se alteran los estándares tecnológicos y de comodidad al precio de un mayor sacrificio de las clases trabajadoras.

Es necesario que las empresas se anticipen a las crisis, moviéndose espontáneamente hacia mejorías que posibiliten mayor justicia social para los públicos con los que interactúan, para la comunidad en la que están insertadas, y para un mundo mejor, más limpio y sostenible.

Dufour (2007) alerta hacia una sumisión simbólica, de cierto nihilismo contemporáneo, demostrado por la dificultad que el joven tiene de insertarse en un mercado de trabajo cada vez más simbólico, hipotético e inestable. Eso termina por generar una cierta exclusión social, una vez que muchos jóvenes se ven fuera de cualquier clase.

Puesto esto, parece correcto pensar que la responsabilidad social empresarial también tiene que ocuparse con la generación y el mantenimiento de oportunidades de aprendizaje, de empleos, incluso, creando espacios para el principiante y para el recién llegado al mercado de trabajo. La inclusión profesional también tiene que tener su lugar garantizado en el campo de la inclusión social.

Mucho se podría traer, igualmente, de los interminables posicionamientos de autores que cuestionan la propalada ciudadanía corporativa. El humor inteligente de Beck (2008), que discurre sobre las paradojas, los errores, las consecuencias y los impactos culturales y

económicos que permean una forma de colonización económica y de comunicación denominada globalización, parece ajustarse al término de ese tópico. Al final de su libro, Beck, (2008, p. 219) satiriza el “escenario de decadencia a la carta, o la brasilenización de Europa”, y sigue deshilachando los contrastes, como el de cierta falsedad en la reforestación de los espacios públicos, bajo la vigilancia atenta de militares armados, las bicisendas que impiden a los peatones de caminar, la precariedad de los transportes públicos, el mal uso de los impuestos recaudados por los gobiernos y muchos otros. Por lo que parece, el Primer Sector, el Gobierno, cada vez más hace menos su parte.

En la actualidad, también llamada posmodernidad, el punto de convergencia es la globalización. El gran cuestionamiento no es más el rol del Estado como regulador de conflictos. La dificultad pasa a ser la búsqueda de fronteras entre la competencia y la cooperación, y la búsqueda de un modelo de gestión para la gobernanza de los Estados-naciones dentro de la complejidad y de la diversidad de la aldea global.

2.4.2 Impactos de la globalización y de crisis económicas sobre la responsabilidad social

Un determinado horror económico, que puede ser consecuencia del fenómeno de la globalización, es señalado y puesto en discusión por académicos y empresarios de todo el mundo. Lo que Huberman (1986) preveía en 1936 fue corroborado por Forrester (1997) y Singer (1999), es decir, la ley de los más fuertes sobre los más débiles, el aumento de la miseria, del desempleo y de la violencia. Parece que no ha cambiado mucho.

La globalización y sus desdoblamientos sugieren una nueva ética de las relaciones en las organizaciones. Ese es el pensamiento de Chanlat (1992), para quien las relaciones en el ámbito de las organizaciones necesitan

cambiar. Siendo la economía global impulsada por valores económicos, se debe aceptar que la ética individual sea articulada con la ética colectiva. Se subrayan las actitudes egoístas de las decisiones especulativas, la disminución generalizada de la consciencia profesional y los escándalos financieros que vienen puntuando la vida de los negocios.

Para el autor, en el juego económico cualquier actitud individual necesita tomar en cuenta los impactos que va a causar en el colectivo, colectivo que está cada vez más sin fronteras o límites. En sus propias palabras:

Si el respeto por sí mismo pasa a un respeto por el otro, al reconocimiento de su palabra, de sus competencias y de su originalidad, el respeto por el otro pasa, igualmente, al respeto por sí mismo, es decir, por sus obligaciones y sus deberes en relación con los otros que hacen parte de esta ética de sí mismo. En un medio ambiente organizado, ese doble interés, por sí mismo y por los otros, debe igualmente conjugarse con el interés por la institución. (CHANLAT, 192, p. 68, traducción libre).

La economía globalizada trae en su interior, obligaciones y bonos. Si la economía se presenta estable, va a generar un sentimiento de estabilidad para todos. Si hay una crisis para algunos, habrá impacto sobre todos. Una crisis económica puede interpretarse de varias formas.

Algunos estudiosos la ven como fenómenos que marcan los ciclos económicos, más o menos previsibles, como las ondas de Elliott¹⁸.

¹⁸ Ralph Nelson Elliott, un contador, desarrolló la *Teoría de Ondas*, y creó este modelo mientras estuvo internado en un sanatorio para tuberculosos en el inicio del siglo XX. Elliott observó que el mercado seguía algunos estándares (de la misma manera que Dow lo había dicho), pero que éstos variaban en la amplitud y en el tiempo. Los tres aspectos más importantes de la teoría de Elliott son: los estándares, las proporciones y el tiempo. Según Elliott, la tendencia del mercado se compone por ondas bien definidas, formando un estándar de 8 ondas. El movimiento principal se constituye de 5 ondas que se reparten en 3 en la dirección dominante (1, 3 y 5) y en 2 en la dirección de corrección (2 y 4), opuesta a la tendencia principal. Así una onda completa tendrá 5 movimientos (1, 2, 3, 4 y 5). Cada una de las 3 ondas en la dirección principal se reparte en 5 ondas menores, y cada una de las dos de corrección en 3 otras, guardando la misma ley de formación de las anteriores. (traducción libre). Brasil. *Monitor Investimentos*. Disponible en: http://www.monitorinvestimentos.com.br/aprendizado.php?id_aprendizado=100. Acceso el 02 de abril de 2009.

Los ciclos económicos han sido estudiados empíricamente por William Jevons¹⁹, a fines del siglo XVI. Este autor, que fue uno de los fundadores de la escuela neoclásica de economía, hizo una analogía de los ciclos con las manchas solares, que tendrían influencia sobre las condiciones meteorológicas y, por consiguiente, sobre la productividad agrícola.

Para Burns y Mitchell (apud Sachs y Larrain, 1994) los ciclos económicos son:

Una forma de fluctuación que se encuentra en la actividad económica agregada de las naciones que organizan su trabajo principalmente en empresas: un ciclo consiste en expansiones que ocurren al mismo tiempo en múltiples actividades económicas, seguidas de recesiones de igual modo generales, contracciones y recuperaciones que se funden con la fase expansiva del ciclo siguiente; esta secuencia de cambios es recurrente, pero no periódica; en su duración, los ciclos económicos varían desde algo más de un año hasta diez o doce años; no son divisibles en ciclos más cortos de similar carácter cuyas amplitudes se aproximen a la propia. (BURNS y MITCHELL apud SACHS y LARRAIN, 1994, p. 511).

Las consideraciones de Burns y Mitchell parecen apuntar hacia las no comprobadas ondas de Elliot. En concreto, tenemos los impactos globalizados, como consecuencia del mundo plano.

Son muchas las causas que pueden llevar a una crisis. Minsky apud Kindleberger (1989) lanza luz sobre algún tipo de *shock* exógeno o externo que pueda sacudir el sistema económico y que varía de acuerdo con el auge especulativo. Puede ser el final de una guerra, una cosecha abundante o su fracaso, un nuevo invento de largo efecto, un suceso político sorprendente, en fin, cualquier cambio de impacto podrá ser suficiente para alterar el panorama económico. Para el autor, la irracionalidad provocada por la pérdida de la realidad caracteriza la *manía*, y puede conducir a la histeria de las masas.

¹⁹ Brasil. *Bastter.com*. Disponible en:
http://www.bastter.com.br/BR/MERCADO/Aprendizado/Economia/Ciclos_Economicos.aspx.
Acceso el 10 de mayo de 2009.

La conducta de las masas termina por dar el tono de la música y generar conductas que serán copiadas por diferentes pueblos, diferentes Estados-naciones y, en consecuencia, por las economías locales.

Dos grandes exponentes de la teoría económica, Hayek y Keynes (apud FEITO, 1999), consideran diferentes aspectos para explicar los ciclos económicos. Keynes aboga que en los años comprendidos entre guerras, o entre crisis, por tanto, de depresión, las políticas monetarias son ineficaces. Hayek, por su parte, ni siquiera cree en esas políticas, pues defiende la tesis de que el mercado no es fruto de planeamiento y políticas, sino un proceso natural, resultante de acciones humanas, y que se debe permitir que la depresión siga su curso. Consideró que el sistema financiero es susceptible de generar cíclicamente señales que confunden los agentes económicos, lo que termina por generar oscilaciones económicas.

También en la visión de Hayek, el aumento voluntario de los ahorros aumenta la inversión, porque eso se considera exclusivamente una función del precio relativo entre bienes de capital y bienes de consumo. Para Keynes, en determinadas circunstancias la acumulación de ahorros puede desplazar potentes efectos depresivos y lanzar la economía en una situación de profundo estancamiento, en síntesis, el proceso de equilibrio entre ahorros e inversiones contenido en el modelo de Hayek es mucho más amplio que el de Keynes. En la conclusión de Feito (1999), Keynes salió victorioso en el debate en los años 30; sin embargo, en términos de la actual realidad, la visión de Hayek se muestra más apropiada.

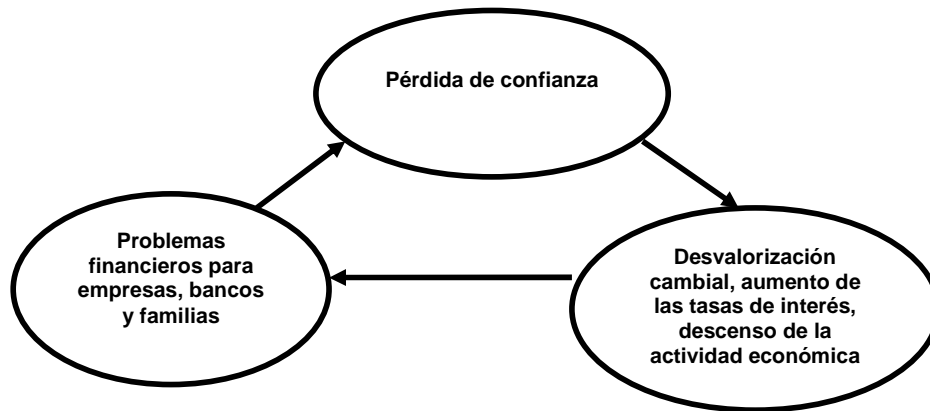
Existe una presuposición que los mercados se portan de forma racional, que la lucha de cada uno por los intereses individuales trae beneficios a todos, que todos poseen el mismo nivel de inteligencia, informaciones y modelos económicos y, que así, sin la intervención del estado, encuentran su propio equilibrio a través de la “mano invisible” de Adam Smith (1979) que le dio notoriedad. En realidad, según Kindleberger (1989), el mundo es irracional y las

“manías” llevan al pánico y a la correría con el propósito de ganar mucho dinero, muy rápidamente y, así, llegar al *crack* o a la quiebra es una mera cuestión de tiempo. El autor argumenta que las manías y los pánicos se pueden asociar a la irracionalidad general, o inconsciente colectivo. Parece oportuno aquí recordar una ilustración de Ortega y Gasset (1987, p. 128, traducción libre): “cuando la masa actúa de por sí, sólo lo hace de un modo, porque no tiene otro: lincha.”

Todo el posicionamiento de Kindleberger corrobora con el modelo de Minsky (apud Kindleberger, 1989), que insiste en la euforia de los mercados. El pánico lleva a la especulación, que provoca subidas y caídas de precios y, aunque varíen de un país a otro, generan desconfianza y provocan la quiebra.

Krugman (2009, p. 92, traducción libre) resalta que los pánicos son muy importantes para la economía, porque independientemente de sus causas, el pánico en sí justifica el pánico. Esos hechos negativos, que comprometen la confianza y hacen que la economía entre en colapso, generan un ciclo vicioso de la crisis financiera, ilustrado gráficamente por Krugman:

Figura 1:
El ciclo vicioso de la crisis financiera



Fonte: KRUGMAN, 2008:92 (traducción libre)

La crisis de confianza generada por una crisis económica, probablemente se hará acompañar por una buena dosis de inseguridad en cuanto a las perspectivas futuras. Esto podrá obliterar el estímulo de las organizaciones para construir o para comprometerse en proyectos y programas sociales que demanden el aporte de recursos financieros, bienes y servicios o mano de obra, puesto que las indefiniciones y las perspectivas de discontinuidad podrán amenazar el futuro de la organización y, siendo así, ésta podría decidir aplicar sus excedentes en la garantía de su propia seguridad o supervivencia.

Los ciclos traen sorpresas. “La incertidumbre debe ocupar un lugar relevante en las teorías del ciclo, una vez que permite la introducción de cambios que no se identifican inmediatamente”, afirma Meltzer (apud RAMIZ et al., 1997, p. 22). El mencionado autor aclara que los *shocks* tienen componentes transitorios y permanentes, y la respuesta a los mismos será lenta, insegura y, probablemente, adaptativa, en la medida en que se van

acomodando las creencias previas sobre los valores permanentes de las variables.

El nivel de empleos es sensible a las crisis económicas. Empresas más temerosas o contrarias al riesgo, ante la posibilidad de choques económicos tienden a reducir su número de empleados, como apuntan Greenwald y Stiglitz (1993):

Contratar empleados es una inversión. En la medida que la economía camina hacia la recesión, el portafolio óptimo de activos para una empresa incluye el "capital humano." Más allá de eso, el costo fantasma del capital – teniendo en cuenta, por ejemplo, los riesgos crecientes de una quiebra que resultan de un aumento de los préstamos requeridos para financiar las contrataciones y los entrenamientos de nuevos empleados – es alto en una recesión, y entonces, incluso si las empresas quisieran eventualmente aumentar el número de empleados, no sería el momento para hacer esa inversión en plena recesión. Por tanto, se reducen las nuevas contrataciones. Ello incrementa el desempleo, que es el resultado del aumento de la tasa de despidos en relación con la tasa de nuevas contrataciones. Como esa teoría predeciría, la tasa de nuevas contrataciones muestra una volatilidad cíclica más alta que la tasa de despidos (GREENWALD y STIGLITZ, 1993, pp. 23-24, traducción libre).

Aún en situaciones en que la reducción de empleos no se materializa, es posible que en circunstancias de crisis las organizaciones ablanden las inversiones en programas sociales, tanto internos como externos.

En muchos países el desempleo estructural puede aumentar como consecuencia de la globalización y de la búsqueda por mano de obra más cualificada, como lo señalan Vasconcelos y Garcia (2008), que alertan también que la globalización tiende a concentrar la producción en grandes empresas multinacionales, lo que "ha conllevado a la desnacionalización de gran parte del sector productivo, principalmente en los países menos desarrollados o emergentes" (VASCONCELOS y GARCIA, 2008, p. 262, traducción libre).

No son pocos los economistas que parecen compartir la visión de que los procesos que intervienen en los ciclos de la economía son muchos, como por ejemplo, los procesos económicos, políticos y sociales – que actúan entre

sí y cuyos roles varían y evolucionan en el tiempo, concluyen Ramiz et al. (1997).

Parece natural creer que los impactos y los desdoblamientos, tanto del proceso de globalización como de las crisis por las que la economía mundial padezca en el futuro, podrán provocar serias reducciones en los aportes de recursos a las causas sociales.

En el presente capítulo se rescataron las investigaciones y estudios sobre la temática de la responsabilidad social empresarial, incluyendo los conceptos de responsabilidad social y su evolución a partir del conocimiento de la ética empresarial. Se verificó que, ante las crisis económicas, las inversiones sociales pueden sufrir reducciones, lo que se consideró el punto más crítico con respecto a la correlación entre las acciones de responsabilidad social interna y externa, y en la forma cómo se desdoblan las decisiones empresariales. La fragilidad de la economía globalizada puede poner en riesgo la perpetuación de los proyectos sociales en el ámbito de las empresas.

3 METODOLOGÍA

Inicialmente, el capítulo pretende informar el tipo de investigación realizada, su universo y muestreo, sus individuos y los medios a través de los cuales se ha llevado a efecto la recopilación de los datos. En otra etapa se exhibirán las tablas y gráficos que consubstancian los datos recolectados y debidamente tratados, ofreciéndose destaque a posibles indicativos de lecturas y conclusiones.

3.1 TIPO DE DIBUJO

Conforme a la tipología desarrollada por Samaja (2004) y también Ynoub (2007), en cuanto al tipo el dibujo adoptado fue una investigación descriptiva, pues pretendió medir la correlación de un conjunto de variables que no implican causalidad. Las empresas distribuidoras de energía eléctrica ubicadas en los estados de la región sudeste de Brasil fueron la población objeto del estudio. Esa población será caracterizada más adelante.

En cuanto a los medios, se realizó una investigación bibliográfica, con la revisión de la literatura disponible en libros, periódicos y redes electrónicas; y también documental, por cuenta del análisis de registros, reglamentos, algunos balances patrimoniales y otros documentos de las empresas estudiadas, que pudieron contribuir directamente para la investigación o ratificar los datos recopilados por otros medios.

Para la validación y posible refinamiento de las unidades de análisis y sus respectivas variables, la investigación descriptiva ha sido precedida por un estudio exploratorio, por el que se buscó validar el elenco de empresas

componentes de la población blanco. El conjunto de empresas estudiadas fue facilitado por ANEEL, la entidad brasileña destinada a regular las condiciones del mercado de energía eléctrica, armonizando los intereses de las empresas concesionarias con los intereses de la sociedad por ellas servida.

3.2 FUENTES DE INFORMACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La opción por el sector de distribución de energía eléctrica fue motivada, principalmente, por el hecho de que esas empresas integran el elenco de organizaciones que fueron pioneras en la publicación de sus Balances Sociales. Analizando el banco de datos de IBASE²⁰ en sus primeros años de divulgación y hospedaje de los indicadores sociales de empresas brasileñas, el sector de distribución de energía eléctrica está presente como mostrado abajo:

- Año de 1996 – 09 empresas; de esas, 05 empresas son distribuidoras de energía eléctrica.
- Año de 1997 – 21 empresas; de esas, 13 empresas son distribuidoras de energía eléctrica.
- Año de 1998 – 38 empresas; de esas, 17 empresas son distribuidoras de energía eléctrica.

Ese comportamiento se siguió demostrando en los años siguientes, hasta que prácticamente todas las empresas del segmento registraron su presencia anual en aquel espacio de rendición de cuentas de las acciones de responsabilidad social corporativa.

Siendo la autora del presente trabajo ciudadana que vive en el Estado de Rio de Janeiro, optó por efectuar un recorte de la población blanco, poniendo en destaque el Estado donde vive y actúa profesionalmente. Puesto

²⁰ Brasil. *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE). Disponible en: <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm> Acceso el 12 de junio de 2010.

que el Estado está insertado en la región más desarrollada y próspera del país, especialmente por la presencia del Estado de *São Paulo*, responsable por más del 30% del PIB del país y donde se ubica la mayoría de las empresas de distribución de energía eléctrica, se definió como población de muestreo de la investigación **al conjunto de todas las empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región sudeste.**

La población de muestreo se constituyó, en la ocasión del estudio, por 21 (veintiuna) empresas, distribuidas por los cuatro estados que componen la región sudeste de Brasil. Son ellos: *Espírito Santo*, *Minas Gerais*, *Rio de Janeiro* y *São Paulo*. De las 21 empresas, en apenas dos el gobierno es controlador accionario con un 51% de las acciones. Las otras 19 son controladas por la iniciativa privada.

3.2.1 Una breve mirada sobre el sector de energía eléctrica

Las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica ingresan al escenario económico brasileño en una época de grandes cambios y transformaciones. Algunas de las empresas estudiadas iniciaron sus actividades poco después de la proclamación de la república en Brasil, que tuvo lugar a los 15 días del mes de noviembre del año de 1899. De las empresas investigadas, las más antiguas empezaron sus operaciones en los años de 1899, 1905, 1908 y 1912.

Por otra parte, iniciativas individuales para atención a necesidades latifundistas o de interés público ya se mostraban presentes desde el tiempo del imperio, como nos muestra Ferreira (2000):

Hasta mediados del siglo XIX, el recurso energético dominante en Brasil fue la leña y el carbón mineral, usados en los transportes, en algunas industrias y en la iluminación pública de los pocos centros urbanos de la época. La llegada de la energía eléctrica aparecería en el país en la segunda mitad del siglo, cuando, entre los años de 1879 y 1890, se realizaron varias instalaciones de pequeño porte para

generación y utilización de la electricidad como fuerza motriz, tracción urbana e iluminación (FERREIRA, 2000, p. 65, traducción libre).

También en la visión del autor, el mercado de energía eléctrica en Brasil se expandió rápidamente, principalmente por el aporte de capital extranjero, en el inicio del siglo XX, y tuvo como punto de partida los estados de *São Paulo*, *Rio de Janeiro* y *Minas Gerais*, estados esos que, por el desarrollo de las actividades industriales y comerciales, abrigaban las principales capitales del país.

Las compañías de energía se estatizaron durante el régimen militar y se privatizaron durante los años 90, aunque, por ejercer actividad de interés público, sus actividades pasaron a ser reguladas por ANEEL.

3.2.2 Fuentes de información para el análisis y estudio de la responsabilidad social

Como fuentes primarias en este vector, y sujetos de la investigación, se utilizaron:

- Informaciones recibidas de los gestores del área de recursos humanos, del área de responsabilidad social o de relaciones con la comunidad y, en algunos casos, de la asesoría de comunicación de las empresas.
- Códigos de conducta, conteniendo historia, valores, misión y visión de la empresa, disponible en la página *Web* de las empresas o recibido a través de correo electrónico.
- Balances Sociales de los últimos 3 (tres) años, según el modelo de IBASE, publicados por las empresas constituyentes de la población de muestreo en sus páginas *Web* o recibidos por correo electrónico.
- Informes de Responsabilidad Socio Ambiental de acuerdo con el modelo ANEEL, a los cuales se tuvo acceso a través de un *link* de la dirección electrónica de ANEEL,

<http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/relatorioambiental/relatorio.cfm>, durante el mes de agosto de 2010.

3.2.3 Descripción de la investigación

Cuando se inició el acopio de los datos de los Balances Sociales hospedados por IBASE, se verificó que en la respectiva dirección electrónica no figuraban los balances sociales relativos al año de 2009. Siendo el año corriente el de 2010, por lo tanto, el año pertinente a la publicación de las informaciones relativas a 2009, se buscó, vía correo electrónico y por teléfono, informaciones junto a IBASE en el sentido de entender las razones de la inexistencia de Balances Sociales del último ejercicio.

La respuesta por correo electrónico de una Investigadora informó que a partir de 2010 IBASE dejaría de hospedar los Balances Sociales de las empresas, limitándose a poner a disposición en su página *Web* el modelo de los mismos.

Se envió una solicitud por correo electrónico a las empresas elegidas para la investigación. Una de ellas suministró el link de acceso a la dirección electrónica de ANEEL, informando que sus datos, así como los datos de las demás empresas que integraban el segmento energético, es decir, todas las generadoras, transmisoras y distribuidoras de energía eléctrica existentes en el país, estaban a disposición en la citada dirección.

Se optó por trabajar con los datos disponibles en el Informe de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL. Un análisis minucioso de ese instrumento mostró que esta fuente era la más eficaz, por abarcar las informaciones contenidas en el Balance Social de IBASE y ofrecer innumerables otros datos no contemplados en el modelo IBASE, atendiendo, incluso, a rubros que inicialmente se esperaba obtener a través de

investigación de campo (como, por ejemplo, el número de procesos laborales en curso y el de accidentes de trabajo).

Esa fuente de informaciones, a pesar de ser bastante robusta y estar disponible en un *link* a la página *Web* de ANEEL, se presentó con algunos vacíos dejados por las empresas en determinados campos, lo que se trató de arreglar buscando fuentes secundarias que completaran las informaciones. Un primer paso fue cotejar estos datos con aquellos disponibles en los Balances Sociales de IBASE, lo que trajo algunos resultados. Como segunda alternativa, se optó por la proyección de un instrumento de recopilación de datos para las empresas, buscando obtener respuestas a los vacíos encontrados e ir un poco más allá.

Así siendo, como fuente secundaria de recolección de datos, se adoptó el siguiente recurso:

Carta Cuestionario (Apéndice A)

Se trata de una carta de presentación, acompañada de un cuestionario con preguntas comunes a todas las empresas que constituyen la población objetivo del trabajo, que busca cubrir informaciones no contempladas en el Informe de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL. Para algunas empresas se han formulado, también, algunas preguntas individualizadas, con el objetivo de completar ítems faltantes o con irregularidades en la transposición de un año al otro en los Informes de ANEEL.

Inicialmente se ha entablado contacto con las empresas vía correo electrónico y teléfono, con el propósito de identificar el área (departamento o asesoría) más adecuada para el envío del cuestionario. Algunas empresas contestaron sugiriendo el envío a la Asesoría de Comunicación, a la Asesoría de Sostenibilidad y, en algunos casos, a la Dirección General de la empresa.

Se enviaron la Carta de Presentación y el Cuestionario impresos juntamente con un CD para transposición del Cuestionario a la computadora, ofreciéndose la posibilidad de contestar vía *Internet*. Previendo situaciones en que la empresa deseara encaminar las respuestas por correo convencional, se les puso a disposición un sobre sellado como “correo especial”. Se solicitó a los respondientes el retorno con las respuestas en un plazo de cuarenta y cinco días, que culminaba a fines del mes de noviembre de 2010.

Pasado el plazo, no se recibió ningún Cuestionario, ya sea por correo convencional o por correo electrónico. Conviene subrayar que ninguna de las correspondencias enviadas se devolvió bajo la alegación de insuficiencia o cambio de dirección.

De las 21 empresas investigadas, se obtuvo 1 (una) respuesta por teléfono, 1 (una) por carta y 5 (cinco) a través de correo electrónico. Teniendo en vista que varias empresas pertenecen a grupos específicos, algunas respuestas vinieron a través de la empresa-Holding del grupo y se consideraron para todas sus integrantes. Así, se detallan a continuación las empresas investigadas, identificadas por el código que les fue atribuido por letras del alfabeto, como se presenta en el documento **Caracterización de las empresas (Apéndice B)**, y reunidas de acuerdo con los grupos de las cuales hacen parte.

Se demuestra, el comportamiento de las empresas con respecto al **Cuestionario** que se les envió:

Empresas A y H:

Contestaron por email, anexando el Balance Social IBASE de los últimos tres años, pero sin llenar el cuestionario, bajo la alegación de que los Balances contenían los datos pasibles de ser ofrecidos para fines de investigaciones.

Empresa B:

Encaminó el *link* para investigación de los datos en la página *Web* de ANEEL (<http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/relatorioambiental/relatorio.cfm>).

Empresa C:

No envió ninguna respuesta en retorno.

Empresas D y F:

Respondieron por correo electrónico, anexando el Balance Social IBASE de los últimos tres años.

Empresa E:

No envió ninguna respuesta.

Empresa G:

Contestó por correo electrónico informando que los datos estaban disponibles en su página *Web* y que harían un esfuerzo para atender a las solicitudes del cuestionario. Al ser cobrada, 60 días después del término del plazo, lamentó y alegó imposibilidad de reunir las informaciones solicitadas.

Empresas I, J, N y O:

Respondieron por carta, recomendando que se buscaran las informaciones en la página *Web* de ANEEL.

Empresa L:

No envió ninguna respuesta.

Empresa **M**:

Respondió por correo electrónico, adjuntando el Balance Social IBASE del último ejercicio y recomendando consultar las informaciones disponibles en su página *Web*.

Empresas **P, Q, R, S, T, U y V**:

La *Holdíng* del grupo respondió, vía correo electrónico, recomendando consultar las informaciones disponibles en las páginas *Web* (que son idénticas, en términos de construcción) de cada una de las empresas.

Teniendo en vista que tres empresas (respectivamente las identificadas por las letras **C, E, L**) no enviaron ninguna respuesta, se insistió en que concedieran una Entrevista. Para atender a esa demanda, se encaminó un correo electrónico el 1º de febrero de 2011, solicitando retorno dentro del plazo de 15 días.

La empresa **C** contestó, por correo electrónico, alegando confidencialidad de las informaciones solicitadas por el Cuestionario y que las informaciones que estaban a disposición se encontraban en el Balance Social IBASE y en los Informes de ANEEL.

Las empresas **E** y **L** no contestaron los mensajes.

El paso siguiente fue obtener en la página *web* de ANEEL todos los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental de las empresas objeto de la investigación y que acompañan el Balance Social IBASE, al final. Se procedió a la lectura de toda esa documentación y se seleccionaron los campos que se destinaban a identificar a las empresas y a las acciones de responsabilidad social internas y externas que serán presentadas y analizadas en el próximo rubro.

Las informaciones que contemplan las variables integrantes de las unidades de análisis proyectadas para la investigación se tabularon, se analizaron y se compararon a través de tablas, con la facilitación del establecimiento de porcentajes (%) para una mejor comprensión de la relación de las acciones de responsabilidad social entre sí, de las inversiones en acciones de responsabilidad social interna y externa, y también para el análisis de los datos complementarios.

3.3 SISTEMA DE MATRICES DE DATOS

Los datos se recopilaron por los siguientes procedimientos: lectura y análisis de los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL y consulta a ítems constantes de algunos Balances Sociales IBASE disponibles en las páginas *Web* de las empresas o recibidos a través de correo electrónico. Teniendo en vista la cesación de hospedaje de los Balances Sociales en la página *Web* de IBASE desde el ejercicio 2009 (que sería publicado en 2010), ese instrumento se está utilizando menos en el último año que en los 10 años anteriores. De ese modo, el Balance Social IBASE sirvió para contestar a alguna duda, inconsistencia o vacío constatado en el Informe de ANEEL. Conviene recordar que los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL traen, en su final, el Balance Social IBASE.

Los datos fueron tabulados por empresa y, dentro de esas, por ejercicio fiscal, respectivamente, relativos a los años de 2007, 2008 y 2009.

3.3.1 Unidades de análisis

Partiendo de la unidad de análisis primaria, que representa el segmento empresarial elegido, se intentará responder a algunas cuestiones relativas a las

modalidades de acciones de responsabilidad social internas y externas practicadas, a su naturaleza, al alcance y a los públicos favorecidos, así como al monto efectivamente invertido en acciones sociales.

Las unidades de análisis o entidades claves que subsidiaron la investigación, son las siguientes:

3.3.1.1 Unidad de análisis primaria

Como unidad de análisis primaria, se consideran:

Las empresas brasileñas distribuidoras de energía eléctrica, ubicadas en la región sudeste de Brasil.

Esas empresas, identificadas por letras secuenciales del alfabeto, se caracterizaron en el documento denominado **Caracterización de las empresas (Apéndice B)**.

Otro documento, la **Declaración de propósitos de las empresas (Apéndice C)**, tiene como finalidad mostrar las intenciones declaradas por las empresas investigadas en términos de valores, misión y visión de futuro.

3.3.1.2 Unidad de análisis secundaria

Como unidad de análisis secundaria, se considera:

El conjunto de acciones de responsabilidad social interna y externa practicado por empresas brasileñas distribuidoras de energía eléctrica ubicadas en la región sudeste de Brasil.

Esas acciones y otras informaciones fueron tabuladas en el documento intitulado **Informaciones relacionadas por las empresas (Apéndice D)**.

Las informaciones del Apéndice D se agruparon en una página por empresa y, dentro de cada una, en la secuencia de los tres ejercicios fiscales considerados (2007, 2008 y 2009).

En la elaboración del anteproyecto se optó por restringir la investigación a las empresas que publicaron el Balance Social en los últimos tres años. El trabajo de investigación mostró que todas las empresas que constituyen el público blanco atendieron a ese rubro, es decir que presentaron sus Informes en esos períodos, razón por la cual no hubo ninguna exclusión. Así, todas las empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región sudeste de Brasil forman parte del presente estudio.

3.3.2 Variables

Para cada unidad de análisis primaria, es decir, cada una de las 21 empresas que constituyen la investigación, se identificaron las respectivas variables, como sigue a continuación:

3.3.2.1 Acciones de responsabilidad social interna

3.3.2.1.1 Variables que retratan las prácticas sociales internas:

- Montos aplicados en alimentación
- Montos aplicados en transporte
- Montos aplicados en salud
- Montos aplicados en previsión complementaria
- Montos aplicados en educación
- Montos aplicados en cultura y otros rubros
- Montos aplicados en participación en los lucros o resultados

3.3.2.1.2 Variables que retratan las demandas laborales:

- Número de demandas en curso en el año
- Número de empleados involucrados en las demandas

3.3.2.1.3 Variable que retrata acciones de inclusión social a través del mantenimiento de empleados portadores de discapacidad:

- Número de empleados discapacitados

3.3.2.1.4 Variables que retratan el mantenimiento de empleados de sexo femenino:

- Número de empleados de sexo femenino
- Número de empleados de sexo femenino en cargo de mando

Inicialmente hubo la intención de estudiar algunas variables más a ser atendidas por los Cuestionarios. Serían ellas: Categorías de empleados incluidos en las prácticas constatadas; y prácticas sociales (aquellas mencionadas en el ítem 3.2.2.1.1) aplicadas a empleados subcontractados. No se estudió el referido sesgo porque las empresas no dieron las informaciones solicitadas para ese fin.

3.3.2.2 Acciones de responsabilidad social externa

3.3.2.2.1 Variables que retratan las prácticas sociales externas:

- Montos aplicados en educación
- Montos aplicados en cultura y deporte
- Montos aplicados en cultura (Ley Rouanet)
- Montos aplicados en acciones sociales de publicaciones sobre la ciudadanía

3.3.2.2.2 Variables que retratan la satisfacción de los consumidores:

- Número de consumidores cautivos
- Número de quejas

Inicialmente se tuvo la intención de estudiar la siguiente variable: categorías de públicos incluidos en las prácticas constatadas. Ese rubro no dependió de la devolución de los Cuestionarios o de consulta a cualquier otra fuente. La variable se abandonó por haberse mostrado inocua a los ojos de los objetivos de la investigación.

3.3.2.3 Indicadores sociales suplementarios encontrados en la investigación

- Accidentes de trabajo
- Amplitud de franjas de remuneración
- Demostración del valor añadido (DVA), o Distribución de la riqueza

3.3.2.4 Empresas y sus prácticas de acciones de responsabilidad social interna y externa

Los resultados del análisis de las prácticas de responsabilidad social interna y externa serán cotejados entre sí y con las categorías de las empresas estudiadas, según las siguientes características:

- Tamaño, según los Ingresos Brutos de Explotación
- Edad, según la fecha de fundación
- Número de empleados

La metodología propuesta se puso al servicio de los datos contenidos en los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL, Balances Sociales IBASE y otras informaciones obtenidas de las empresas y de sus páginas Web, dando origen a los contenidos que integran el capítulo venidero, que se destina al análisis de los datos.

4 ANÁLISIS DE LOS DATOS Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo se dedica a la materialización de la investigación emprendida. En esta etapa del estudio, los datos serán agrupados y, a partir de entonces, comparados y discutidos a la luz de los problemas analizados y de los objetivos de la investigación.

Las herramientas utilizadas en la investigación sufrieron un corte cuantitativo y otro cualitativo. Con base en los fundamentos encontrados en Sautu et al. (2005), se adoptó la metodología cuantitativa para el análisis y el tratamiento de los datos extraídos de los informes de rendición de cuentas sociales y que representan número de eventos, número de personas y montos en recursos. El tratamiento cualitativo ocurrió donde los datos eran textuales, especialmente en los rubros que tratan de las características y de las declaraciones de intenciones de las empresas, disponibles en el Apéndice B y en partes del Apéndice C.

Concluido el trabajo de campo, los datos se tabularon por empresa y, dentro de cada una, por ejercicio (2007, 2008 y 2009), conforme está disponible en el Apéndice D.

El intento principal de la investigación fue trazar un paralelo, buscando la coherencia en los hechos sociales constatados, entre las acciones de responsabilidad social interna y externa. Siendo así, de ahora en adelante se estudiarán los datos relativos a las variables establecidas para la investigación y se cotejarán los indicadores de la responsabilidad social interna con los indicadores de la responsabilidad social externa, evaluándose la extensión, la proporcionalidad y la constancia entre esas prácticas.

El análisis seguirá la secuencia de las variables formuladas. Inicialmente se tratarán las variables integrantes de las acciones de responsabilidad social interna. A continuación, será la vez de las acciones de responsabilidad social externa. Hechos esos análisis, se dará atención a los indicadores suplementarios encontrados en el curso de la investigación. Por fin, se pondrán en evidencia las unidades de análisis primaria y secundaria, es decir, las empresas que constituyen la población blanco y sus prácticas como un todo.

El estudio de las acciones de responsabilidad social corporativa se basa en la tabulación y en el cruce de los datos contenidos en el Apéndice D.

En todas las Tablas las empresas están identificadas por su correspondiente letra del alfabeto (de **A** a **V**), conforme definido en el Apéndice A. Los datos presentados muestran el promedio de los tres años (2007, 2008 y 2009) que fueron objeto de la investigación.

Los datos que faltan en los Informes, que no se consiguieron obtener a través de Cuestionario o Entrevista, se presentan con la indicación "ND", de "no disponible", en los casos en que la empresa no los informó. A estos datos se atribuyó el valor "cero" para posibilitar la operacionalización de los cálculos constantes en las Tablas que resumen las informaciones. Se otorgó este tratamiento a las empresas identificadas por las letras **P**, **Q** y **S**, en el campo referente a Inversiones en Transporte, en el año de 2007, y a las empresas identificadas por las letras **O**, **G** y **N**, en el campo referente a las Inversiones en Acciones Publicitarias para el desarrollo de la Ciudadanía, en los años de 2007, 2008 y 2009.

Otra falla constatada fue que hubo errores por parte de algunas empresas en la transposición de los datos del Informe de ANEEL de un año para el otro. Por ejemplo: algunas comas destinadas a separar casas decimales se transportaron fuera de la posición original; determinados cuantitativos de empleados propios y empleados subcontratados mostraron

pequeña diferencia; y algunos montos aplicados a determinada categoría de acción social presentaron diferencias. Aunque no se haya constatado una diferencia significativa que pudiera distorsionar los resultados, se optó por considerar, para fines de la presente investigación, los datos contenidos en los Informes de cada ejercicio, ya sean, 2007, 2008 y 2009.

Todos los indicadores financieros se presentan con “valores en millares”, por lo tanto, para visualizar la realidad de aquellos montos es necesario multiplicarlos por mil.

Se estudiarán las acciones de responsabilidad social interna, las acciones de responsabilidad social externas, los indicadores sociales suplementarios y, por último, se consolidará el análisis y se cruzarán los datos de la investigación, apreciándose como un todo las empresas y sus prácticas de responsabilidad social interna y externa.

El propósito mayor es intentar solucionar el problema de la investigación, que se tradujo en los siguientes cuestionamientos:

¿Existe una correlación entre la práctica de la responsabilidad social interna y el ejercicio de la responsabilidad social externa?

¿Por qué categorías de análisis es posible establecer la correlación entre la responsabilidad social interna y la externa?

4.1 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA

Las acciones de responsabilidad social interna han sido subdivididas en las siguientes categorías:

- Prácticas sociales internas
- Demandas laborales
- Portadores de discapacidad
- Empleados de sexo femenino

4.1.1 Prácticas sociales internas

El estudio de las prácticas sociales internas se realizó con base en las diversas variables identificadas para ese fin, que son: monto aplicado en Alimentación, en Transporte, en Salud, en Previsión Complementaria, en Educación, y en Cultura y Otros ítems de menor proyección.

La Tabla que sigue consolida esas informaciones:

Tabla 1
Distribución de las empresas por prácticas sociales internas

Cod	1 Nº. de Empleados Propios	2 Alimenta- ción \$ mil	3 Transporte \$ mil	4 Salud \$ mil	5 Previsión Comple- mentaria \$ mil	6 Educación \$ mil	7 Cultura y otros*	8 PLR** \$ mil	9 Total (2+3+4+5+6+7+8) \$ mil
A	954,3	6.767,7	1.352,0	8.275,7	4.103,0	940,0	0,0	5.637,0	27.075,4
B	312,3	47,0	29,0	56,3	263,7	0,0	133,3	0,0	529,3
C	7.936,3	54.757,7	0,0	24.994,7	104.667,0	436,0	34.485,3	249.283,3	468.624,0
D	505,3	2.449,3	116,3	798,3	182,0	75,3	601,3	1.155,7	5.378,2
E	1.306,0	8.720,3	823,3	11.149,0	4.223,7	358,7	5.400,3	8.524,3	39.199,6
F	132,3	594,0	108,0	229,0	0,0	24,7	212,3	771,3	1.939,3
G	3.520,7	14.956,3	1.574,0	10.746,0	8.329,0	3.369,0	0,0	27.500,7	66.475,0
H	1.061,3	6.866,0	683,3	10.604,3	12.924,7	1.737,3	146,3	8.707,0	41.668,9
I	217,7	969,0	69,7	505,7	155,7	133,7	158,3	250,7	2.242,8
J	348,0	1.558,0	248,0	928,7	202,3	129,3	244,0	422,3	3.732,6
L	2.795,3	13.939,7	607,7	9.791,0	3.965,0	538,0	464,0	14.010,7	43.316,1
M	4.247,3	23.917,3	2.321,3	23.834,3	5.584,3	3.085,0	0,0	33.147,7	91.889,9
N	154,7	705,0	68,7	375,7	106,3	42,3	148,3	170,0	1.616,3
O	254,0	1.089,0	78,7	595,7	153,7	53,3	179,0	308,3	2.457,7
P	54,0	104,0	17,3	111,7	35,0	12,0	20,0	210,7	510,7
Q	89,3	171,0	20,3	204,7	33,0	9,3	18,0	274,3	730,6
R	50,7	96,3	16,7	87,0	30,7	5,3	7,3	215,3	458,6
S	95,3	170,7	17,3	258,3	52,7	16,0	13,3	396,0	924,3
T	1.175,7	6.837,3	179,3	4.934,0	2.998,0	491,0	1.514,3	6.391,0	23.344,9
U	304,3	879,7	29,0	884,7	216,7	105,0	158,3	602,3	2.875,7
V	3.095,7	18.529,3	494,7	16.592,7	15.486,7	1.091,0	3.861,3	18.791,7	74.847,4
Promedio	1.362,4	7.815,5	421,7	5.998,0	7.795,9	602,5	2.274,5	17.941,4	42.849,5

* En la categoría "otros" las empresas incluyeron algunas prácticas sociales de carácter alternativo, para las cuales no hay campo específico en los Informes, tales como, auxilio guardería, seguro de vida y capacitación profesional.

** PLR – Participación en los lucros o resultados

La Tabla 1 muestra las prácticas sociales declaradas, agrupadas. Las empresas tratan los rubros Alimentación, Transporte, Salud y Previsión Complementaria como Beneficios Sociales. De esos, la Alimentación y el Transporte son ítems reglamentados por legislación propia, lo que los pone en

la condición de “beneficios legales” y no espontáneos, como es el caso de la Salud y de la Previsión Complementaria.

En la situación específica de la alimentación de los empleados, el asunto está reglamentado en el Programa de Alimentación del Trabajador (PAT). La Ley 6.321/1976 instituyó ese programa para estimular las empresas a proveer alimentación a los trabajadores. Además de incentivos de reducción de impuestos, ese beneficio facilita la vida de las empresas y la mayoría de ellas lo adopta. La principal razón es que toda y cualquier empresa que tenga más de 30 empleados está obligada a mantener espacio físico específico y adecuado, equipado con utensilios para calentar y refrigerar las comidas que los propios empleados traen. En muchos casos, ese procedimiento demanda la adquisición o alquiler de espacio físico para ese fin. La ayuda en dinero o a través del ofrecimiento de Cupones o Tarjetas Inteligentes para utilización en los restaurantes es el recurso más utilizado, pues atiende a los preceptos legales y exime la empresa de mantener el espacio físico y comprar los utensilios exigidos.

Cuando se trata del transporte de los empleados (trayecto “residencia – trabajo – residencia”) el respaldo legal está en la Ley 7.418/1985, que instituyó el Vale-Transporte. Se trata, también, de un Cupón o Tarjeta Inteligente que se acepta en los transportes colectivos de todas las modalidades. La legislación prevé que los gastos con transporte para el trabajo no deben superar al 6% del salario básico del empleado; la empresa debe subsidiar lo que exceda ese porcentaje. De esa forma, se descontará mensualmente de la remuneración del empleado que solicite el beneficio de transporte el valor correspondiente al 6% del salario base y, al mismo tiempo, el empleado recibirá de la empresa lo equivalente a todo el gasto con transporte para el trabajo bajo la forma de Vale-Transporte.

La Ley 10.101/2000 regula la Participación de los trabajadores en los Lucros o Resultados (PLR), que sirve como instrumento de integración entre el

capital y el trabajo y como incentivo a la productividad, en los términos del Artículo 7º, inciso XI de la Constitución Federal. La parcela correspondiente a esa participación debe ser objeto de negociación entre las partes, asistida por representante sindical o instituida por convención o acuerdo colectivo de trabajo. La PLR tiene la peculiaridad de considerarse parte del compuesto remuneratorio, tanto para fines de realización de investigaciones salariales, como en las negociaciones realizadas por ocasión de las entrevistas de empleo.

Ante lo expuesto, se infirió que la alimentación, el transporte de empleados y la participación en los lucros o resultados son beneficios obligatorios y no constituyen acciones sociales. Se proyectó, entonces, la Tabla 2, manteniéndose los ítems Salud y Previsión Complementaria, a los que se añadió el ítem Educación y el ítem Cultura y Otros. Se entiende que esa nueva Tabla forma el conjunto de las efectivas prácticas de responsabilidad social interna, por ser de naturaleza espontánea.

Tabla 2
Distribución de las empresas por prácticas de responsabilidad social interna/RSI

Cod	1 Nº. de Empleados Propios	2. RSI Educación \$ mil	3. RSI Cultura y otros \$ mil	4. RSI Salud \$ mil	5. RSI Previsión Complementaria \$ mil	6. RSI Total (\$) (2+3+4+5) \$ mil	7. RSI Total por Empleado \$ mil
A	954,3	940,0	0,0	8275,6	4103,0	13.318,7	14,0
B	312,3	0,0	133,3	56,3	263,6	453,3	1,5
C	7.936,3	436,0	34.485,3	24994,6	104667,0	164.583,0	20,7
D	505,3	75,3	601,3	798,3	182,0	1.657,0	3,3
E	1.306,0	358,7	5.400,3	11149,0	4223,6	21.131,7	16,1
F	132,3	24,7	212,3	229,0	0,0	466,0	3,5
G	3.520,7	3.369,0	0,0	10746,0	8329,0	22.444,0	6,4
H	1.061,3	1.737,3	146,3	10604,3	12924,6	25.412,7	23,9
I	217,7	133,7	158,3	505,6	155,6	953,3	4,4
J	348,0	129,3	244,0	928,6	202,3	1.504,3	4,3
L	2.795,3	538,0	464,0	9791,0	3965,0	14.758,0	5,3
M	4.247,3	3.085,0	0,0	23834,3	5584,3	32.503,7	7,7
N	154,7	42,3	148,3	375,6	106,3	672,7	4,3
O	254,0	53,3	179,0	595,6	153,6	981,7	3,9
P	54,0	12,0	20,0	111,6	35,0	178,7	3,3
Q	89,3	9,3	18,0	204,6	33,0	265,0	3,0
R	50,7	5,3	7,3	87,0	30,6	130,3	2,6
S	95,3	16,0	13,3	258,3	52,6	340,3	3,6
T	1.175,7	491,0	1.514,3	4934,0	2998,0	9.937,3	8,5
U	304,3	105,0	158,3	884,6	216,6	1.364,7	4,5
V	3.095,7	1.091,0	3.861,3	16592,6	15486,6	37.031,7	12,0
Promedio	1.362,4	602,5	2.274,5	5.998,0	7.795,9	16.670,9	12,2

Los beneficios cualificados como Salud y Previsión Complementaria, aunque mantenidos como prácticas sociales, aún suscitan algunas cuestiones. Al invertir en salud para los empleados, la empresa le da al empleado la condición de tener una atención médica rápida y de calidad, al paso que cuando depende de hospitales públicos pierde el día de servicio o más. Ese es un beneficio para ambos, empleado y empresa.

La previsión complementaria normalmente se realiza en régimen de coparticipación con el empleado. Las fuentes de consulta de la investigación no informan si el empleado interesado paga parte del importe recaudado a título de seguro social.

4.1.2 Demandas Laborales

En la secuencia, se presentan datos que remiten a una idea de satisfacción o no de los empleados. Esos datos muestran el número promedio de demandas laborales en curso en la Justicia del Trabajo en cada año estudiado, que se pueden ver en las Tablas 3 y 4. En función de los vacíos encontrados en esos campos, la Tabla 3 se re proyectó más adelante, bajo la denominación de Tabla 4, para fines de análisis.

Tabla 3
Distribución de las empresas por demandas laborales

Cod	1. Nº Empleados Propios	2. Nº Demandas Laborales en Curso	3. Nº Empleados Involucrados en las Demandas	4. Nº de Terceri- zados	5. % Empleados Subcontratados en los Propios
A	954,3	984,3	ND	2.033,0	2,13
B	312,3	0,0	0,0	127,0	0,40
C	7.936,3	1.175,7	ND	9.175,0	1,15
D	505,3	21,3	554,0	24,0	0,04
E	1.306,0	2.490,0	9.055,0	6.825,0	5,23
F	132,3	8,0	ND	16,0	0,12
G	3.520,7	3.133,0	2.825,3	6.557,0	1,86
H	1.061,3	806,0	424,0	2.101,0	1,98
I	217,7	27,0	9,0	137,0	0,63
J	348,0	35,0	12,3	179,0	0,51
L	2.795,3	513,0	ND	3.625,0	1,98
M	4.247,3	4.809,0	5.747,0	6.022,0	1,30
N	154,7	10,3	11,3	60,0	0,39
O	254,0	37,7	19,0	108,0	0,42
P	54,0	15,3	8,7	34,0	0,63
Q	89,3	15,7	11,3	37,0	0,41
R	50,7	11,7	8,3	32,0	0,64
S	95,3	19,3	12,3	60,0	0,63
T	1.175,7	1.051,3	621,7	830,0	0,71
U	304,3	61,3	59,7	206,0	0,68
V	3.095,7	2.510,0	1.542,0	2.525,0	1,00
Promedio	987,8	885,5	1.230,6	-	-

Como se puede observar en la Tabla 3, de las 21 empresas, cuatro (respectivamente las empresas **A**, **C**, **F** y **L**) no informaron el número de empleados involucrados en los procesos laborales. Se optó, entonces, por generar una segunda Tabla 4 en la que se expurgaron las empresas que contenían campos con la indicación de “ND” (no disponible).

Tabla 4
Distribución de las empresas por demandas laborales – ajustada
(Apenas en cuanto a empresas que suministraron informaciones completas)

Cod	1. Nº de Empleados Propios	2. Nº de Demandas Laborales en Curso	3. Nº de Empleados Involucrados en las Demandas	4. % de Empleados involucrados	5. Nº de Subcontratados	6. % de Empleados Subcontratados en los Propios
B	312,3	0,0	0,0	0,0	126,7	0,40
D	505,3	21,3	554,0	109,6	24,0	0,04
E	1.306,0	2.490,0	9.055,0	693,3	6.825,3	5,23
G	3.520,7	3.133,0	2.825,3	80,2	6.556,7	1,86
H	1.061,3	806,0	424,0	39,9	2.101,3	1,98
I	217,7	27,0	9,0	4,1	137,0	0,63
J	348,0	35,0	12,3	3,5	179,3	0,51
M	4.247,3	4.809,0	5.747,0	135,3	6.022,0	1,30
N	154,7	10,3	11,3	7,3	60,0	0,39
O	254,0	37,7	19,0	7,5	108,3	0,42
P	54,0	15,3	8,7	16,0	34,0	0,63
Q	89,3	15,7	11,3	12,7	37,0	0,41
R	50,7	11,7	8,3	16,4	32,3	0,64
S	95,3	19,3	12,3	12,9	60,0	0,63
T	1.175,7	1.051,3	621,7	52,9	829,7	0,71
U	304,3	61,3	59,7	19,6	206,0	0,68
V	3.095,7	2.510,0	1.542,0	49,8	2.525,3	1,00
Promedio	987,8	885,5	1.230,6	124,6	1.724,1	1,75

El número medio de demandas laborales en curso en el periodo de los tres años estudiados no presenta significado relevante si se analiza el conjunto. Sin embargo, una rápida mirada a la Tabla 4 muestra en destaque las empresas con el mayor número de demandas laborales y también el número de empleados involucrados en esas acciones.

Se optó por insertar una columna mostrando el número de empleados subcontratados y otra presentando la relación del número de subcontratados sobre el número de empleados permanentes. Se puede observar que las mayores empresas en número de empleados poseen también los mayores

cuantitativos de empleados subcontractados. La empresa **E**, que tiene 5,23 veces más empleados subcontractados que empleados propios y la empresa **M**, con 1,30 veces, pueden estar reuniendo, también, empleados subcontractados en el total del público reclamante.

Una segunda posible inferencia para el número más alto de reclamantes serían demandas judiciales colectivas, movidas por intereses comunes de todo el cuadro funcional o de gran parte de ese contingente y presentadas en juicio por autoridad sindical.

4.1.3 Portadores de discapacidad

La inclusión de personas desfavorecidas en el mercado de trabajo ha sido objeto de innúmeras iniciativas por parte de las autoridades gubernamentales. Son muchas las opciones de incentivo a la contratación de discapacitados, ex-presidarios, menores de edad-aprendices, por mencionar algunas categorías.

Desde 1991, con la promulgación de la Ley 8.213, las empresas vienen siendo alertadas sobre la importancia de la contratación de personas portadoras de discapacidad. Sin mucho éxito, el gobierno, a partir de 2001, dio inicio a una campaña en la que las Comisarias Regionales del Trabajo invitan a las empresas a pactar un Término de Ajuste de Conducta, para que dentro de los tres años subsiguientes llenen sus cuadros de empleados con personas portadoras de discapacidad, en las proporciones establecidas por el Artículo 93 de la referida Ley, como sigue:

- Empresas con un efectivo de 100 a 200 empleados – el 2% de portadores de discapacidad
- Empresas con un efectivo de 201 a 500 empleados – el 3% de portadores de discapacidad

- Empresas con un efectivo de 501 a 1000 empleados – el 4% de portadores de discapacidad
- Empresas con un efectivo por encima de 1001 empleados – el 5% de portadores de discapacidad

En la tabla 5, se muestra el cuantitativo de portadores de discapacidad. También se incluyó en la Tabla, además de los empleados propios, el total de empleados subcontratados en cada empresa, para ilustrar el análisis que se seguirá.

Tabla 5
Distribución de las empresas por cantidad de empleados propios discapacitados

Cod	1. Nº de Empleados Propios	2. Nº de Empleados Discapacitados	3. % de Empleados Discapacitados	4. Nº Necesario de Empleados Discapacitados (conforme a la Ley)	5. Nº de Empleados Subcontratados
A	954,3	38	4,0	38	2.033,0
B	312,3	9	2,8	6	126,7
C	7.936,3	40	0,5	396	9.174,7
D	505,3	7	1,3	20	24,0
E	1.306,0	8	0,6	65	6.825,3
F	132,3	3	2,2	3	16,0
G	3.520,7	144	4,1	176	6.556,7
H	1.061,3	53	5,0	53	2.101,3
I	217,7	9	4,2	6	137,0
J	348,0	11	3,2	10	179,3
L	2.795,3	43	1,5	140	3.625,0
M	4.247,3	57	1,3	212	6.022,0
N	154,7	4	2,4	3	60,0
O	254,0	7	2,624	5	108,3
P	54,0	0	0	0	34,0
Q	89,3	1	1,492	0	37,0
R	50,7	0	0	0	32,3
S	95,3	0	0	0	60,0
T	1.175,7	52	4,394	59	829,7
U	304,3	6	1,971	9	206,0
V	3.095,7	131	4,242	155	2.525,3
Totales Generales (suma)	28.610,5	623		1.356	40.713,6

Para los datos de esa Tabla no se verificó el promedio, debido a la proporcionalidad de empleados discapacitados exigida por ley, en función del cuantitativo de empleados propios, aplicados en la empresa. En vez de eso, se optó por totalizar el número de empleados, es decir, la columna 1 (número de empleados propios), la columna 5 (número de empleados subcontractados), la columna 2 (número de empleados discapacitados) y la columna 4 (número necesario de empleados discapacitados).

Los números muestran que las empresas, individualmente, aún no cumplen la meta establecida en la legislación relativa al cuantitativo de empleados discapacitados. Se suma a ello el hecho de que en las empresas codificadas como **C**, **G**, **L** y **M**, y que son las mayores empresas de la población estudiada, se presentan cuantitativos de empleados subcontractados superiores al número de los empleados propios.

Observando la totalidad, el número de empleados discapacitados que sería necesario para todas las empresas (1.356 empleados) representa 2,18 veces la cantidad de empleados discapacitados efectivamente empleada por las empresas estudiadas (623 empleados). Eso sin llevar en consideración el cuantitativo de trabajadores subcontractados, cuyo total obtenido por las 21 empresas representa 1,42 veces el total del efectivo de empleados propios.

El tratamiento dado a empleados subcontractados fue objeto de pregunta en los cuestionarios enviados a las empresas y que ellas no se respondieron. Se debe considerar que incluso si la empresa prestadora de servicios que asigna los empleados subcontractados cumple las metas de mantener empleos para discapacitados, no hay garantías de que los distribuya proporcionalmente en las empresas a las que proporciona mano de obra, aquí incluidas las distribuidoras de energía eléctrica de la región sudeste de Brasil.

En ese punto se levanta la siguiente cuestión: si el número de empleados subcontractados que trabajan en las empresas debe constar en los

Informes, ¿por qué no se considera ese cuantitativo para fines de la proporcionalidad de trabajadores empleados discapacitados? Se entiende que ahí reside una grave falla en los contenidos y exigencia de los Informes destinados a la rendición de cuentas sociales, una vez que parece claro que las empresas pueden emplear centenas de empleados subcontractados, procedentes de innúmeras empresas menores y que estas estén desobligadas a mantener los portadores de discapacidad en sus cuadros permanentes. De esa forma, acaba por desobligarse, también, en la condición de tomadora de servicios, a acoger esas personas en su fuerza de trabajo.

Las empresas contratadas como prestadoras de servicio pueden asignar mano de obra indistintamente. Si tienen menos de 100 empleados están exentas de las cuotas de portadores de discapacidad – lo que no las exime de ejercer la ciudadanía corporativa, en ese particular, y contratarlos de todas formas. Las empresas contratantes, a su vez, pueden también contratar, indistintamente, de una infinidad de empresas con cuantitativos de empleados grande o mínimo. Parece que existe alguna forma de “tercerización de la consciencia” de las empresas investigadas, cuando no se consigue obtener informaciones sobre el tratamiento dado a los empleados subcontractados y no se ven informaciones sobre la contratación de portadores de discapacidad en ese nicho de mano de obra, aplicada ampliamente en el ámbito de las empresas estudiadas.

4.1.4 Empleados de sexo femenino

Aunque no sea objeto de legislación específica, al igual que ocurre con las personas portadoras de discapacidad, la desigualdad en la aplicación de empleados de sexo femenino en las empresas es un dato relevante. Para ilustrar el tema, se inserta la Tabla 6 que será objeto de discusión más adelante.

Tabla 6
Distribución de las empresas por empleados propios de sexo femenino

Cód.	1. Nº de Empleados Propios	2. Nº de Empleados de sexo Femenino	3. % de Empleados de sexo Femenino	4. Nº de Empleados de sexo Femenino Directivas	5. % de Empleados de sexo Femenino Directivas a los Gerentes Totales
A	954,3	211,7	22,2	23,0	10,8
B	312,3	20,3	6,5	1,3	7,2
C	7.936,3	1.015,3	12,8	108,3	10,8
D	505,3	58,7	11,6	15,7	26,9
E	1.306,0	322,7	24,7	30,0	10,1
F	132,3	21,0	15,9	5,7	28,9
G	3.520,7	800,7	22,7	171,7	21,4
H	1.061,3	996,3	93,9	196,3	20,4
I	217,7	40,0	18,4	2,0	4,8
J	348,0	59,0	17,0	6,3	11,1
L	2.795,3	471,0	16,8	98,7	20,9
M	4.247,3	855,0	20,1	170,0	19,9
N	154,7	27,7	17,9	0,0	0,0
O	254,0	41,3	16,3	5,0	11,4
P	54,0	3,7	6,8	0,0	0,0
Q	89,3	14,7	16,4	0,0	0,0
R	50,7	24,7	48,7	0,0	0,0
S	95,3	10,7	11,2	0,7	4,7
T	1.175,7	223,3	19,0	21,0	9,4
U	304,3	23,3	7,7	0,0	0,0
V	3.095,7	485,0	15,7	51,7	10,7
Promedio	1.362,4	272,7	20,0	43,2	15,8

El trabajo femenino, o sea, la posición ocupada por mujeres en el mercado trabajo, es, todavía, inferior al de los hombres. Y ello, con seguridad, no es privilegio de Brasil. Considerándose el cuantitativo de empleados subcontratados en el segmento de empresas estudiado y, teniendo en vista la naturaleza ocupacional de las actividades de instalación, conexión, arreglos, corte y reconexión de energía eléctrica, que se hacen en las empresas, residencias y postes de luz, parece correcto pensar que los trabajadores subcontratados son de sexo masculino y realizan sus actividades en las áreas

operacionales. Así siendo, las áreas administrativas y de especialidades técnicas y las funciones de mando deben estar a cargo de los empleados propios de las empresas.

Considerándose que los empleados propios trabajan en actividades internas de la empresa y dado que un 20% son de sexo femenino, parece pequeña la participación de las mujeres en funciones gerenciales, bastando con observar en la Tabla 5 que un 10,3% ocupa esas posiciones. Si se mantuvieran las proporciones, ese porcentaje debería ser de cerca de un 20%, lo que estaría en la misma franja de participación de las mujeres en el total de empleados propios. Un análisis más preciso de ese porcentaje carece de mayores informaciones acerca del número total de cargos de mando que figuran en la estructura organizacional de cada una de las empresas.

Conviene, sin embargo, destacar a las empresas **P**, **Q** y **R** que, no obstante ostenten una significativa participación del público femenino en su cuadro de empleados, respectivamente un 6,8%, 16,4% y 48,7%, no tienen ninguna mujer ocupando cargo de mando.

4.2 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA

Las acciones de responsabilidad social externa se subdividieron en las siguientes categorías:

- Prácticas sociales externas
- Satisfacción del consumidor

4.2.1 Prácticas sociales externas

Las prácticas sociales externas fueron limitadas por el presente estudio a aquellas dirigidas a la educación, a la cultura y al bienestar social. Se entiende que son ésas las prácticas que se deben comparar con las prácticas sociales internas.

Esas acciones, que también se dirigen a las personas, hacen parte de los objetivos definidos para la presente investigación. La Tabla 7 muestra cómo esas variables se comportan:

Tabla 7

Distribución de las empresas por los aportes financieros destinados a las prácticas sociales externas

Cód.	1. Nº de Empleados	2. RSE Educación	3. RSE Cultura	4. RSE Cultura (Ley Rouanet)	5. RSE Acciones Sociales en las Publicaciones sobre Ciudadanía + Otras Acciones*	6. RSE Total (2+3+4+5)	7. RSE Total por Empleado
		(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)
A	954,3	571,0	360,7	630,0	532,5	2.094,2	2,2
B	312,3	0,0	0,0	0,0	18,7	18,7	0,1
C	7.936,3	1.744,7	15.276,7	14.739,7	19.105,3	50.866,4	6,4
D	505,3	168,7	1.413,0	2.196,7	769,7	4.548,1	9,0
E	1.306,0	4.739,3	2.174,7	2.358,7	56.376,0	65.648,7	50,3
F	132,3	30,0	175,3	444,3	134,2	783,8	5,9
G	3.520,7	1.571,7	4.343,3	2.653,0	1.582,3	10.150,3	2,9
H	1.061,3	1.086,7	1.496,7	1.081,3	464,3	4.129,0	3,9
I	217,7	175,7	23,0	24,4	105,3	328,4	1,5
J	348,0	0,0	30,7	0,0	97,7	128,4	0,4
L	2.795,3	2.399,3	3.140,7	3.251,0	6.294,0	15.085,0	5,4
M	4.247,3	12.366,0	6.494,7	7.649,7	7.758,0	34.268,4	8,1
N	154,7	0,0	60,0	63,7	93,0	216,7	1,4
O	254,0	0,0	25,7	157,7	128,0	311,4	1,2
P	54,0	0,0	13,3	21,3	58,3	92,9	1,7
Q	89,3	3,7	20,3	32,3	81,3	137,6	1,5
R	50,7	2,7	19,3	33,3	32,3	87,6	1,7
S	95,3	3,0	21,3	20,0	54,7	99,0	1,0
T	1.175,7	6,3	2.649,0	2.649,0	1.622,0	6.926,3	5,9
U	304,3	277,3	44,3	53,7	113,3	488,6	1,6
V	3.095,7	68,3	5.561,3	5.560,7	2.149,7	13.340,0	4,3
Promedio	1.362,4	1.200,7	2.064,0	2.077,2	4.646,2	9.988,1	7,3

* En la categoría "Otras Acciones" algunas de las empresas incluyeron montos financieros aplicados en acciones en beneficio de la comunidad, tales como donaciones en productos y servicios y donaciones en dinero.

Las prácticas apuntadas en la Tabla 7 revelan una fuerte participación de las empresas en acciones de responsabilidad social externa. En cuanto a personas, sin embargo, se nota que, mantenidas las debidas proporciones, las empresas mayores muestran ese trazo más nítidamente.

Los resultados averiguados en el total de montos aplicados en acciones de responsabilidad social externa muestran que esas inversiones son inferiores al monto aplicado en acciones de responsabilidad social interna.

4.2.2 Satisfacción de los consumidores

Se montó un termómetro para la medición de la satisfacción del consumidor, a partir de la comparación de los llamados “clientes cautivos” que en el modelo del Informe de ANEEL integran los consumidores permanentes de los servicios de distribución de energía eléctrica de las empresas analizadas. La Tabla 8 presenta el total de clientes y el total de quejas formuladas por los consumidores, también subdivididas por locales o instancias donde se presentaron esas quejas.

Tabla 8

Distribución de las empresas por fuentes y cantidades de quejas de los clientes

Cód.	1. Nº. de Clientes Cautivos	2. Quejas en la Empresa	3. Quejas en ANEEL	4. Quejas en PROCON*	5. Quejas en la Justicia	6. Total de Quejas (2+3+4+5)	7. % de Clientes con Quejas
A	1.141.572	91.768,3	1.446,3	1.446,3	1.179,3	93.214,7	8,2
B	81.849	19.215,3	71,3	71,3	4,7	19.286,7	23,6
C	6.624.828	52.273,0	39.896,3	39.896,3	2.593,3	92.169,3	1,4
D	357.371	122,7	107,7	107,7	208,7	230,3	0,1
E	2.455.138	180.215,3	4.765,0	4.765,0	24.453,0	184.980,3	7,5
F	89.017	53,7	71,0	71,0	143,3	124,7	0,1
G	3.935.044	213.015,3	6.326,0	6.326,0	28.717,3	219.341,3	5,6
H	1.440.769	330.846,7	3.058,0	3.058,0	1.472,0	333.904,7	23,2
I	119.491	33.950,0	19,7	19,7	16,0	33.969,7	28,4
J	202.028	58.912,7	17,7	17,7	39,0	58.930,3	29,2
L	2.065.176	324.723,3	439,0	439,0	1.246,3	325.162,3	15,7
M	5.827.765	25.093,7	2.675,3	2.675,3	3.065,0	27.769,0	0,5
N	95.340	27.446,3	9,0	9,0	7,3	27.455,3	28,8
O	153.387	39.105,3	15,0	15,0	19,3	39.120,3	25,5
P	30.733	9,3	11,7	11,7	18,0	21,0	0,1
Q	48.875	29,3	12,3	12,3	23,7	41,7	0,1
R	38.731	25,3	8,0	8,0	17,3	33,3	0,1
S	68.279	35,7	15,0	15,0	25,7	50,7	0,1
T	1.365.460	229.319,7	195.125,3	195.125,3	74,7	424.445,0	31,1
U	173.526	46.910,7	55,7	55,7	11,7	46.966,3	27,1
V	3.494.046	625.447,3	528.324,7	528.324,7	148,0	1.153.772,0	33,0
Promedio general							13,8%

* PROCON es una fundación de protección y defensa de los intereses de los consumidores.

Este análisis puede tener como punto de partida la condición de “cliente cautivo” atribuida a los usuarios de servicios de energía eléctrica. Un “cautivo” puede significar alguien que mantiene una relación permanente o un “prisionero”. Esa es la realidad del cliente de empresas distribuidoras de energía eléctrica en Brasil, que acumula esos dos roles – mantiene una relación permanente y es una especie de prisionero de la empresa proveedora.

Es “permanente”, una vez que el consumo de energía eléctrica es constante en la vida de los ciudadanos. Es también “prisionero” porque está atado a la compañía que le provee energía, ya que esas empresas operan por concesiones del gobierno por áreas exclusivas, por lo tanto, el consumidor no puede elegir la empresa que le proveerá energía; y, por otra parte, no irá prescindir de los servicios de proveimiento de energía eléctrica.

De las 21 empresas estudiadas, nueve presentan un porcentaje de quejas superior al 20%. Por lo que los números muestran, en casi mitad de las empresas distribuidoras de energía eléctrica del sudeste de Brasil, en el período estudiado, que un quinto de sus clientes manifestó alguna insatisfacción.

4.3 INDICADORES SOCIALES COMPLEMENTARIOS

Esos indicadores se refieren a algunos complementos que no se contemplaron en el enunciado de las variables y que permiten una reflexión sobre responsabilidad social. Los mismos se subdividieron en las siguientes categorías:

- Accidentes de trabajo
- Amplitud de las franjas de remuneración
- Demostración del valor añadido (DVA)

4.3.1 Accidentes de trabajo

A mediados de la década de 70, Brasil subió al podio como campeón de accidentes de trabajo. Según Cortez (2001), que estudió el tema para desarrollar su disertación de maestría, hubo mejoras, en la medida que Brasil

bajó de ese podio. Hubo también cambios en la legislación, en la calidad de los modelos adoptados para la gestión de personas y en su ambiente de trabajo, pero el número de accidentes de trabajo en Brasil aún es alto.

Aunque en el presente trabajo el foco esté en los empleados efectivos de las empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región sudeste del Brasil, llama la atención un dato importante que resulta de los Informes de ANEEL: son los accidentes de trabajo ocurridos con empleados subcontratados. La Tabla 9 muestra el promedio de esos eventos.

Tabla 9

Distribución de las empresas por accidentes de trabajo con empleados propios y subcontratados

Cód.	1. Nº de Empleados Propios	2. Nº de Accidentes con Empleados Propios	3. % de Accidentes por el Número de Empleados Propios	4. Nº de Subcontratados	5. Nº de Accidentes con Subcontratados	6. % de Accidentes por el Número de Subcontratados
A	954,0	2,7	0,3	2.033,0	38,3	1,9
B	312,0	2,3	0,7	126,7	8,0	6,3
C	7.936,0	84,3	1,1	9.174,7	203,0	2,2
D	505,0	40,3	8,0	24,0	2,3	9,6
E	1.306,0	13,3	1,0	6.825,3	209,0	3,1
F	132,0	8,3	6,3	16,0	1,7	10,6
G	3.521,0	25,3	0,7	6.556,7	90,3	1,4
H	1.061,0	14	1,3	2.101,3	17,3	0,8
I	218,0	2,7	1,2	137,0	0,0	0,0
J	348,0	7,3	2,1	179,3	3,0	1,7
L	2.795,0	134,7	4,8	3.625,0	209,3	5,8
M	4.247,0	73,3	1,7	6.022,0	111,7	1,9
N	155,0	1	0,6	60,0	0,7	1,2
O	254,0	7	2,8	108,3	8,0	7,4
P	54,0	0	0,0	34,0	0,0	0,0
Q	89,0	0	0,0	37,0	0,3	0,8
R	51,0	0	0,0	32,3	0,0	0,0
S	95,0	0	0,0	60,0	0,0	0,0
T	1.176,0	10	0,9	829,7	5,0	0,6
U	304,0	0,7	0,2	206,0	4,7	2,3
V	3.096,0	58,7	1,9	2.525,3	30,0	1,2
Promedio	1.362,0	23,1	1,7	1.938,7	44,9	2,3

Analizando los datos y confrontando sus totales, con destaque para los promedios verificados, se puede constatar la expresividad del número de accidentes de trabajo con empleados subcontratados frente al número de eventos con los empleados propios de las empresas. Los profesionales contratados en régimen de prestadores de servicios, en la condición de subcontratados, en general, no reciben la misma capacitación que los empleados propios, lo que termina por “salpicar” los índices de accidentes de trabajo, a semejanza de lo que se verificó aquí con la tabulación de esos indicadores.

4.3.2 Amplitud de las franjas de remuneración

Existen muchas propuestas para la erradicación de la miseria, reducción de las desigualdades y otras acciones cuyo objetivo es volver al mundo más justo. El Pacto Global de las Naciones Unidas, ya mencionado en el presente trabajo, es un ejemplo de esas iniciativas.

Las herramientas disponibles para la rendición de cuentas de acciones sociales como, por ejemplo, el Balance Social IBASE, los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social y el Informe de Responsabilidad Socio Ambiental de ANEEL, traen campos específicos para informaciones que apuntan las diferencias entre los salarios más bajos y los más altos practicados por las empresas que hacen uso de sus modelos de Informes.

Es importante para la minimización de las desigualdades y diferencias, que las empresas persigan prácticas de remuneración de sus empleados que sean capaces de disminuir el intervalo entre el sueldo más alto y el más bajo pagados a sus empleados, y también, que busquen elevar sus pisos salariales en relación con el Salario Mínimo previsto por el gobierno.

La relación entre el sueldo más bajo y el más alto pagados por las empresas (campo 2), así como la relación entre el sueldo más bajo pagado por las empresas y el salario mínimo oficial de Brasil (campo 3) en los ejercicios fiscales considerados, fue la razón para la construcción de la Tabla 10.

Tabla 10
Distribución de las empresas por franjas de remuneración

Cód.	1. Nº de Empleados	2. Amplitud entre la Mayor y la Menor Remuneración	3. Relación de la Menor Remuneración por el Salario Mínimo Oficial de Brasil
A	954,3	32,1	2,1
B	312,3	23,5	1,2
C	7.936,3	16,2	6,0
D	505,3	24,5	1,6
E	1.306,0	42,8	1,4
F	132,3	23,3	2,5
G	3.520,7	65,8	1,6
H	1.061,3	31,4	3,5
I	217,7	14,6	1,7
J	348,0	12,5	1,7
L	2.795,3	ND	ND
M	4.247,3	69,2	1,5
N	154,7	11,7	1,7
O	254,0	12,4	1,7
P	54,0	10,5	2,2
Q	89,3	7,9	2,3
R	50,7	5,4	2,4
S	95,3	11,2	2,0
T	1.175,7	23,6	2,7
U	304,3	20,0	5,4
V	3.095,7	32,0	2,7
Promedio	1.362,4	26,0	2,4

Los resultados verificados en este último demostrativo se muestran armónicos. A excepción de las empresas **A**, **E**, **G**, **H**, **M** y **V**, los más altos sueldos pagados no superan en 30 veces a los más bajos.

Otro aspecto satisfactorio concierne la comparación del salario más bajo pagado con el salario mínimo oficial del país. Los más bajos sueldos evidenciados en la investigación corresponden, en promedio, a una vez y media el mínimo oficial, y en ninguna de las observaciones se constató que el sueldo más bajo coincidía con el salario mínimo. Se suma a ello el hecho de que el salario mínimo ha tenido una ganancia incremental, una vez que en los últimos cinco años viene recibiendo aumentos anuales significativamente superiores a la inflación, lo que ha permitido a las personas que lo reciben un mayor poder adquisitivo y, por consiguiente, mejores condiciones de vida.

Cuando se evalúa la amplitud de la franja de remuneración, una vez más se desconsidera a los empleados subcontractados. Como su patrón tiene la condición de proveedor de la distribuidora de energía, su remuneración es desconocida. Siendo así, los valores pagados a la empresa contratada, que es de hecho la que los emplea, incluyen además de los salarios de los trabajadores subcontractados, las cargas sociales, algunos posibles gastos y el lucro de esta empresa.

Posiblemente las empresas tienen sus gastos reducidos cuando emplean subcontractados. Aunque necesiten pagar, además de los sueldos, el margen de lucro de la empresa proveedora de mano de obra, seguramente economizan en presupuestos indemnizatorios porque, cuando una empresa no está satisfecha con empleados subcontractados, basta con solicitar a sus empleadores la respectiva sustitución. Cuando la empresa lidia con empleados propios, en casos de insatisfacción necesita pagar indemnizaciones al echarlos.

4.3.3 Demostración del Valor Añadido (DVA)

La declaración de la Demostración del Valor Añadido (DVA) o, como algunos autores prefieren llamarla, la distribución de la riqueza, no es exclusividad del Informe de ANEEL. Varias herramientas destinadas a rendiciones de cuentas de las empresas recomiendan la divulgación del DVA.

Los beneficiados por el desempeño de la empresa se presentan juntamente con el aporte de esos beneficios a cada uno de ellos. Para Tenório (2006), esos beneficiados son: los empleados, representados por la remuneración y por las cargas sociales; el gobierno, representado por los impuestos sobre las ventas, producción de servicios y tasas y contribuciones; los terceros o financiadores, representados por los intereses sobre el capital de terceros y sobre el propio, dividendos, alquileres de bienes muebles e inmuebles; y los accionistas, representados por la remuneración del capital y por las retenciones a título de reinversión en el negocio.

Esa información presenta “una explicación de cómo la empresa creó riqueza y cómo la distribuyó entre proveedores de capital, recursos humanos y gobierno” (MARTINS apud TENORIO, 2006, p. 40, traducción libre). La Tabla 11 muestra esas informaciones separadamente, por beneficiado.

Tabla 11
Distribución de las empresas por la Demostración del Valor Añadido (DVA)

Cód.	Ingresos Brutos de Explotación (IBE)	DVA (1) Empleados	DVA (2) Gobierno	DVA (3) Financiadores	DVA (4) Accionistas	% DVA (1) en el IBE	% DVA (2) en el IBE	% DVA (3) en el IBE	% DVA (4) en el IBE
A	2.100.596,0	54.999,0	873.062,7	97.989,0	114.742,7	2,6	41,6	4,7	5,5
B	138.786,7	8.809,3	52.133,7	3.740,3	17.135,7	6,3	37,6	2,7	12,3
C	10.061.786,3	1.019.754,7	4.293.590,3	526.588,0	505.352,3	10,1	42,7	5,2	5,0
D	485.128,0	15.822,0	173.559,3	25.093,0	37.493,3	3,3	35,8	5,2	7,7
E	3.827.544,0	136.198,7	1.585.833,7	297.453,7	218.999,3	3,6	41,4	7,8	5,7
F	122.659,3	6.012,7	48.308,0	6.647,3	7.601,0	4,9	39,4	5,4	6,2
G	8.013.050,3	187.941,3	3.007.393,3	341.521,0	819.208,3	2,3	37,5	4,3	10,2
H	3.113.657,0	92.266,0	1.196.113,7	81.176,7	85.972,3	3,0	38,4	2,6	2,8
I	236.618,7	12.255,0	90.172,0	29.852,7	5.888,0	5,2	38,1	12,6	2,5
J	288.638,7	16.804,7	90.850,7	36.022,0	-1.213,7	5,8	31,5	12,5	-0,4
L	3.779.085,7	1.817,3	11.714,7	1.576,3	4.480,7	0,0	0,3	0,0	0,1
M	11.895.202,3	524.325,0	4.349.593,0	317.812,3	982.716,7	4,4	36,6	2,7	8,3
N	143.286,0	8.124,7	52.615,0	13.954,3	4.399,3	5,7	36,7	9,7	3,1
O	230.439,3	13.120,3	79.429,0	21.530,3	9.014,0	5,7	34,5	9,3	3,9
P	117.835,7	3.265,7	41.062,0	2.336,3	10.060,7	2,8	34,8	2,0	8,5
Q	109.348,0	4.905,3	33.722,3	4.476,7	11.943,0	4,5	30,8	4,1	10,9
R	68.842,7	2.768,7	24.290,7	850,0	8.593,0	4,0	35,3	1,2	12,5
S	124.979,0	5.616,3	43.506,7	3.828,3	13.725,0	4,5	34,8	3,1	11,0
T	3.066.607,0	85.161,3	1.098.227,7	89.165,7	243.044,7	2,8	35,8	2,9	7,9
U	277.836,0	31.942,7	93.827,7	4.101,7	32.572,0	11,5	33,8	1,5	11,7
V	6.964.868,0	202.159,0	2.443.318,3	248.442,3	622.045,3	2,9	35,1	3,6	8,9
Promedio	2.626.990,2	115.908,1	937.253,5	102.579,0	178.751,1	4,4	35,7	3,9	6,8

Las informaciones sobre el DVA o la creación de la riqueza no demuestran exacerbaciones entre la generación de riqueza para los accionistas y los valores asignados a los empleados. Llevándose en cuenta el peso de las cargas sociales sobre los salarios efectivamente pagados a los empleados, los datos ofrecidos en el Informe, en ese componente en particular, no permiten un análisis substancial.

Gana destaque el porcentaje dirigido al gobierno, lo que es coherente con la pesada carga tributaria practicada en Brasil.

4.4 ANÁLISIS DE LAS EMPRESAS Y SUS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA Y EXTERNA

En este tópico se pretende cotejar las prácticas de responsabilidad social, consideradas como aquellas dirigidas a las personas de la empresa, y las prácticas dirigidas a las personas de fuera de las organizaciones. La presente investigación tuvo como objetivo final:

Estudiar la correlación entre la práctica de la responsabilidad social interna y la práctica de la responsabilidad social externa por medio de la definición de categorías de análisis que permitan dicha acción.

Para las varias categorías de análisis se han generado diversas Tablas, que serán cotejadas y discutidas más adelante.

A partir del objetivo final, algunos objetivos secundarios han sido objeto de búsqueda a través de la investigación. Serán discutidos a la luz de los resultados obtenidos, como sigue:

En cuanto a las acciones de responsabilidad social interna:

- Identificar la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social interna
- Categorizar a los empleados que las acciones abarcan
- Analizar el monto invertido en las acciones

- Categorizar, por el porte, a las empresas estudiadas y a sus inversiones en responsabilidad social interna

En cuanto a las acciones de responsabilidad social externa:

- Identificar la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social interna
- Mapear el tipo de público que las acciones abarcan
- Analizar el monto invertido en las acciones
- Categorizar, por el porte, a las empresas estudiadas.

Con el intuito de realizar un análisis global de los datos estudiados y cotejarlos con los objetivos y las hipótesis de la investigación, se procuró aglutinar los datos que consolidaron las informaciones relativas a las prácticas de responsabilidad social interna y externa. Se produjo la Tabla 12 mediante cristalización de los dos conjuntos de prácticas.

Tabla 12

Distribución de las empresas por las prácticas de responsabilidad social interna y externa

Cod	1. N° Empl	2. Educación (\$)	3. Cultura y Otros (\$)	4. Salud (\$)	5. Previsión Complementaria (\$)	6. RSI Total (2+3+4+5) (\$)	7. RSI a los Empl (6/1) (\$)	8. RSE Educación (\$)	9. RSE Cultura (\$)	10. RSE Cultura (Ley Rouanet) (\$)	11. Acciones Publ. Ciudadanía + Otras Acciones (\$)	12. RSE Total (8+9+10+11) (\$)	13. RSE a los Empl (12/1) (\$)	14. RSE a lo RSI (12/6) %
	954,3	940,0	0,0	8.275,7	4.103,0	13.318,7	14,0	571,0	360,7	630,0	532,5	2.094,2	2,1	15,7
B	312,3	0,0	133,3	56,3	263,7	453,3	1,5	0,0	0,0	0,0	18,7	18,7	0,05	4,1
C	7.936,3	436,0	34.485,3	24.994,7	104.667,0	164.583,0	20,7	1.744,7	15.276,7	14.739,7	19.105,3	50.866,4	6,4	30,9
D	505,3	75,3	601,3	798,3	182,0	1.656,9	3,3	168,7	1.413,0	2.196,7	769,7	4.548,1	9,0	274,5
E	1.306,0	358,7	5.400,3	11.149,0	4.223,7	21.131,7	16,2	4.739,3	2.174,7	2.358,7	56.376,0	65.648,7	50,2	310,7
F	132,3	24,7	212,3	229,0	0,0	466,0	3,5	30,0	175,3	444,3	134,2	783,8	5,9	168,2
G	3.520,7	3.369,0	0,0	10.746,0	8.329,0	22.444,0	6,4	1.571,7	4.343,3	2.653,0	1.582,3	10.150,3	2,9	45,2
H	1.061,3	1.737,3	146,3	10.604,3	12.924,7	25.412,6	23,9	1.086,7	1.496,7	1.081,3	464,3	4.129,0	3,8	16,2
I	217,7	133,7	158,3	505,7	155,7	953,4	4,4	175,7	23,0	24,4	105,3	328,4	1,5	34,4
J	348,0	129,3	244,0	928,7	202,3	1.504,3	4,3	0,0	30,7	0,0	97,7	128,4	0,3	8,5
L	2.795,3	538,0	464,0	9.791,0	3.965,0	14.758,0	5,3	2.399,3	3.140,7	3.251,0	6.294,0	15.085,0	5,3	102,2
M	4.247,3	3.085,0	0,0	23.834,3	5.584,3	32.503,6	7,7	12.366,0	6.494,7	7.649,7	7.758,0	34.268,4	8,0	105,4
N	154,7	42,3	148,3	375,7	106,3	672,6	4,3	0,0	60,0	63,7	93,0	216,7	1,4	32,2
O	254,0	53,3	179,0	595,7	153,7	981,7	3,9	0,0	25,7	157,7	128,0	311,4	12,2	31,7
P	54,0	12,0	20,0	111,7	35,0	178,7	3,3	0,0	13,3	21,3	58,3	92,9	1,7	52,0
Q	89,3	9,3	18,0	204,7	33,0	265,0	3,0	3,7	20,3	32,3	81,3	137,6	1,5	51,9
R	50,7	5,3	7,3	87,0	30,7	130,3	2,6	2,7	19,3	33,3	32,3	87,6	1,7	67,2
S	95,3	16,0	13,3	258,3	52,7	340,3	3,6	3,0	21,3	20,0	54,7	99,0	1,0	29,1
T	1.175,7	491,0	1.514,3	4.934,0	2.998,0	9.937,3	8,5	6,3	2.649,0	2.649,0	1.622,0	6.926,3	5,8	69,7
U	304,3	105,0	158,3	884,7	216,7	1.364,7	4,5	277,3	44,3	53,7	113,3	488,6	1,6	35,8
V	3.095,7	1.091,0	3.861,3	16.592,7	15.486,7	37.031,7	12,0	68,3	5.561,3	5.560,7	2.149,7	13.340,0	4,3	36,0
Pro-medio	1.362,4	602,5	2.274,5	5.998,0	7.795,9	16.670,9	12,2	1.200,7	2.064,0	2.077,2	4.646,2	9.988,1	7,3	59,9

La Tabla 12 ofrece espacios para algunas inferencias. Una mirada sobre los totales presentados para la responsabilidad social interna (RSI) y para la responsabilidad social externa (RSE) remite a la necesidad de observar los promedios de las empresas estudiadas en las diversas prácticas además de la totalización en RSI y RSE relacionadas al número de empleados propios.

La menor relación entre el monto aplicado en RSE y el monto aplicado en RSI es del 4,1%, en el caso de la empresa **B**, y llega hasta el 310,7%, es

decir que la RSE se presenta tres veces superior a la RSI, en el caso de la empresa **E**.

Las empresas **D**, **E**, **F**, **L** y **M** también destinaron más recursos a las acciones de RSE que a las acciones de RSI. Las otras 16 empresas demostraron mayor inversión en RSI.

De las distribuidoras de energía integrantes del estudio, dos presentaron montos de inversión aproximados entre las dos vertientes – RSI y RSE: la empresa **L**, cuya RSE es superior a la RSI en un 2,2%, y la empresa **M** cuya RSE es superior a la RSI en un 5,4%, denotando equilibrio entre sus prácticas de acciones sociales.

Algunos datos, sin embargo, merecen más acuidad. En los ítems Educación y Cultura el público externo recibió más aporte financiero. Los números, en millones de reales, presentan montos aplicados en Educación del orden de los 602,5 millones para los empleados, y de los 1.200,7 millones para el público externo. Se suma a eso el hecho de que el público externo recibió también los montos de 2.064,0 millones en Proyectos Culturales y Deportivos en general, y, además, 2.077,2 millones para proyectos específicos amparados por la Ley de Incentivo a la Cultura, o Ley Rouanet. Los empleados recibieron 2.274,5 millones para el ítem Cultura y Otras Acciones Sociales no especificadas. Se contempló también a los actores sociales externos con más 4.646,2 millones aplicados en Proyectos de Difusión de la Ciudadanía y Otras Acciones no especificadas.

Los Proyectos Culturales con incentivo de la Ley Rouanet fueron la principal inversión en RSE en 13 de las 21 empresas estudiadas, mientras seis empresas priorizaron Otros Proyectos Culturales, una priorizó la Educación y una, la empresa **B**, no realizó inversiones en RSE.

Con relación al monto total de inversiones en RSI, de las 21 empresas, 18

presentaron las inversiones en Salud como el monto más importante; las otras tres realizaron el mayor aporte de recursos a la Previsión Complementaria). Esos ítems, Salud y Previsión Complementaria, hacen parte del paquete de beneficios sociales y se pueden negociar dentro del compuesto remuneratorio, compensándose con salarios más bajos.

No se puede afirmar que haya alguna tendencia que relacione los recursos aplicados al tamaño de las empresas. Se observan altos y bajos porcentajes de inversiones en RSI y RSE, tanto en las empresas más grandes, como en las empresas más chicas.

4.4.1 Atención al objetivo de la investigación

En relación con el objetivo de la investigación, se demostraron las varias posibilidades de correlación de las prácticas en acciones de RSI y en acciones de RSE. Esas prácticas se correlacionaron por medio del diálogo de los objetivos secundarios de la investigación, con las varias modalidades de acciones sociales efectivamente practicadas por las empresas.

4.4.1.1 Atención a los objetivos secundarios en cuanto a las prácticas de responsabilidad social interna

Con respecto a esa categoría de objetivos secundarios concebidos para la investigación, se evalúan a continuación los resultados encontrados:

a) Identificación de la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social interna

Las prácticas de responsabilidad social se han mostrado expresivas, especialmente en lo que se relaciona con las inversiones en Salud y en

Previsión Complementaria. Entretanto, dejan que desear en las inversiones en Educación y Cultura, siendo que esos últimos se revelan como los puntos fuertes de las prácticas de RSE.

b) Categorización de los empleados abarcados por las acciones

No fue posible evaluar los montos aplicados por categorías de empleados. Esa información no está disponible ni en los Informes de ANEEL, ni en los de IBASE, y, aunque el tema haya sido objeto de pregunta en el Cuestionario de recolección de datos complementarios, no hubo contestación de parte de las empresas a esta solicitud.

c) Análisis del monto invertido en las acciones

Los montos invertidos en las acciones de RSI han sido tabulados y discutidos a partir de las Tablas proyectadas para ese fin. Conforme apuntado en el ítem “a”, la mayor expresividad está en las inversiones en Salud y en Previsión Complementaria.

d) Categorización de las empresas estudiadas por el porte y por sus inversiones en responsabilidad social interna

Las 21 empresas se consideran de gran porte. En Brasil, según la reciente legislación del Impuesto Único (denominado SIMPLE y reglamentado por la Ley 123, de 15 de diciembre de 2006), la categorización de las empresas para el segmento industrial se hace como sigue:

- Micro: hasta 19 empleados
- Pequeña: de 20 a 99 empleados
- Mediana: de 100 a 499 empleados

- Grande: más de 500 empleados

Para el área comercial y de servicios (es el caso de las distribuidoras de energía eléctrica), es así:

- Micro: hasta 9 empleados
- Pequeña: de 10 a 49 empleados
- Mediana: de 50 a 99 empleados
- Grande: más de 100 empleados

Ante ello, entre las 21 empresas estudiadas no existen microempresas ni tampoco empresas de pequeño porte; apenas cuatro son de mediano porte y las 17 restantes son de gran porte.

4.4.1.2 Atención a los objetivos secundarios en cuanto a las prácticas de responsabilidad social externa

a) Identificar la naturaleza de las prácticas de responsabilidad social externa

Las inversiones más expresivas en acciones de RSE se dirigieron a las acciones de Educación y Cultura (incluyendo los proyectos incentivados por la Ley Rouanet), que superan los montos aplicados en las otras acciones. Esos montos giran alrededor del doble de las inversiones en esas mismas categorías para los empleados, es decir, en las acciones de RSI.

b) Mapear el tipo de público abarcado por las acciones

El público abarcado por las acciones sociales de las empresas estudiadas no está especificado. Por la lectura de las informaciones contenidas

en los Informes utilizados en la investigación, las acciones se dirigen a la población en general, que hace parte de las comunidades donde se sitúan las empresas.

c) Analizar el monto invertido en las acciones

Los montos invertidos en las acciones de RSI han sido tabulados y discutidos a partir de las Tablas proyectadas para ese fin. De acuerdo con lo apuntado en el ítem “a”, la mayor expresividad está en las inversiones en Educación y Cultura.

d) Categorizar a las empresas estudiadas por el porte, y por sus inversiones en responsabilidad social interna

Conforme ya se presentó en la letra “d” del ítem 4.4.1.1, entre las 21 empresas estudiadas no existen microempresas ni tampoco empresas de pequeño porte, apenas cuatro son de mediano porte y las otras 17 son de gran porte, por lo tanto, la casi totalidad de las empresas investigadas es de gran porte.

4.4.2 Empleados propios y empleados subcontractados: una comparación

Se debe echar un vistazo sobre el cuantitativo de empleados subcontractados. Tomando como base las informaciones sobre el número medio de empleados propios (1.362,0) y el número medio de empleados subcontractados (1.938,7), se observa que casi un 60 % de la fuerza de trabajo, es decir, el más grande contingente, viene exactamente de los subcontractados.

En Brasil, el trabajo subcontratado aún carece de una legislación específica que pueda ampararlo en lo que concierne a la igualdad de tratamiento dispensado a los empleados propios. Ante esa ausencia, la relación de trabajo se apoya en la Ley 6.019/1974 que disciplina la contratación de trabajo temporal. Naturalmente, en esa modalidad de trabajo todas las obligaciones se imputan al legítimo patrón del empleado; entretanto, el contratante de los servicios sigue siendo solidariamente responsable en lo que concierne a la recaudación de impuestos y cargas sociales en el caso de incumplimiento del legítimo patrón, como también a la seguridad y salud en el trabajo en el caso de enfermedades o lesiones, ya que la empresa contratante es responsable por mantener los locales y las condiciones donde el trabajo se realiza efectivamente.

En el Cuestionario encaminado a las empresas se preguntó sobre el tratamiento dado a la categoría de empleados subcontratados, las inversiones en su entrenamiento y otras posibles acciones. Como se ha dicho, ninguna empresa devolvió los Cuestionarios contestados, consecuentemente, no se ha podido averiguar nada, más allá del cuantitativo y del número de accidentes de trabajo sufridos por los empleados, a cada año, en las empresas estudiadas.

El Manual de Elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Socio Ambiental de ANEEL²¹, en el ítem 3.4.1 – Indicadores Sociales Internos, sugiere lo siguiente, como “ejemplos de lo que puede incluirse” en ese grupo de indicadores:

Empleados y colaboradores

Ítem a. Perfil de los empleados y demás colaboradores (pasantes, aprendices, **subcontratados**) – cargos ocupados, sexo, escolaridad, portadores de necesidades especiales, distribución por localidad, franja de edad, franja de rendimientos, diversidad en su cuadro funcional y su relación con trabajadores subcontratados; [...]

Ítem d. Trabajadores **subcontratados** – descripción de los procedimientos de exigencia en salud, seguridad, capacitación,

²¹ Brasil. *Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL)*. Disponible en http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/leitura_arquivo/default.cfm?idaplicacao=43 Acceso el 05 de enero de 2011.

beneficios y mejora de la calidad de vida de los trabajadores subcontratados;[...] (traducción libre).

A pesar de la carencia de informaciones, es posible que la falta de acciones sociales dirigidas a los empleados subcontratados explique los altos índices de accidentes de trabajo con esa categoría de profesionales, si lo comparamos con lo que ocurre con empleados propios. Es oportuno observar también la expresiva cantidad de partícipes en acciones laborales y el volumen de quejas oriundas de los clientes cautivos.

4.4.3 Recursos aplicados en educación, cultura y otros

Los recursos aplicados en Educación, en las acciones externas, son visiblemente superiores a las inversiones en Educación para los empleados. En las acciones externas, se constata un promedio de R\$ 1.200,7 millones contra R\$ 602,5 millones en las acciones educacionales dirigidas a los empleados. Como se ve, en Educación, las inversiones externas representan prácticamente el 100%, es decir, el doble de las inversiones internas.

Es importante considerar, también, los valores aplicados en la Cultura en general: R\$ 2.064.0 millones; los valores aplicados en la Cultura incentivada por la Ley Rouanet: R\$ 2.077.2 millones; y los valores aplicados en Recursos Publicitarios destinados a Campañas Institucionales para el Desarrollo de la Ciudadanía, y otras acciones de menor porte (donaciones en dinero, donaciones en servicios): R\$ 4.646.2 millones.

Si nos detenemos en las inversiones en Cultura, los montos promedios se limitan a R\$ 2.274.5 millones en acciones internas.

4.4.4 Recursos aplicados en salud y previsión complementaria

Esos son los valores más elevados, en términos de inversiones en acciones de RSI. En promedio, se aplicaron en Salud R\$ 5.998,0 millones y en Previsión Complementaria, R\$ 7.795,9 millones. Esas inversiones garantizan la hegemonía de las acciones de RSI sobre las acciones de RSE.

4.4.5 Prácticas de responsabilidad social interna y externa: análisis comparativo

El estudio mostró que, al establecer una relación entre el promedio total de los montos aplicados en prácticas de RSI y el número de empleados, se encuentra el promedio de R\$ 12.2 mil al año, por empleado propio.

Al desviar la atención para la misma relación, tomándose como base el promedio total de los montos aplicados en prácticas de RSE, el promedio aplicado por empleado propio cae para R\$ 7,3 mil al año.

Se emprendió el estudio a partir de las prácticas sociales de los últimos tres años. Sus análisis se efectuaron sobre el promedio de individuos, eventos y valores practicados en ese período, con el equilibrio, o no, como foco de las prácticas de responsabilidad social, internas y externas.

Las empresas mostraron que invierten más en RSI que en RSE. Un aspecto, sin embargo, se destaca en cuanto a las inversiones en Cultura. Se puede deducir que las empresas estudiadas privilegian más las acciones de Educación y Cultura y otras acciones volcadas a la Ciudadanía, que las acciones de Educación y Cultura para sus empleados, de acuerdo con lo ya presentado y analizado a partir de la Tabla 12.

4.4.6 Evolución de las prácticas sociales en el periodo estudiado

Aprovechando el intersticio de tres años, se consideró adecuado efectuar un recorte temporal a partir de las informaciones disponibles, buscando evaluar si las prácticas de responsabilidad social objeto de la investigación evolucionaron positivamente en el curso del período.

Para atender a ese análisis, se resumieron algunos datos, reuniendo todas las empresas y alineando los indicadores en la secuencia anual, de 2007 hasta 2009.

Se atribuyó la denominación Promedios Anuales, que significa el valor medio verificado en el conjunto de empresas investigadas, el cual ya ha tenido como base el promedio de los tres años.

Además de las Tablas, algunos temas merecieron un tratamiento gráfico en razón de haber presentado alguna tendencia significativa, y cuya lectura se facilitará por la visualización bajo la forma de gráfico.

Las Tablas de números 13 a 19, y las Figuras (gráficos) de números 2 a 5, que se proyectan a continuación, subsidiarán ese análisis.

Tabla 13

Distribución de las prácticas de responsabilidad social interna y externa por promedios anuales

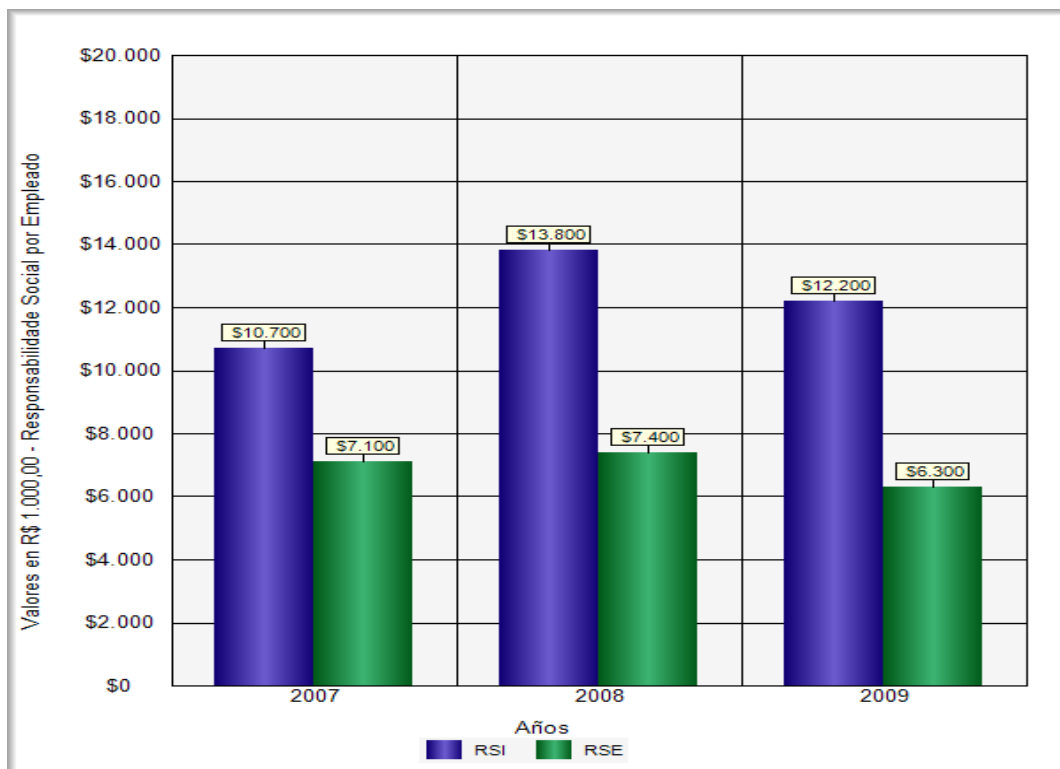
Año	1. Nº. Empl	2. RSI Edu- cación	3. RSI Otros	4. RSI Salud	5. RSI Previ- sión Comple- mentaria	6. RSI Total	7. RSI a los Emp	8. RSE Edu- cación	9. RSE Cul- tura	10. RSE Rouanet	11. RSE Acciones Ciudadanía	12. RSE Total	13. RSE a los Empl 12/1	14. RSE a la RSI 12/6
		(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)	%	%
2007	29.096,0	11.722,0	43.680,0	123.006,0	132.865,0	311.273,0	10,7	21.506,0	46.557,0	48.441,0	98.049,0	207.977,0	7,1	0,7
2008	28.377,0	12.223,0	47.782,0	128.507,0	203.205,0	391.717,0	13,8	23.772,0	45.392,0	46.512,0	101.992,5	209.997,5	7,4	0,5
2009	28.359,0	14.012,0	51.834,0	126.359,0	155.069,0	347.274,0	12,2	30.365,0	38.083,0	35.908,3	87.260,5	179.238,8	6,3	0,5

El mapeo de los tres años, con los promedios anuales de las empresas estudiadas, mostró un crecimiento en los montos aplicados en acciones de RSI, a pesar de la reducción en el número de empleados propios. Ya las acciones de RSE han presentado un pequeño descenso, aunque hayan aumentado las inversiones en acciones volcadas a la Educación.

Esos resultados confirman aquellos mostrados en las tablas anteriores, en las que los montos invertidos en RSI superan a los montos aplicados en acciones de RSE.

Proyectándose los totales obtenidos en RSI y RSE, se ha obtenido la Figura 2, a continuación:

Figura 2
Evolución de las acciones de RSI y RSE



La Figura 2 muestra una cierta estabilidad en las inversiones en acciones sociales, tanto internas, como externas. Observando los tres años, se puede percibir un crecimiento en el año de 2008 en relación a 2007, seguido de caída en el año siguiente, es decir, en 2009. Con ello se deduce que en esos tres años las empresas estudiadas no mostraron avances en esas prácticas, en lo que se refiere a las modalidades que han constituido las variables estudiadas.

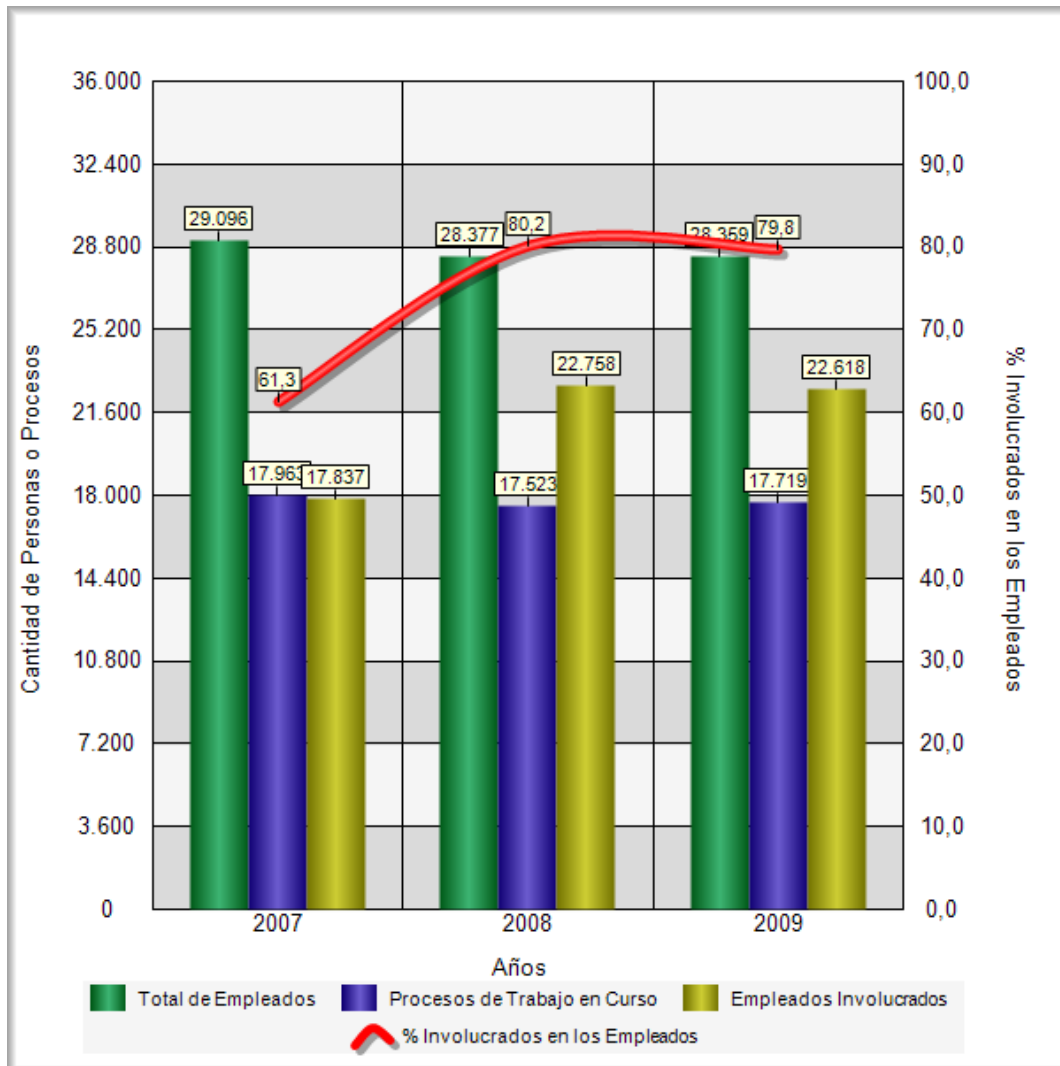
Tabla 14
Distribución de las demandas laborales por promedios anuales

Año	Nº Total de Empleados	Nº Total de Demandas Laborales en curso	Nº de Empleados Involucrados
2007	29096	17963	17387
2008	28377	17523	22758
2009	28359	17719	22618

En los tres años estudiados, el comportamiento de este ítem se mostró estable. Conviene poner en relieve los cuantitativos de personas involucradas en las demandas laborales, llevando en cuenta el número total de empleados propios, que se mantuvo prácticamente estable en el período. Conforme ya discutido por ocasión del análisis de la Tabla número 3, es posible que parte del público reclamante en esas demandas judiciales esté constituido, también, por empleados subcontratados, denunciando alguna acción de no conformidad por parte de las empresas distribuidoras de energía, a las que son asignados por sus empleadores oficiales, las empresas prestadoras de servicios.

Aquí también se optó por representar gráficamente los resultados encontrados en la consolidación de los datos contenidos en los informes de los últimos tres años.

Figura 3
Evolución y tendencia de las demandas laborales



El número de demandas laborales en curso se mantuvo prácticamente estable en los tres años. Sin embargo, hubo aumento en el número de empleados involucrados en los procesos. Se percibe una acentuada alza entre 2007 y 2008, con una tendencia a la estabilidad mostrada en la curva que resume los porcentajes de esos empleados.

Tabla 15

Distribución de los discapacitados, empleados de sexo femenino y empleados subcontratados por promedios anuales

Año	Nº Empleados (Propios)	Nº Empleados Discapacitados	Nº Empleados Mujeres	Nº Sub Contratados	% Subcontratados entre los Empleados	% Discapacitados entre los Empleados	% Mujeres entre los Empleados
2007	29096	518	4958	39809	136,8	1,8	17,0
2008	28377	664	7261	40930	144,2	2,3	25,6
2009	28359	688	4898	41402	146,0	2,4	17,3

Partiendo del número total de empleados y añadiéndole los cuantitativos de dos categorías incluidas en el total de empleados, los portadores de discapacidad y las mujeres, y además, los empleados subcontratados, se proyectó la Tabla 15 arriba.

El propósito es realizar la comparación entre esas categorías, en el caso, los portadores de discapacidad y las mujeres, que a veces son excluidos de algunos segmentos y cargos en el mercado de trabajo, y también con los empleados subcontratados, que constituyen la mayoría de los trabajadores aplicados en las empresas estudiadas.

Tomándose como base los empleados portadores de discapacidad, se puede notar un incremento en el cuantitativo al pasar de un año al otro. Sin embargo, volviendo a la Tabla 4, donde se presenta a esos empleados por empresa, se percibe que los números mostrados aún se encuentran muy por debajo del cuantitativo debido que la legislación exige.

En cuanto al mantenimiento de empleados de sexo femenino, se percibe una caída vertiginosa del año de 2008 al año de 2009, sin hablar en la baja participación femenina en los cargos de mando, como muestra la Tabla 6 analizada anteriormente.

Ya el cuantitativo de empleados subcontratados apunta una tendencia de crecimiento, mientras disminuye el efectivo de empleados propios. Esa tendencia no viene acompañada por acciones sociales dirigidas a ese público, que no está presente en los informes sobre inversiones en responsabilidad social.

Esa tendencia observada con relación a los empleados subcontratados fue objeto de proyección de la Figura 4, que se presenta a continuación.

Figura 4

Evolución y tendencia de la contratación de empleados subcontratados



La curva de tendencia muestra pocos cambios en el cuantitativo de los empleados subcontratados en relación con los empleados propios: se verifica un 37% a más en 2007, un 44% en 2008 y un 46% en 2009. A pesar de eso, el

aumento ocurre al mismo tiempo en que se reduce el cuantitativo de empleados propios.

Tramitan en la Cámara de los Diputados alrededor de 20 propuestas para la reglamentación del trabajo subcontratado y, por otro lado, está en análisis un proyecto de Ley que puede prohibir la tercerización en la prestación de servicios de las empresas de energía eléctrica. La propuesta del diputado Gilmar Machado, del Partido de los Trabajadores de *Minas Gerais*, tiene como foco vetar la contratación de subcontratados en todo el proceso productivo de las empresas: desde la producción a la comercialización de energía.

De acuerdo con el parlamentario, la experiencia muestra que el sistema precariza la calidad de la prestación de esos servicios y también la seguridad de los trabajadores. Según palabras del Diputado:

Entendemos que la tercerización no puede ocurrir en la actividad-fin de la empresa. [...] en nuestro entendimiento, aquellas personas que suben en las torres de alta tensión, que trabajan en postes y que, lamentablemente en el caso de algunos, han muerto exactamente por las condiciones precarias de trabajo que tienen. Donde el servicio no ha sido subcontratado, casi no se ven accidentes. Más del 90% de los accidentes ocurren en las áreas tercerizadas.[...] ²² (traducción libre)

Este trabajo también apunta a resultados en la dirección indicada por el parlamentario. La discrepancia también se puede ver en el número de accidentes de trabajo analizados en los informes de rendición de cuentas sociales. Se entiende como siendo de fundamental importancia fortalecer la discusión sobre el entendimiento del Supremo Tribunal Federal, para quien la legislación actual acoge ese tipo de contratación, basada en el artículo 25 de la Ley 8.987/1995 que reglamenta las actividades de las concesionarias de servicio público, mientras que el Tribunal Superior del Trabajo (TST), a través del Sumario 331/TST, prohíbe la tercerización de la actividad-fin.

²² Brasil. *Congresso Nacional Brasileiro. Rádio Câmara*. Disponible en: <http://www.camara.gov.br/internet/radiocamara/?lnk=1710-EMPRESAS-DE-ENERGIA-ELETRICA-PODEM-SER-PROIBIDAS-DE-TERCERIZAR-SERVICOS-301&selecao=MAT&materia=119213&programa=41> Acceso el 10 de abril de 2011.

Esa es una cuestión judicial que se muestra contradictoria en el ámbito del propio TST. Las empresas concesionarias de servicios públicos se apoyan en el párrafo 1º del artículo 25 de la Ley 8.987/1995, que dice:

Art. 25. Incumbe a la concesionaria [...] § 1º Sin perjuicio de la responsabilidad a que se refiere este artículo, la concesionaria podrá contratar con terceros el desarrollo de **actividades inherentes**, accesorias o complementarias al servicio concedido, así como la implementación de proyectos asociados.²³

Las concesionarias de servicios públicos en general, entre ellas las de telefonía, *callcenters*, distribución de gas y las distribuidoras de energía eléctrica, entienden por “actividades inherentes” a las actividades-fin. Al mismo tiempo en que vigora la prohibición del TST, a través del Sumario 331, las empresas vienen practicando ampliamente esa forma de contratación, amparadas por Medidas Cautelares Judiciales concedidas por Grupos del propio TST.

Tabla 16

Distribución de la satisfacción de los consumidores por promedios anuales

Año	1. Nº Clientes Cautivos	2. Quejas en la Empresa	3. Quejas en ANEEL	4. Quejas en PROCON	5. Quejas en la Justicia	6. Total de Quejas (2+3+4+5)	7. % Quejas entre los Clientes Cautivos (6/1)
2007	29.010.823,00	2.537.536	746.385	12.923	60.908	3.357.752	11,57
2008	29.807.341,00	2.282.877	834.465	13.950	55.145	3.186.437	10,69
2009	30.607.117,00	2.075.144	766.560	16.443	74.398	2.932.545	9,58

La satisfacción o insatisfacción de los consumidores, aquí denominados “clientes cautivos”, puede observarse claramente en el campo 7. Un promedio de alrededor del 10% en los tres años no parece pequeño, pero se nota un significativo descenso a medida que los años van avanzando. Por lo que

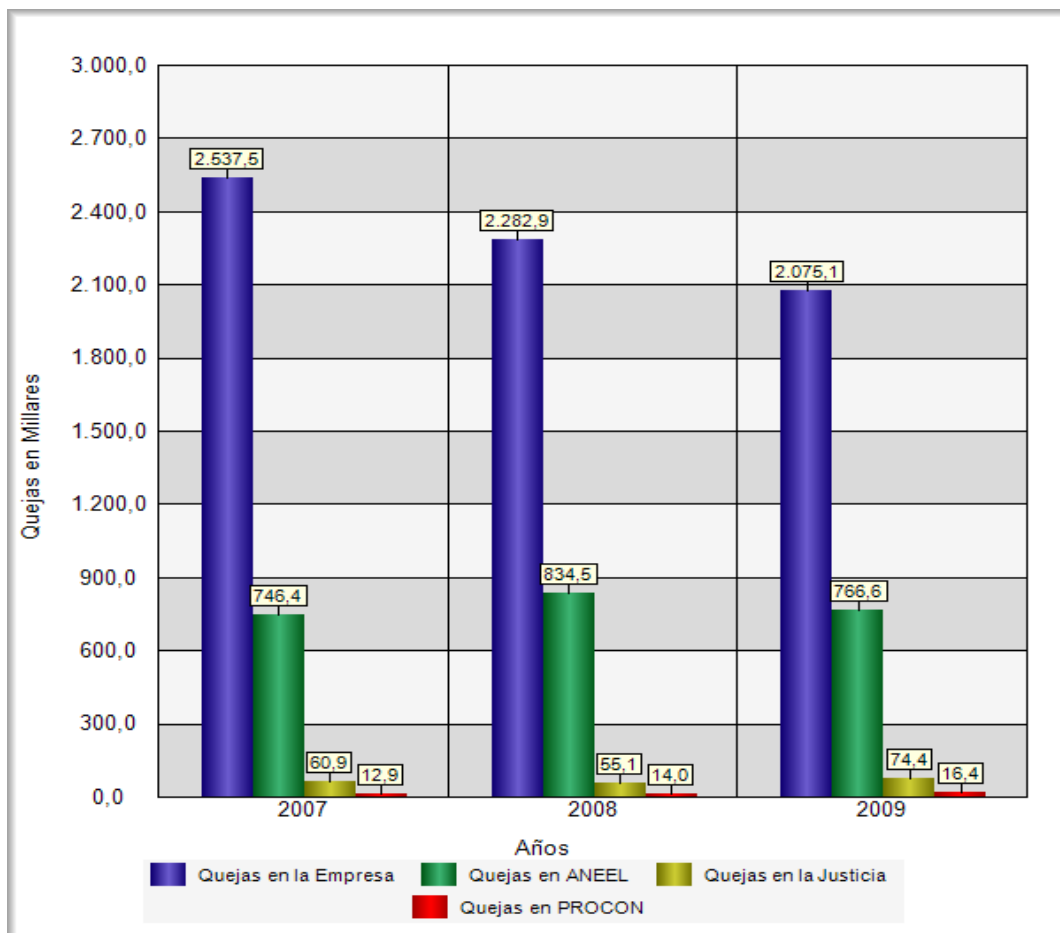
²³ Brasil. *Presidência da República*. Disponible en: <http://planalto.gov.br/ccivil.../Leis/L8987cons.htm> Acceso el 10 de abril de 2011.

parece, a medida que aumentan los clientes cautivos disminuyen las quejas, lo que puede señalar un esfuerzo de esas empresas en identificar y sanear los motivos de insatisfacción por parte de sus clientes.

Ante los diferentes lugares destinados a atender a las quejas de los clientes, se ha optado por representar gráficamente esa distribución.

Figura 5

Evolución de las quejas de los consumidores por locales de presentación de las mismas



Como se ha mostrado anteriormente en la Tabla 16, el número de quejas disminuyó en el período, aunque haya habido un pequeño aumento en el número de clientes. Observando la Figura 5, se percibe un cambio

significativo de concentración del lugar de atención. Mientras disminuyen las quejas presentadas directamente en las empresas distribuidoras de energía, aumenta el número de quejas presentadas en ANEEL, en PROCON y en la Justicia. Esa tendencia puede señalar una insuficiente atención de las empresas a sus clientes.

Tabla 17

Distribución de los accidentes de trabajo por promedios anuales

Año	Nº de Empleados	Nº de Accidentes con Empleados	% de Accidentes por el Número de Empleados	Nº de Subcontratados	Nº de Accidentes con Subcontratados	% Accidentes por el Número de Subcontratados
2007	29096	510	1,75	39809	888	3,05
2008	28377	501	1,77	40930	936	3,30
2009	28359	447	1,58	41402	1004	3,54

Los números de accidentes de trabajo verificados se muestran estables, relativamente bajos y hasta con un ligero descenso entre 2007 y 2009, acompañando la disminución del efectivo de empleados propios.

Por otra parte, si se observan los números de accidentes de trabajo verificados con empleados subcontratados, el panorama es otro. Se ve un aumento del número de empleados subcontratados y el proporcional aumento del número de accidentes de trabajo.

El sesgo más expresivo en esos datos está en la proporcionalidad entre el número de accidentes y el tamaño del público en el que estos ocurren. Mantenido las debidas proporciones, se observa que la cantidad de ocurrencias con empleados subcontratados es superior al doble de los sucesos con empleados propios.

Tabla 18
Distribución de las franjas de remuneración por promedios anuales

Año	Nº de Empleados	Amplitud de la Remuneración	Menor Remuneración en el Salario Mínimo Oficial
2007	29.096	26,3	2,3
2008	28.377	24,3	2,5
2009	28.359	23,0	2,6

Con relación a la diferencia entre la más alta y la más baja remuneración pagada por las empresas a sus empleados propios, esta se muestra equilibrada, presentando una reducción de año a año, lo que demuestra un mejor equilibrio entre los niveles de renta y una paulatina reducción de las desigualdades sociales.

Otro punto positivo es la proporcionalidad entre la menor remuneración pagada y el valor del salario mínimo oficial de Brasil. El salario mínimo brasileño obtuvo ganancias reales de un 54% en los últimos 8 años. En los años estudiados, ese valor pasó de R\$ 415,00 en 2008, a R\$ 465,00 en 2009. En 2010 el valor estaba en R\$ 510,00.

Así siendo, mantenidas las proporciones entre el más bajo salario pagado y el Salario Mínimo oficial, se puede deducir que los salarios (por lo menos los más bajos) han seguido el Salario Mínimo oficial y, por lo tanto, que han tenido aumentos con ganancias reales superiores a la inflación verificada en el período.

Tabla 19
Distribución del Valor Añadido (DVA) por promedios anuales

Año	1. IBE Ingresos Operativos Brutos \$	2. DVA Empleados \$	3. DVA(2) en el IBE (2/1) %	4. DVA Gobierno \$	5. DVA(4) en el IBE (4/1) %	6. DVA Financia- Dores \$	7. DVA(6) en el IBE (6/1) %	8. DVA Accionistas \$	9. DVA(8) en el IBE (8/1) %
2007	53.411.927,0	2.242.332,0	4,2	19.279.399,0	36,1	2.565.448,0	4,8	4.215.924,0	7,9
2008	54.096.656,0	2.377.703,0	4,4	19.402.970,0	35,9	1.955.689,0	3,6	4.033.209,0	7,5
2009	57.991.801,0	2.600.565,0	4,5	20.364.604,0	35,1	1.941.337,0	3,3	3.012.188,0	5,2

Los resultados de los tres ejercicios fiscales se compatibilizan con la realidad brasileña, que tiene una carga tributaria muy expresiva. De todas las categorías constantes en el cuadro de distribución de la riqueza, el quión del “gobierno” es muy superior a la suma de los valores distribuidos a las demás categorías.

El análisis de los tres años no permite inferencias, haya visto que se muestra bien equilibrado. Se debe notar que en el ejercicio de 2009 hubo un significativo descenso en los lucros distribuidos a los accionistas de las empresas objeto de la investigación.

4.4.7 Análisis general del perfil de las empresas y los resultados presentados

Aquí se pretende evaluar resumidamente los resultados de la investigación, efectuando la comparación con el porte de las empresas estudiadas. El porte, o tamaño de las empresas, será considerado por el total de la fuerza laboral, constituida por el total de empleados propios y más los empleados subcontratados, y por sus Ingresos Brutos de Explotación.

Se informa también el año de fundación, aunque ésta no sea una información disponible para todas las empresas, ya que algunas resultaron de procesos de fusiones y adquisiciones ocurridos por ocasión de la privatización de los servicios del sector eléctrico. Ese dato no fue objeto de comparación de las empresas.

Las empresas se presentan por orden de tamaño, de acuerdo con los criterios arriba propuestos. La Tabla 20 muestra esas informaciones.

Tabla 20

Distribución de las empresas estudiadas por el porte, obtenido por el número de empleados y por los Ingresos Brutos de Explotación

Cód.	1. Estado	2. Año de Fundación	3. No. de Empleados propios	4. No. de Subcontratados	5. Total de Trabajadores	6. \$ Ingresos Brutos De Explotación (valores en mil)
M	SP	1899	4.247,3	6.022,0	10.269,3	11.895.202,3
C	MG	1952	7.936,3	9.174,7	17.111,0	10.061.786,3
G	RJ	1905	3.520,7	6.556,7	10.077,4	8.013.050,3
V	SP	No disponible	3.095,7	2.525,3	5.621,0	6.964.868,0
E	RJ	1908	1.306,0	6.825,3	8.131,3	3.827.544,0
L	SP	1998	2.795,3	3.625,0	6.420,3	3.779.085,7
H	SP	1899	1.061,3	2.101,3	3.162,6	3.113.657,0
T	SP	No disponible	1.175,7	829,7	2.005,4	3.066.607,0
A	ES	1950	954,3	2.033,0	2.987,3	2.100.596,0
D	MG	1905	505,3	24,0	529,3	485.128,0
J	SP	1929	348,0	179,3	527,3	288.638,7
U	SP	No disponible	304,3	206,0	510,3	277.836,0
I	SP	1903	217,7	137,0	354,7	236.618,7
O	SP	1912	254,0	108,3	362,3	230.439,3
N	SP	1921	154,7	60,0	214,7	143.286,0
B	ES	1930	312,3	126,7	439,0	138.786,7
S	SP	No disponible	95,3	60,0	155,3	124.979,0
F	RJ	1905	132,3	16,0	148,3	122.659,3
P	SP	No disponible	54,0	34,0	88,0	117.835,7
Q	SP	No disponible	89,3	37,0	126,3	109.348,0
R	SP	No disponible	50,7	32,3	83,0	68.842,7

Conforme mostrado en el ítem 4.4.1.1, en el que se detallan las franjas de número de empleados estipuladas por Ley y que sirven de base para su categorización por el porte, la mayoría de las empresas (17) presenta un número de empleados propios superior a 100. Siendo empresas de servicios, se consideran de gran porte aquellas con un contingente de empleados propios superior a 100. Debido al cuantitativo de empleados subcontratados, se consideró para fines de proyección de la Tabla 20, la suma de los empleados propios y de los empleados subcontratados y se proyectó una columna ajustada, con el número total de trabajadores (columna 5).

Considerando, entonces, a los empleados subcontratados, apenas dos empresas tienen un cuantitativo de trabajadores inferior a 100. Eso significa que, en cuanto al número de empleados, la población de muestreo está constituida por empresas de Gran Porte.

En cuanto al ítem Ingresos Brutos de Explotación, en Brasil, se toma como base la categorización de las empresas establecida por el *Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social* (BNDES)²⁴, que es la siguiente:

Categorización	Ingresos Brutos de Explotación Anuales
▪ Microempresa	Menos o igual a R\$ 2,4 millones
▪ Pequeña empresa	Más que R\$ 2,4 millones y menos o igual a R\$ 16 millones
▪ Mediana empresa	Más que R\$ 16 millones y menos o igual a R\$ 90 millones
▪ Mediana-gran empresa	Más que R\$ 90 millones y menos o igual a R\$ 300 millones
▪ Gran empresa	Más que R\$ 300 millones

Por la categorización de BNDES, el conjunto de empresas estudiadas no posee Microempresa o Pequeña empresa. Hay una empresa Mediana, 10 empresas Medianas-grandes y 10 empresas Grandes. Esa categorización se

²⁴ Brasil. *Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social* (BNDES). Disponible en: http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Navegacao_Suplementar/Perfil/porte.html Acceso el 30 de enero de 2011.

acerca bastante a aquélla trazada en función del número de empleados. Se puede deducir que, con base en los Ingresos Brutos de Explotación, la población de muestreo de la investigación se constituye de Grandes Empresas o empresas de Gran Porte.

La Tabla 20 presenta las empresas en orden decreciente de tamaño. Se utilizó para escalonarlas el monto medio de los Ingresos Brutos de Explotación y el total de la fuerza laboral, representada por el promedio de empleados propios más los empleados subcontratados. Las nueve empresas más grandes son aquéllas codificadas por las letras **M, C, G, V, E, L, H, T y A**.

Esas empresas presentan Ingresos Brutos de Explotación superiores a 2 mil millones de reales y una fuerza laboral, entre empleados propios y subcontratados, superior a 2.000.

Es curioso observar que siete de esas empresas han sido fundadas alrededor del año 1900. Son, por tanto, una parte de la memoria viva de las primeras redes de distribución de energía de Brasil.

De las nueve empresas más grandes, apenas dos poseen un número de empleados propios superior a los empleados subcontratados. Lo que significa decir que no ha sido posible evaluar las prácticas de responsabilidad social interna en su totalidad, una vez que la fuerza laboral viene de afuera, tal vez de una infinidad de pequeñas empresas, de las cuales nada se sabe.

Observando las declaraciones de propósitos (valores, misión y visión) de esas nueve empresas, se percibe, particularmente en las declaraciones de “valores” y de “misión”, lo siguiente:

Empresa M

Valores: **Seguridad en primer lugar**; actuar con integridad; **honrar compromisos**; buscar la excelencia; realizarse en el trabajo.

Misión: Satisfacer a la sociedad por medio de la prestación de servicios y soluciones en energía, actuando de manera segura y **socialmente responsable**.

A pesar de ser la seguridad el primer “valor” enunciado, esa empresa presentó un índice de accidentes de trabajo del orden de un 1,7% con empleados propios y del 1,9% con empleados subcontratados. Aunque declarándose “socialmente responsable”, la empresa emplea 57 portadores de discapacidad cuando debería mantener en sus cuadros un mínimo de 212. El número de empleados subcontratados es una vez y media superior al número de empleados efectivos y no hay ninguna información sobre acciones de responsabilidad social dirigidas a ese público. El número de reclamantes en los procesos laborales en curso en el período también es exacerbado: 135,3% del número de empleados efectivos.

Empresa C:

Valores: Integridad – Honrar compromisos y actuar con transparencia y honestidad. Ética – Practicar el bien. **Respetar la dignidad de las personas**. Riqueza – Generar bienes y servicios para el bienestar y la prosperidad de los clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad. Responsabilidad social – Suplir energía segura, limpia, confiable y efectiva en términos de costo, contribuyendo para el desarrollo económico y social. Entusiasmo en el trabajo – Actuar con comprometimiento, creatividad y dedicación. Espíritu emprendedor – Tomar iniciativas, osar y decidir, observando las directrices de la empresa.

Misión: Actuar en el sector de energía con rentabilidad, calidad y **responsabilidad social**.

Respetar la dignidad de las personas parece ser un importante valor para la empresa **C**. El número de empleados portadores de discapacidad no corrobora con esa afirmación, una vez que, por el porte de la empresa en número de empleados debería contratar a 396 empleados discapacitados y no sólo a los 40 contados en el promedio del período estudiado.

Empresa **G**:

Valores: Foco en los resultados. Valorización del mérito. Coraje y perseverancia. Comportamiento ético y solidario. Alegría.

Misión: Ser una gran empresa brasileña comprometida con la sostenibilidad, respetada y admirada por la excelencia del servicio prestado a sus clientes y a la comunidad, por la creación de valor para sus accionistas y por constituir un **óptimo lugar para trabajar**.

Es posible que la empresa **G** sea un muy buen lugar para trabajar, pero la expresividad del número medio de empleados implicados en demandas laborales, un 80,2%, muestra que se necesita mejorar el diligenciamiento de las relaciones laborales para que ese objetivo sea alcanzado.

Empresa V:

Valores: Creación de Valor; Superación; **Confianza y Respeto; Compromiso;** Sostenibilidad; Seguridad y Calidad de Vida; Espíritu empresarial; Austeridad.

Misión: Proveer soluciones energéticas sostenibles, con excelencia y competitividad, actuando de forma integrada a la comunidad.

La empresa **V** presenta mucha expresividad en el porcentaje de empleados implicados en demandas laborales – un 49,8%, es decir, prácticamente mitad del promedio de empleados considerados en el período. Tal vez la confianza y el respeto a los clientes estén debilitados, una vez que el total de quejas de consumidores en el período fue del orden de un 33%.

Empresa E:

Valores: Respetamos la Vida – Por medio de las actitudes de: **Seguridad en todo lo que hacemos;** Compromiso con la sociedad y el medio ambiente; **Respeto a las personas.** Somos Sencillos – Por medio de las actitudes de: Simplicidad en las acciones; Transparencia y confianza en las relaciones. Creamos Valor – Por medio de las actitudes de: Innovación en procesos y negocios; Compromiso y profesionalismo; Asociaciones sostenibles; Tratar costos como dueños del negocio.

Misión: Iluminar la vida de las personas – la empresa **E** es una empresa humana que existe para llevar desarrollo y calidad de vida para la sociedad de forma sencilla, eficiente e innovadora.

El análisis de la empresa **E** está perjudicado por el extraordinario número de empleados subcontratados que ella mantiene. Ese número representa más de cinco veces el de empleados propios (1.306 empleados propios, contra 6.825 empleados subcontratados). En términos de accidentes de trabajo, 3,1 en cada 100 empleados subcontratados sufrieron accidente de trabajo, según los datos contenidos en los Informes analizados. En cuanto al número de empleados portadores de discapacidad, la empresa debería tener 65, sin embargo presentó apenas ocho. Y no se consideran aquí los empleados subcontratados, sino solamente los propios.

Empresa **L**:

Valores: **Seguridad**, respeto, integridad, comunicación y **excelencia**.

Misión: Distribuir energía eléctrica con seguridad y calidad para el desarrollo y bienestar de las comunidades atendidas, generando creciente valor para los colaboradores y accionistas.

Aquí la seguridad aparece en primer lugar. Los números indicadores del ítem “accidentes de trabajo” no parecen corresponder a ese valor enunciado por la empresa. De los empleados propios, 4,8 en cada 100 sufrieron accidente de trabajo. En el caso de los empleados subcontratados, esa relación sube a 5,8. En cuanto al número de empleados portadores de discapacidad, la empresa debería tener 140 pero presentó apenas 43. Siendo la excelencia uno de los valores primados por la empresa, vale la pena contemplar el nivel de satisfacción de los consumidores, que se traduce por un porcentaje de un 15,7% de quejas sobre el total de clientes cautivos.

Empresa H:

Valores: **Eficiente y excelente.** Natural y sostenible. **Envolvente y apasionante.** Responsable y de confianza. Global y justa. Innovadora y con iniciativa. Abierta y con ambición.

Misión: Actuar en el sector energético brasileño con estándares de excelencia en el servicio a los clientes, proporcionando retorno a los accionistas, valorizando los colaboradores y ejerciendo la responsabilidad social corporativa.

El primer valor apuntado como siendo de aquéllos estimados por la empresa **H** es “eficiente y excelente”. Esa afirmación no parece coadunar con la percepción de los consumidores, una vez que un 23,2% de los clientes formalizaron quejas en el período. La situación es parecida con la posible insatisfacción de los empleados, pues el porcentaje de empleados involucrados en demandas laborales fue del 39,9%.

Empresa T:

Valores: Creación de Valor; Superación; Confianza y Respeto; Compromiso; Sostenibilidad; Seguridad y Calidad de Vida; Espíritu empresarial; Austeridad.

Misión: Proveer soluciones energéticas sostenibles, con excelencia y competitividad, actuando de forma integrada con la comunidad.

La empresa **T** no presenta discrepancias significativas entre los valores declarados y las prácticas constatadas, salvo por la expresiva participación de empleados en las demandas laborales en curso, que fue del 52,9%.

Empresa A:

Valores: Eficiente y excelente. Natural y sostenible. Envolvente y apasionante. Responsable y de confianza. Global y justa. Innovadora y con iniciativa. Abierta y con ambición.

Misión: Actuar en el sector energético brasileño con estándares de excelencia en el servicio a los clientes, proporcionando retorno a los accionistas, valorizando los colaboradores y ejerciendo la responsabilidad social corporativa.

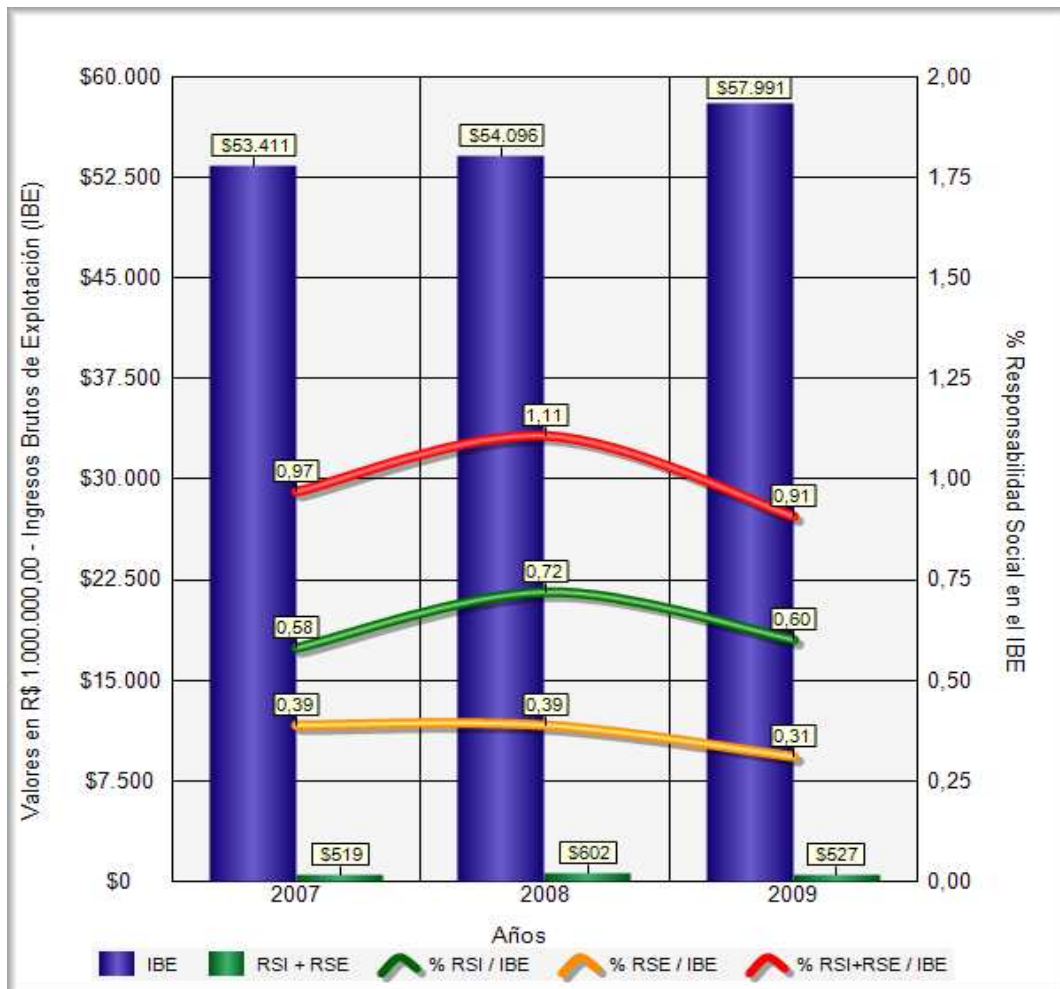
La empresa **A** no presenta disparidades entre los resultados obtenidos del análisis de las prácticas de responsabilidad social cuando espejados ante los componentes de su declaración de valores y misión.

El porte de las empresas, considerado tomándose como base los Ingresos Brutos de Explotación, dio origen a la Figura 6 presentada a continuación. Se buscó evaluar si, en la medida en que las empresas aumentan sus ganancias, las inversiones en acciones sociales internas y externas también evolucionan.

Los Ingresos Brutos de Explotación se presentan en todos los modelos de informes socio ambientales. Representan el monto obtenido con la venta de productos o servicios producidos por persona jurídica, es decir, empresa, en los mercados interno y externo.

La Figura 6, en la próxima página, presenta la evolución de los Ingresos Brutos de Explotación, en millones de reales (los valores en la Figura se deben multiplicar por R\$ 1.000.000,00).

Figura 6
Evolución de las inversiones en acciones sociales en relación con los Ingresos Brutos de Explotación



Sobre las columnas representativas de los Ingresos Brutos de Explotación se proyectaron tres curvas de tendencia, demostrando el porcentaje de esos Ingresos aplicado en acciones sociales.

Mirándose de abajo hacia arriba, la primera curva muestra el porcentaje de inversiones en acciones de responsabilidad social externa sobre los Ingresos Brutos de Explotación. Hubo estabilidad en los dos primeros años y caída en el tercero.

La segunda curva relaciona igualmente esos Ingresos a las inversiones en acciones de responsabilidad social interna. Hubo un aumento en el primer intervalo, seguido de un descenso en el segundo.

La tercera curva asocia los Ingresos Brutos de Explotación al sumatorio de los montos aplicados en las acciones de responsabilidad social interna y externa consideradas en la investigación. Lo que se ve es un aumento en el primer intervalo, seguido de un descenso en el segundo, es decir, de 2008 a 2009.

La Figura 6 exhibe un aumento gradual de los Ingresos Brutos de Explotación en el período, seguido de una caída en las inversiones en acciones sociales. Eso muestra que las inversiones en responsabilidad social no están acompañando el incremento de los Ingresos de las empresas, al contrario, se están reduciendo.

Ante lo expuesto, la investigación da a conocer una serie de posibilidades de análisis que ponen en tela de juicio las relaciones entre la responsabilidad social interna y la responsabilidad social externa, con destaque para los aspectos legales ya existentes para la protección del trabajador brasileño, especialmente a los que se relacionan con la inclusión de discapacitados en el mercado de trabajo y al veto de contratación de empleados subcontratados para la ejecución de las actividades-fin.

5 CONSIDERACIONES FINALES

La erosión del capital provocada por las crisis se hace notar en la disminución de las inversiones en programas y proyectos sociales, conforme publicado por Torres y Mansur (2008), a través de IBASE. Tomándose como ejemplo el caso de Brasil: el primer Balance Social, todavía muy incipiente, se publicó en 1984 por la empresa *Nitrofertíl S/A*. Sin embargo, sólo a partir de 1996, empezaron las publicaciones sistemáticas a través del modelo de IBASE. La publicación organizada por Torres y Mansur (2008), que son investigadores de IBASE, muestra que aumentó sustancialmente, de año a año, el número de empresas que publican el Balance Social. Entretanto, según esos autores, una breve mirada es suficiente para observar que vienen declinando las inversiones en educación y en guarderías, o auxilio-guardería, apenas para mencionar algunos. Las inversiones externas, es decir, en proyectos para la comunidad, o no aumentaron o disminuyeron sustancialmente; empero, crece la participación voluntaria de empleados, lo que demanda, probablemente, una aplicación menor de recursos por parte de las empresas. Las inversiones en acciones para el medio ambiente, aunque hayan demostrado ascensión hasta 2003, sufren expresivo descenso en los demás períodos analizados por Torres y Mansur.

Al invertir en programas de capacitación de sus colaboradores, las empresas podrían economizar en procesos de reclutamiento y selección, y cuando necesitaran de cualificación en el corto plazo, ya tendrían a las personas adecuadas para atender esas necesidades. Es posible, también, que pudieran reducir los montos en sus gastos con salud y con los perjuicios espejados por licencias, faltas y retrasos en el trabajo, a medida que invierten en programas de bienestar de sus empleados.

El carácter voluntario de la rendición de cuentas a la sociedad, a través de informes de sostenibilidad y de Balances Sociales, de cuadros y de tablas en las páginas *Web* y de otras modalidades de divulgación, puede llevar a las empresas a presentar o a dar más énfasis a los aspectos positivos de sus realizaciones y, por otra parte, a restringir las informaciones que puedan de alguna forma evidenciar aspectos negativos o poco favorables.

El análisis bibliográfico realizado con trabajos sobre el tema, aquí presentado en el capítulo 2, demostró que entre los años 2004 y 2010 hubo pocos avances en términos de investigaciones que separaran elementos de la responsabilidad social interna y externa o, incluso dentro del segmento estudiado, el de las empresas distribuidoras de energía de la región sudeste brasileña.

Una investigación divulgada en el *Guía Exame de Sustentabilidade 2010* (*Revista Exame*, 2010, p. 30), hecha junto a 143 empresas, apunta que, a pesar de los avances sistemáticos en el área de responsabilidad socio ambiental como un todo, en cuanto a la diversidad de género el número de mujeres en cargos de liderazgo no está aumentando en los últimos años. Según la investigación, apenas un 5% de las empresas afirmó tener el 40% o más de mujeres ocupando posiciones mando.

Pasados más de 30 años de la aparición del concepto de responsabilidad social corporativa en el ámbito de la realidad brasileña, ocurrido a fines de los años 80, e incrementado por IBASE en el inicio de los años 90, aún se ve que muchas compañías producen informes detallados y promueven su nueva imagen verde sin mayores cuidados con los datos o sin su transposición de una demostración anual a la otra y, probablemente, sin tratar esos datos posteriormente, con el compromiso efectivo de revertir algunas tendencias, como aquéllas constatadas por el análisis y por el cruce de las informaciones contenidas en algunos de los Informes analizados.

Los informes de sostenibilidad de la *Global Reporting Initiative* (GRI) parecen inaugurar una nueva generación de indicadores socio ambientales. Mientras que en los modelos ya popularizados entre las empresas brasileñas, como aquéllos ofrecidos por el Instituto Ethos y por IBASE, las informaciones tienen gran alcance, a ejemplo de las inversiones en educación, para atender a las exigencias de la GRI es necesario detallar cuánto se aplicó en educación y entrenamiento por categoría de empleados y también informar si las acciones sociales alcanzan igualmente a empleados de tiempo integral y a empleados en jornadas parciales de trabajo.

Esta investigación buscó confrontar las prácticas de responsabilidad social interna y externa. Tuvo como objetivo principal analizar la correlación entre la práctica de la RSI y la práctica de la RSE por medio de la definición de categorías de análisis que permitieran dicha acción.

Se cree que el examen de las prácticas de RSI y RSE es apenas el inicio de las transformaciones que ocurren en las empresas del siglo XXI y que también será necesario recorrer un largo camino hasta que las empresas puedan adaptarse a ese nuevo formato y a esas nuevas dimensiones de rendición de cuentas de las acciones socio ambientales.

Todas las empresas estudiadas ofrecieron datos que apuntan a la realización de prácticas de responsabilidad social interna y externa. Las empresas se identificaron por el número de empleados, el porte, la naturaleza de las prácticas y los montos invertidos en las respectivas acciones de responsabilidad social interna y externa. Además, se han descubierto algunos aspectos complementarios que merecieron integrar el elenco de variables estudiadas.

Aunque las hipótesis formuladas no se hayan confirmado, conforme analizado y descrito en el ítem 3.4.4.5, los objetivos que la investigación buscó

se alcanzaron. Los resultados y los hallazgos significativos serán aquí comentados y cotejados.

En los rubros Educación y Cultura la comunidad externa fue contemplada con una cuota mayor. A pesar de eso, las inversiones fueron menores que las dirigidas a los empleados de las empresas estudiadas, es decir que las inversiones en responsabilidad social interna fueron mayores.

Al enfocar la responsabilidad social interna, se verifica que la mayor expresividad está en las inversiones en Salud y en Previsión Complementaria (fondos de pensiones) para empleados propios. Lo que no se sabe es cuánto de ese monto puede estar atado a una política de salarios más bajos que se compensan por esos beneficios, lo que también se llama de salario indirecto, y que trae la ventaja de que ambas partes no sufren tributación (empresas y empleados), puesto que esos beneficios no forman parte del salario estipulado en el contrato de trabajo.

Cabe destacar otros datos significativos tales como: el elevado volumen de demandas laborales en tramitación en la justicia durante los años estudiados y el número de empleados involucrados en esos procesos; el desfase entre el número de empleados discapacitados y la cantidad que las empresas estudiadas estarían obligadas, por ley, a mantener en sus cuadros de empleados propios; la baja representatividad del público femenino en los cargos gerenciales; y el alto número de accidentes de trabajo ocurridos con empleados subcontratados en el mismo período.

Esas constataciones parecen mostrar que, independientemente de los montos financieros aplicados para cada tipo de público interno o externo, existen muchos aspectos de la responsabilidad social que las organizaciones precisan observar con más acuidad.

Aunque el monto en las acciones de RSI haya superado el de las acciones de RSE, parece oportuno considerar la necesidad de detallar las

inversiones en la Educación de los empleados propios, describir la causalidad que lleva tantos empleados a presentar quejas en la justicia laboral, y la igualdad de tratamiento dado a hombres, mujeres y discapacitados. Se suma a todo eso la importancia del desarrollo de acciones sociales que contemplen a los empleados subcontratados, los que, en el caso específico del público blanco de la presente investigación, se presentaron en número bastante superior al de empleados propios.

Ese último ítem, es decir, el número de empleados subcontratados, se muestra como un interesante descubrimiento de la investigación. El descubrimiento tiene relación con la ausencia de proyectos sociales o, incluso, de “preocupación social” con los empleados subcontratados.

La contratación de empleados subcontratados es tema complejo y contradictorio. Está autorizado por la Ley 8.987/1995, que trata esa forma de trabajo como “actividades inherentes”, lo que el TST retruca y, a veces, autoriza a través de medidas cautelares concedidas caso a caso.

Observando el formato de las empresas estudiadas, no se percibe relación entre los recursos aplicados y el tamaño de las mismas. Las inversiones son mayores o menores en determinada categoría de la responsabilidad social (interna o externa), indistintamente, ya sean tipificadas por el monto de los Ingresos Brutos de Explotación, o por el número de empleados propios.

De las 21 empresas estudiadas, 17 se pueden considerar de gran porte si se toma en consideración el número de empleados propios (no se puede perder de vista que existe un número significativo de empleados subcontratados). Ahora bien, al observar los Ingresos Brutos de Explotación, apenas una empresa se considera de porte mediano; las otras 20 son divididas igualmente entre medianas-grandes y grandes empresas.

De un modo general, cuando confrontados los datos cuantitativos de las acciones de responsabilidad social internas y externas con los propósitos de las empresas estudiadas, se verifica una serie de incongruencias entre los discursos y la realidad, especialmente en lo que concierne los aspectos relacionados a la seguridad en el trabajo (son muchos los accidentes de trabajo, especialmente con empleados subcontratados), la confianza, el compromiso (existen muchas reclamaciones de clientes y también muchas demandas laborales) y el respeto a las personas (existen muchos empleados subcontratados y no existen relatos de acciones sociales volcadas a ese público).

El monto total de inversiones en las modalidades de acciones de responsabilidad social interna y externa que el presente estudio abarca se mostró en descenso en el periodo de 2007 a 2009, a la vez que se observó el crecimiento de los Ingresos Brutos de Explotación. En otras palabras, las empresas aquí consideradas, mientras aumentaron los ingresos, redujeron las inversiones en acciones sociales.

En este punto, parece oportuno retomar las hipótesis formuladas para la investigación:

1ª No hay equilibrio entre las prácticas de responsabilidad social interna y las prácticas de responsabilidad social externa.

2ª Las empresas invierten más en las prácticas de responsabilidad social externa porque a través del marketing social obtienen más visibilidad.

En relación con las hipótesis formuladas, es posible afirmar que:

- Las empresas, en conjunto, presentaron inversiones financieras superiores en acciones de RSI que en acciones de RSE.
- De las 21 empresas investigadas, cinco invirtieron más en acciones de RSE que en acciones de RSI.
- Las empresas denotaron insuficiencias en el cuadro de empleados en cuanto al cuantitativo obligatorio de personas con discapacidades y al bajo acceso de mujeres a cargos gerenciales.
- Las empresas presentaron un número expresivo de empleados involucrados en demandas laborales en curso, en algunos casos, en número superior al número de empleados propios existentes en el período considerado.
- En los rubros Educación y Cultura se destinaron más recursos financieros a las acciones sociales externas, lo que lleva a suponer que las empresas pueden, sí, estar en búsqueda de destaque en el escenario empresarial por el marketing social, cuando invierten en eventos de naturaleza cultural y deportiva en proporciones mayores que lo que invierten en proyectos similares para sus empleados.

Son necesarias medidas que puedan generar acciones de reducción de las desigualdades sociales, de consumo consciente y de una cultura anti-desperdicio.

Observando el paisaje del tema responsabilidad social empresarial, Porter y Kramer, ya mencionados en este trabajo, apuestan en lo que denominan generación de valor compartido al afirmar que la empresa crea

valor económico con la generación de valor social. Para esos autores, el valor compartido se puede definir como políticas y prácticas operacionales que aumentan la competitividad de una empresa y, a la vez, mejoran las condiciones socioeconómicas en las comunidades en que la empresa actúa. (PORTER y KRAMER, 2011, p.17).

Esa consideración sugiere que el lucro importa, es verdad, pero no apenas el lucro y no apenas para la empresa, sino dentro de un abordaje de redistribución del valor generado por la empresa. Recuerdan los mencionados autores que, en un pasado reciente, la empresa asumía una amplia variedad de roles para atender a sus *stakeholders*, con particular atención a sus empleados. Sin embargo, en los actuales modelos de gestión, pavimentados por actividades globalizadas, *offshoring* y tercerización, ocurre un natural alejamiento entre la empresa y su comunidad.

Ese impacto es substancialmente más grande que el impacto generado por acciones sociales aisladas, principalmente, cuando la empresa o un conjunto de empresas deciden invertir en la creación de *clusters* en las localidades donde están instaladas y pasan a generar valor compartido directamente con las comunidades locales.

El conjunto de acciones de responsabilidad social viene reforzando el valor estratégico para la empresa ya que, al promover el bienestar y la satisfacción de los empleados y también al insertar consumidores menos favorecidos, produciendo productos y servicios que esas personas pueden adquirir, podrá obtener lucros considerables mientras realiza también la inclusión social y reduce las desigualdades. Se suma a eso el hecho que reducir embalajes, fabricar productos con apariencias más sencillas y practicar otras acciones que permitan atender a ese nicho de mercado, la empresa estará contribuyendo para la mejora o la preservación de las condiciones ambientales.

A pesar de que muchas empresas utilizan normas y certificaciones ya existentes, como la ISO 18000, que prevé reglas para la seguridad y salud del trabajador, y también las reglamentaciones extranjeras BS 8800²⁵ y SA 8000²⁶, existe una gran expectativa alrededor de la Norma Nacional ABNT-NBR ISO 26000-Directrices en Responsabilidad Social, lanzada en Brasil en abril de 2011. El trabajo de elaboración duró 8 años a través de un proceso denominado *multistakeholder*, según informaciones del *Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO)*²⁷, órgano brasileño que reglamenta y distribuye las normas de la serie ISO.

Se espera que esa iniciativa encuentre la adhesión de gran parte de la comunidad empresarial y que despierte efectivo interés por su perfeccionamiento. Se entiende que es recomendable que la comunidad empresarial brasileña estudie la aplicación de la ISO 26000.

En cuanto al método elegido para el desarrollo de ese trabajo es necesario destacar algunas limitaciones con relación a la recopilación de datos, a saber:

²⁵ BS 8800: de origen inglesa, se refiere a la garantía de las condiciones adecuadas de seguridad y salud para los empleados. Como algunas de sus exigencias, figuran la definición, implementación y operación de políticas de seguridad y salud, la verificación y acción correctiva y el análisis crítico.

²⁶ SA 8000: de origen norteamericana, especifica requisitos de responsabilidad social, tales como trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación & derecho a la negociación colectiva, discriminación, entre otros.

²⁷ Brasil. *Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial*. El grupo de Trabajo de Responsabilidad Social de la ISO (ISO/TMB WG-SR) llegó a su final y contó con la participación de cerca de 450 expertos de más de 99 países del mundo entero, como también de más de 200 observadores y de 42 organizaciones regionales o internacionales con relevancia para el tema como, por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Mundial de la Salud, Consumers International, UN-Global Compact (Pacto Global de la ONU). De Brasil, el Instituto Ethos de Responsabilidad Social participó como organización D-liaison por la Red Interamericana de Responsabilidad Social. Los expertos y observadores participaron del proceso de construcción de la ISO 26000 de dos formas: por medio de delegaciones nacionales o de las llamadas organizaciones D-liaison. Las delegaciones nacionales son compuestas por las siguientes categorías o partes interesadas (*stakeholders*) de la sociedad: Trabajadores, Consumidores, Industria, Gobierno, ONG's; organizaciones no gubernamentales, servicio, soporte y otros.
Disponible en: http://www.inmetro.gov.br/cualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp
Acceso el 01 de diciembre de 2010.

- El método debería limitarse a la receptividad de las empresas abarcadas en la población de muestreo en la atención a la invitación para participar de la investigación;
- Un segundo factor de limitación sería la selección y elección de los individuos que responderían a los Cuestionarios. Su capacidad intelectual podría dificultar la comprensión de los contenidos y comprometer la exactitud de las respuestas;
- Un tercer factor sería la disponibilidad y solicitud de los individuos en las demandas de la investigación.

Tales aspectos resultaron en la opción por la realización exclusiva de la recolección de datos a través de los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental disponibles en la página *Web* de ANEEL, corroborados por otras herramientas de rendición de cuentas socio ambiental puestas a disposición en la página *Web* de las empresas estudiadas, o en los Balances Sociales modelo IBASE. Se puede afirmar que las causas de las limitaciones se deben a los siguientes obstáculos:

- Campos en blanco, donde se muestra la indicación “ND” (no disponible).
- Falta de devolución de los Cuestionarios de datos complementarios.

Se añade que el estudio no incluyó en sus propósitos discutir las características del sector de servicios, las prácticas del segmento de distribución de energía eléctrica en su totalidad, o cualquier otra variable diferente de aquellas propuestas para nortear la investigación. Este estudio presenta también limitación geográfica, por dirigirse a la región sudeste de Brasil.

Se recomienda la realización de trabajos sobre el Sector Energético y las informaciones prestadas a través de sus Informes de Sostenibilidad, teniendo como preocupación el análisis de indicadores ambientales, ya que la generación, transmisión y distribución de energía de cualquier origen interviene en la naturaleza de diferentes formas, afectando directamente la vegetación, el aire, el curso de los ríos y, de forma indirecta, las diferentes formas de vida encontradas en esos ambientes. Es de fundamental importancia hacer un seguimiento de los impactos causados y de la reparación o recomposición de esas riquezas naturales.

Estudios futuros pueden dar continuidad a los análisis aquí esbozados y tendrán como desafío profundizar los marcos teóricos-conceptuales y las actividades de investigación sobre las prácticas empresariales de responsabilidad social internas y externas.

Algunas pistas encontradas en el curso de este estudio apuntan hacia la necesidad de observar en detalle la naturaleza, alcance y perennidad de las acciones sociales dirigidas a la comunidad externa. Acciones puntuales como donaciones, ferias y eventos benéficos pueden dar mucha visibilidad en un primer momento, pero no son capaces de generar sostenibilidad, al igual que las acciones educativas y de tratamiento ambiental. Este también parece ser un espacio para intervenciones futuras.

Es necesario, también, que se observe atentamente el trabajo subcontratado. El hecho de que no exista una legislación específica para el segmento no justifica la ausencia de acciones canalizadas hacia ese público, principalmente en relaciones de trabajo que se asemejan a aquellas encontradas en el presente estudio. Aquí, los trabajadores subcontratados representan la mayoría de las personas implicadas en el trabajo.

Por fin, es oportuno subrayar que todo el esfuerzo de los gobiernos, de las ONGs y de los organismos, asociaciones y alianzas internacionales será

inocuo si no brota una consciencia efectiva en el seno de las corporaciones para cumplir efectivamente con su parte, adoptando políticas socialmente responsables y eficaces que minimicen las desigualdades. Es necesario que incorporen la responsabilidad social en sus modelos de negocios y que ese compromiso pase a formar parte de su ADN. Las entidades aquí citadas, por más que se multipliquen, no tendrán como patrullar las acciones del mundo corporativo. Tampoco lo conseguirán los medios de comunicación o el público en general.

Es necesario que las corporaciones se vuelvan la referencia y el ejemplo del consumo ético, de la integridad en las acciones, del respeto al prójimo y, principalmente, del respeto a las generaciones futuras.

Se cree que reducir las desigualdades en el ámbito empresarial puede generar una mejoría continua en las relaciones humanas, sociales y profesionales, y hacer con que las personas estén más motivadas y sean más felices.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

ABURDENE, Patricia. Megatrends 2010: o poder do capitalismo responsável. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

ARRUDA, Maria Cecília C.; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria R. Fundamentos de Ética Empresarial e Econômica. São Paulo: Atlas, 2005.

ASHLEY, Patrícia A. (Coord.) et al. Ética e responsabilidade social nos negócios. São Paulo: Saraiva, 2002.

AUGÉ, Marc. Por una antropología de la movilidad. Barcelona: Gedisa, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. La globalización: consecuencias humanas. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1999.

_____. Amor líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2005.

BECK, Ulrich. Qué es la globalización: falacias del globalismo, respuestas a la globalización. Buenos Aires: Paidós, 2008.

BIBLIA. A bíblia sagrada: antigo e novo testamento. Rio de Janeiro: Sociedade Bíblica do Brasil, 1969.

BOWEN, Howard. Responsabilidades sociais dos homens de negócios. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1957.

CORTINA, Adela (Org). Construir confiança: ética da empresa na sociedade da informação e das comunicações. São Paulo: Loyola, 2007.

CORTINA, Adela; MARTÍNEZ, Emilio. Ética. São Paulo: Loyola, 2005.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia C. (Org.). Gestão com pessoas e subjetividade. São Paulo: Atlas, 2001.

DESCALS, Francisco José P. (Coord.). Psicología de la organización. Madrid: Pearson Educacion, 2005.

DUFOUR, Dany-Robert. El arte de reducir cabezas: sobre la servidumbre del hombre liberado em la era del capitalismo total. Buenos Aires: Paidós, 2007.

FARAH, Flávio. Ética na gestão de pessoas: uma visão prática. São Paulo: *El Edições Inteligentes*, 2004.

FEITO, José Luis. Hayek y Keynes: El debate económico de entreguerras (la polémica sobre las causas y remedios de las recesiones). Madrid: Círculo de los Empresarios, 1999.

FERRELL, O. C.; FRAECRICH, J.; FERRELL, L. Ética empresarial: dilemas, tomadas de decisões e casos. 4ª edição, 1ª reimpressão. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2004.

FORRESTER, Viviane. O horror econômico. São Paulo: UNESP, 1997.

FREEMAN, Edward R.; GILBERT JUNIOR, Daniel. Corporate strategy and the search for ethics. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1988.

FREITAS, Maria Ester de. Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron, 1991.

FRIEDMAN, Thomas L. O mundo é plano: uma breve história do século XXI. Rio de Janeiro: Objetiva, 2006.

FULAO, Juan Carlos G. Tiempos de la economía, épocas de inequidad. Buenos Aires: Cooperativas, 2005.

HANDY, Charles B. Como compreender as organizações. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.

HELER, Mario (Coord.). Filosofia social y trabajo social. Buenos Aires: Biblos, 2002.

HOUAISS, Antonio. Dicionário eletrônico da língua portuguesa. São Paulo: Objetiva, 2006.

HUBERMAN, Leo. Historia da riqueza do homem. 21ª edição. Rio de Janeiro: LTC, 1986.

JAQUES, Elliott. La organización requerida: un sistema integrado para crear organizaciones eficaces y aplicar el liderazgo en el siglo XXI. 2ª edición. Buenos Aires: Granica, 2004.

KINDLEBERGER, Charles P. Manías, pánicos y cracs: historia de las crisis financieras. Barcelona: Ariel, 1989.

KRUGMAN, Paul. A crise de 2008 e a economia da depressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

- KOTTER, John P. Liderando mudança. 20ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- LIPOVETSKY, Gilles. Metamorfoses da cultura liberal: ética, mídia e empresa. Porto Alegre: Solina, 2004.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2003.
- MATOS, Francisco Gomes de. Ética na gestão empresarial: da conscientização à ação. São Paulo: Saraiva, 2008.
- MELO NETO, Francisco P.; FRÓES, César. Empreendedorismo social: a transição para a sociedade sustentável. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.
- _____. Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- _____. Responsabilidade social & cidadania empresarial: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- MORGAN, Gareth. Imagens da organização. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.
- OLIVEIRA, José Antonio Puppim de. Empresas na sociedade. Sustentabilidade e responsabilidade social. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- ORTEGA Y GASSET, Jose. A rebelião das massas. 1ª edição brasileira. São Paulo: Martins Fontes, 1987.
- PORTER, Michael E.; KRAMER, Mark R. A vantagem competitiva da filantropia corporativa. In: Ética e responsabilidade social nas empresas. Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- RAMIZ, Antonio A.; AMIAN, Consuelo G.; MORCILLO, Francisco M. Macroeconomia Avanzada II. Madrid: McGraw-Hill, 1997.
- SAMAJA, Juan. Diseño, proceso y proyecto. Buenos Aires: JVE, 2004.
- SACHS, Jeffrey D.; LARRAÍN, Felipe B. Macroeconomía en la economía global. Naucalpan de Juarez: Prentice Hall Hispanoamericana, 1994.
- SAUTU, Ruth; BONIOLO, Paula; DALLE, Pablo; ELBERT, Rodolfo. Manual de metodologia: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología. Buenos Aires: CLACSO, 2005.

SCHERMERHORN, Jr. John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. Fundamentos de comportamento organizacional. 2ª edição. Porto Alegre: Bookman, 1999, reimpressão 2008.

SEN, Amartya. Ética da empresa e desenvolvimento econômico. In: CORTINA, Adela (Org). Construir confiança: ética da empresa na sociedade da informação e das comunicações. São Paulo: Loyola, 2007.

SINGER, Paul. Globalização e desemprego: diagnóstico e alternativas. 3ª edição. São Paulo: Contexto, 1999.

SINGER, Peter. Vida ética. Rio de Janeiro: Ediouro, 2002.

SMITH, Adam. Os pensadores - Adam Smith e Ricardo. 2ª edição. São Paulo: Abril Cultural, 1979.

SROUR, Robert H. Ética empresarial: o ciclo virtuoso dos negócios. 3ª. edição, revisada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. Ética empresarial-posturas responsáveis nos negócios, na política e nas relações pessoais. 2ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. Poder, cultura e ética nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1998.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. Administração. 5ª edição. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TENORIO, Fernando Guilherme (org.) et al. Responsabilidade social empresarial: teoria e prática. 2ª edição. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

TORRES, Ciro; MANSUR, Cláudia. Balanço Social, dez anos: o desafio da transparência. Rio de Janeiro: IBASE, 2008.

VASCONCELLOS, Marco Antonio S.; GARCIA, Manuel Enriquez. Fundamentos de Economia. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008.

VÁSQUEZ, Adolfo. Ética. 24ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

YNOUB, Roxana Cecília. El proyecto y la metodología de la investigación. Buenos Aires: Cengage Learning, 2007.

Artículos:

ALMEIDA, Filipe Jorge R. de. Ética e desempenho social das organizações: um modelo teórico de análise dos fatores culturais e contextuais. Paraná: RAC-Revista de Administração Contemporânea, V. 11, N. 3, jul/set, 106-107, 2007.

ALMEIDA, Simone de L.; LINS, Silze Anne G.; OLIVEIRA, Rezilda R. Benefícios do capital social: a experiência da escola de voluntários da CELPE. In: ENANPAD-XXIX Encontro da ANPAD, Brasília, 2005, artículo APS-C-1142. Anales ... Brasília: ANPAD, 2005.

BACELLAR, André M.; MEDEIROS, Janann, J. Conflitos e interdependência em alianças estratégicas: um estudo de múltiplos casos no setor de energia elétrica. In: ENANPAD-XXIX Encontro da ANPAD, Brasília, 2005, artículo EOR-A148. Anales ... Brasília: ANPAD, 2005.

BERNARDO, Denise C. dos R. et al. Estudo dos investimentos em responsabilidade social empresarial no Brasil à luz das políticas públicas de incentivos governamentais. In: XII SEMEAD-Seminário de Administração, São Paulo, 2009. Anales electrónicos ... São Paulo: FEA-USP, 2009. Disponible en: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/trabalhospdf/227.pdf> Acceso el 13 de marzo de 2011.

BONATTO, Aline; MAUSS, Cezar V.; MAGALHÃES, Juliano M. Ética e Responsabilidade Social: um estudo comparativo do balanço social da empresa Eletrocar. In: ENANPAD-XXXI Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2007, artículo APSC-2579. Anales ... Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

BOWEN, Howard R. *Social responsibilities of the business man*. New York: Harper & Row, 1953, p. 6. In: Steven L. Wartick; Philip L. Cochran, The evolution of the corporate social performance model, *Academy of Management Review*, N. 10, 758-759, 1985.

CALIXTO, Laura. Responsabilidade social corporativa no Brasil: um estudo longitudinal. In: ENANPAD-XXXI Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2007, artículo APC-1057. Anales ... Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

_____. Análise comparativa da evidenciação socioambiental de multinacionais em países latino-americanos. In: ENANPAD-XXXIII Encontro da ANPAD, São Paulo, 2009, artículo CON-2081. Anales ... São Paulo: ANPAD, 2009 (a).

_____. Evidenciação socioambiental na America latina: uma análise do setor de energia elétrica. In: XII SEMEAD-Seminário de Administração, São Paulo, 2009. Anales electrónicos ... São Paulo: FEA-USP, 2009 (b).
Disponível em:
<http://www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/resultado/trabalhosPDF/603.pdf>
Acesso el 19 de noviembre de 2010.

CARROLL, Archie. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *The Academy of Management Review*. V.4, N. 4, 1979.

CARROLL, Archie B. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, July-august, 1991.

CARVALHO NETO, Antonio M. et al. Responsabilidade social começa em casa?: Um estudo das políticas de recursos humanos de organizações signatárias do Global Compact. In: VII SEMEAD-Seminário de Administração, São Paulo, 2004. Anales electrónicos ... São Paulo: FEA-USP, 2006.
Disponível em:
http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Socioambiental/SA17_Responsab_Social_come%27a_em_casa.pdf Acesso el 21 de abril de 2010.

CHAMON, Jorge; AMURRIO, Juan Carlos. Responsabilidade social de la organización. Disponível em: www.iadb.org/etica Acesso el 21 de octubre de 2007.

CHANLAT, Jean-François. A caminho de uma nova ética das relações nas organizações. *Revista de administração de empresas*. São Paulo: 32(3), 68-73 jul/ago, 1992.

COELHO, Helena Maria Q.; CARVALHO NETO, Antonio M. Gestão do público interno em duas empresas filiadas ao Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial: visão dos trabalhadores, dos gestores de pessoas e dos sindicalistas. *E & G Economia e Gestão, Belo Horizonte*, V. 5, N. 9, 96-115, abr. 2005.

CRUZ, Breno de Paula A.; PITHON, Conrado F. M. C. Os reflexos da crise financeira nas práticas de responsabilidade social de empresas dos setores de energia elétrica e bancário que compõem o índice de sustentabilidade empresarial da BM&B-Bovespa. In: ENANPAD-XXXIII Encontro da ANPAD, São Paulo, 2009, artigo ESO-1837. Anales ... São Paulo: ANPAD, 2009.

DAHER, Wilton de M. et al. Responsabilidade social corporativa segundo o modelo de Hopkins: um estudo nas empresas do setor energético do nordeste brasileiro. *RGSA-Revista de Gestão Social e Ambiental*. V. 1, N. 1, 31-47, jan-abr 2007.

DIAS, Lidiane N. da S.; SIQUEIRA, José Ricardo M.; ROSSI, Mônica Z. G. Balanço social: a utilização dos indicadores do Global Reporting Initiative (GRI) em empresas brasileiras. In: ENANPAD-XXX Encontro da ANPAD, Salvador, 2006, artigo APSC-0303. Anales ... Salvador: ANPAD, 2006.

FERNANDES, Danielle C.; NEVES, Jorge Alexandre B.; HELAL, Diogo Henrique. Autoridade e capital humano em organizações centradas no conhecimento: o caso do setor elétrico em Pernambuco. In: ENANPAD-XXVIII Encontro da ANPAD, Curitiba, 2004, artigo TEO-1413. Anales ... Curitiba: ANPAD, 2004.

FREEMAN, R. E. The stakeholder approach revisited. zfwu 5/3, 228-241, 2004. Disponible en: http://www.zfwu.de/fileadmin/pdf/3_2004/Freeman_HansenBodeMossmeier.pdf Acceso el 09 de noviembre de 2010.

FRIEDMAN, Milton. The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, September 13, 1970. Disponible en: <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html> Acceso el 03 de marzo de 2008.

FURTADO, Raquel A.; PENA, Roberto P. M. Responsabilidade social com o público interno: a percepção dos funcionários de uma das “melhores empresas para trabalhar” quanto à relação com os sindicatos e ao envolvimento dos empregados na gestão. In: ENANPAD-XXIX Encontro da ANPAD, Brasília, 2005, artigo GPR-B2597. Anales ... Brasília: ANPAD, 2005.

FURTADO, Raquel Alves; PENA, Roberto P. M. Responsabilidade social empresarial com o público interno: a percepção dos empregados da Promon. In: ENANPAD-XXX Encontro da ANPAD, Salvador, 2006, artigo GPRA-2400. Anales ... Salvador: ANPAD, 2006.

GOMES, Leonardo G. V.; VENUTO, Marina O.; BYRRO, Marcia A. Responsabilidade social empresarial com o público interno: análise da percepção de trabalhadores e gestores quanto às práticas de gestão da saúde e segurança do trabalho. In: ENANPAD-XXXIII Encontro da ANPAD, São Paulo, 2009, artigo GPR-2372. Anales ... São Paulo: ANPAD, 2009.

GREENWALD, Bruce; STIGLITZ, Joseph. New and old Keynesians. *Journal of Economic Perspectives*, by American Economic Association: USA, 7, N. 1 (winter), 23-24, 1993.

GUERRA, Pablo. La economía de la solidaridad, o La vuelta de los valores sociales a La economía. Revista Umbrals. N. 168, Montevideo, mayo de 2006.

_____. La economía debe volver a sus fuentes. Entrevista.

Disponível em:

http://www.economiasolidaria.org/noticias/entrevista_a_pablo_guerra Acesso el 31 de octubre de 2010.

HELER, Mario. Ética y actividad económica. Instituto de Filosofía de la Facultad de Humanidades de la UNNE y Consejo Regional del Nordeste de la Asociación Argentina de Investigaciones Éticas. Nuevo Itinerario, Resistencia, N. 2, ano V, 1998.

KLIKSBERG, Bernardo. RSE, un imperativo ético y económico. Buenos Aires: Periódico El Clarín. Sección Clarín económico, el 23 de septiembre de 2006.

MACEDO, Marcelo Álvaro da S. et al. Desempenhos Sócio-Ambiental, Operacional e Contábil-Financeiro no Setor Elétrico Brasileiro: aplicando DEA na análise da sustentabilidade multidimensional. In: ENANPAD-XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2008, artículo COM-A-343. Anales ... Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

MACÊDO, Sonia Regina; SOUZA, Washington José de. Responsabilidade social sob a perspectiva da ABNT NRB 16001: Síntese dos artigos EnANPAD (2005, 2006). In: ENANPAD-XXXI Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2007, artículo APS-A-2983. Anales ... Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

MATTEN, Dirk; CRANE, Andrew. Corporate citizenship: toward as extended theoretical conceptualization. *Academy of Management Review*, V. 30, N. 1, 2005.

PENA, Roberto Patrus M. et al. Discurso e Prática da Responsabilidade Social: um Estudo sobre a Gestão do Público Interno em Empresas Signatárias do Global Compact. In: ENANPAD-XXIX Encontro da ANPAD, Brasília, 2005, artículo GPR-B769. Anales ... Brasília: ANPAD, 2005.

PEREIRA, Wolney A.; CAMPOS FILHO, Luiz Alberto N. Investigação sobre as semelhanças entre os modelos conceituais da responsabilidade social corporativa. In: ENANPAD-XXX Encontro da ANPAD, Salvador, 2006, artículo APSC-1556. Anales ... Salvador: ANPAD, 2006.

PORTER, Michael E.; KRAMER, Mark R. Estratégia e sociedade: o elo entre vantagem competitiva e responsabilidade social empresarial. *Harvard Business Review*. V. 84, N. 12, 52-66, 2006.

_____. Criação de valor compartilhado: como reinventar o capitalismo e desencadear uma onda de inovação e crescimento. *Harvard Business Review*. Jan-11, 17-32, 2011.

REIS, Carlos Nelson dos. A responsabilidade social das empresas: o contexto brasileiro em face da ação consciente ou do modernismo do mercado? *Revista de Economia Contemporânea*. Rio de Janeiro: V. 11, N. 2, 279-305, mai/ago. 2007.

REVISTA EXAME. *Guia Anual EXAME Sustentabilidade 2010*. São Paulo: Editora Abril. Seção pesquisa/resultados, novembro 2010.

SCHEIN, Edgard. How can organizations learn faster? The problem of entering the green room. MIT Sloan School of Management, Spring, 1992.

SILVESTRE, Bruno dos S. et al. Privatização: bom ou ruim? Lições do setor de distribuição de energia elétrica do nordeste brasileiro. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: V. 50, N. 1, jan/mar, 2010.

SOUZA FILHO, José Milton; WANDERLEY, Lilian S. O. Divulgação da responsabilidade social empresarial: como os websides empresariais vêm sendo utilizados por empresas de energia e varejo. In: ENANPAD-XXX Encontro da ANPAD, Salvador, 2006, artigo APSC-1467. Anales ... Salvador: ANPAD, 2006.

STONER, J. A. F. FREEMAN, R. E. The evolution of the corporate social performance model, *Academy of Management Review*, N. 10, 758-759, 1985.

WELZEL, Evelize; LUNA, Mônica Maria M.; BONIN, Maria Albertina S. Modelo da dinâmica interdisciplinar de responsabilidade social corporativa: contribuições conceituais e delimitação teórica. In: ENANPAD-XXXII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, 2008, artigo APS-C-1452. Anales ... Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

Tesis:

AMPONSEM, 1991. In: GOYA, Nekane A. Un estudio desde la perspectiva de cambio. Implicaciones estratégicas y organizativas. Tesis de Doctorado. Universidad de Deusto, San Sebastian, España, 2000.

CORTEZ, Solange A. E. Acidentes de trabalho: ainda uma realidade a ser desvendada. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo-Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto-SP, Brasil, 2001. Disponible en: http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/17/.../mestrado_solange.pdf Acceso el 12 de marzo de 2011.

DIAS, Osorio C. Racionalidades subjacentes às ações de responsabilidade social corporativa em empresas do setor elétrico brasileiro. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília-Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), Brasília-DF, Brasil, 2010. Disponible en: http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/5934/1/2010_osoriocarvalhodias.pdf Acceso el 12 de marzo de 2011.

FERREIRA, Luiz Fernando F. Uma análise dos impactos da privatização da Light sob o enfoque da agência reguladora e do consumidor. Dissertação de Mestrado. Fundação Getúlio Vargas-Escola Brasileira de Administração Pública (EBAPE), Rio de Janeiro-RJ, Brasil, 2000.

GATTI, Maria Andrea F. Empresas de rosario: cambio profundo a partir de un modelo de aprendizaje. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de Rosario-Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Rosario, Argentina, 2007.

JOBIM, Cynthia Maria C. Clima ético e responsabilidade social: a avaliação dos empregados sobre a relação ética das empresas com os seus stakeholders. Dissertação de Mestrado. Fundação Getúlio Vargas-Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP), São Paulo-SP, Brasil, 2004.

Páginas Web:

Brasil. *Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Manual de Contabilidade e outros manuais de orientação. Manual de Responsabilidade Socioambiental e Despacho nº 3.034/2006, de 21 de dezembro de 2006.*

Disponível em:

http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/leitura_arquivo/default.cfm?idaplicacao=43

Acesso el 05 de enero de 2010.

_____. *Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD). Sobre a ANPAD.* Disponível em:

http://www.anpad.org.br/sobre_apresentacao.php Acesso el 15 de marzo de

2011.

_____. *Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Categorização das empresas pela Receita Operacional Bruta.*

Disponível em:

http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Navegacao_Suplementar/Perfil/porte.html Acesso el 30 de enero de 2011.

_____. *Bastter.com. Apresenta estudo dos Ciclos Econômicos de William Jevons.*

Disponível em:

http://www.bastter.com.br/BR/MERCADO/Aprendizado/Economia/Ciclos_Economicos.aspx Acesso el 10 de mayo de 2009.

_____. *Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa). Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).*

Disponível em:

<http://www.bmfbovespa.com.br/indices/ResumoIndice.aspx?Indice=ISE&idioma=pt-br&idioma=pt-br> Acesso el 08 de noviembre de 2010.

_____. *Congresso Nacional Brasileiro. Projeto de Lei 3.116/1997. Propõe a criação e obrigatoriedade do balanço social para as empresas e dá outras providências.*

Disponível em:

http://www.camara.gov.br/sileg/Prop_Detalhe.asp?id=209785 Acesso el 30 de noviembre de 2010.

_____. *Congresso Nacional Brasileiro. Rádio Câmara. Últimas Notícias.*

Disponível em:

<http://www.camara.gov.br/internet/radiocamara/?lnk=1710-EMPRESAS-DE-ENERGIA-ELETRICA-PODEM-SER-PROIBIDAS-DE-TERCEIRIZAR-SERVICOS-301&selecao=MAT&materia=119213&programa=41> Acesso el 10 de abril de 2011.

_____. *Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social* (Instituto Ethos). *Indicadores Ethos de responsabilidade social empresarial.*

Disponível em:

<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx> Acesso el 03 de mayo de 2010.

_____. *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE). *Balanco Social – Histórico.*

Disponível em:

<http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm> Acesso el 12 de junio de 2010.

_____. *Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas* (IBASE).

Quem somos.

Disponível em:

<http://www.ibase.org.br/modules.php?name=Conteudo&pid=24> Acesso el 05 de noviembre de 2010.

_____. *Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial* (INMETRO). *Norma Nacional ABNT-NBR 26000-Diretrizes em Responsabilidade Social.*

Disponível em:

http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp
Acesso el 01 de diciembre de 2010.

_____. *Ministério da Cultura. Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) No. 8.313/1991.*

Disponível em:

<http://www.cultura.gov.br/site/2009/04/20/governo-lei-rouanet/> Acesso el 31 de julio de 2010.

_____. *Ministério da Cultura. Lei de Incentivo ao Esporte No. 11.438/2006.*

Disponível em: <http://portal.esporte.gov.br/leilncentivoEsporte/> Acesso el 12 de diciembre de 2010.

_____. *Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial* (INMETRO). *Trabalhos da ISO 26000 no Brasil. Andamento da elaboração de diretrizes para a ISO 26000.*

Disponível em:

http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp
Acesso el 01 de diciembre 2010.

_____. *Monitor Investimentos. Aprendizado. Apresenta a Teoria das Ondas de Ralph Nelson Elliott.*

Disponível em:

http://www.monitorinvestimentos.com.br/aprendizado.php?id_aprendizado=100
Acesso el 02 abr 2009.

_____. *Presidência da República. Casa Civil. Subcrefia para Assuntos Jurídicos. Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.*

Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil.../Leis/L8987cons.htm> Acesso el 10 abr 2011.

Europa. *Síntese da Legislação da UE. Responsabilidade Social das Empresas: um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável. Objectivo. Acto. Síntese: Conceito.*

Disponível em:

http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26034_pt.htm Acesso el 17 noviembre de 2010.

Portugal. *Global Reporting Initiative. Home.*

Disponível em:

<http://www.globalreporting.org/Home/WhatWeDoPortuguese.htm> Acesso el 09 noviembre de 2010.

_____. *Organização das Ações Unidas (ONU). O pacto global e as metas do milênio.*

Disponível em:

<http://www.onuportugal.pt> Acesso el 10 de marzo de 2008.

_____. *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). BCSD-Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Responsabilidade social – conceito.*

Disponível em:

<http://bcsdportugal.org/content/index.php?action=detailFo&rec=227> Acesso el 22 de febrero de 2009.

APÉNDICES

En las próximas páginas se podrán encontrar los siguientes documentos:

Apéndice A – CARTA-CUESTIONARIO DE RECOPIACIÓN DE DATOS COMPLEMENTARIOS

Se trata de una carta de presentación, seguida de preguntas destinadas al complemento de las informaciones contenidas en el Informe de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL.

Apéndice B – CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

Este documento, presentado en la forma de Tabla, consubstancia los datos que caracterizan las 21 empresas investigadas por el porte. En el mismo se consideran las siguientes informaciones:

- Letra del alfabeto que identifica la empresa (**A, B, C** etc.)
- Sigla del Estado (Unidad de la Federación) donde la empresa está ubicada
- Número de empleados propios
- Número de empleados subcontratados
- Número total de empleados (propios + subcontratados)

Apéndice C – DECLARACIÓN DE PROPÓSITOS DE LAS EMPRESAS

Este documento, también presentado en la forma de Tabla, muestra como las empresas verbalizan sus intenciones. Se consideran aquí las siguientes informaciones:

- Letra del alfabeto que identifica la empresa (**A, B, C** etc.)
- Valores
- Misión
- Visión

Apéndice D – RESUMEN DE INFORMACIONES RELATADAS POR LAS EMPRESAS

En ese Apéndice se encuentran los datos obtenidos en los Informes de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL, de eventuales consultas a los Balances Sociales IBASE y otras informaciones disponibles en las páginas *Web* de las empresas y que sirvieron de base a la investigación.

**Apéndice A: CARTA-CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS
COMPLEMENTARIOS**

Rio de Janeiro, 13 de octubre de 2010.

A
(nombre del área responsable)
(nombre de la empresa)
(dirección de la empresa)

Estimados señores:

Vengo a su presencia solicitar el especial obsequio de contestar al cuestionario en apéndice que complementará las informaciones que han sido recolectadas en los Informes de Responsabilidad Socio Ambiental, disponibles en la dirección electrónica de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL), a través del *link*
<http://aneel.gov.br/aplicacoes/relatorioambiental/relatorio.cfm>

Me llamo Denize Ferreira Rodrigues, soy consultora, instructora de entrenamiento y profesora de los programas de posgrado de la *Fundação Getúlio Vargas (MBA/FGV Management)*. Soy también alumna del Programa de Doctorado en Administración de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO (Argentina), donde estoy inscrita desde julio de 2007.

Las informaciones obtenidas tendrán un gran valor como investigación de campo para la Tesis de Doctorado que estoy desarrollando, en la cual enfoco las prácticas de responsabilidad social de un segmento de empresas brasileñas. En ese particular, elegí las empresas distribuidoras de energía eléctrica de la región sudeste.

Les pido algunos minutos de su tiempo para llenar el instrumento de acopio de datos adjunto, y que consideren que me pongo desde ya a disposición de Uds. para encaminarles los resultados de la investigación, -en el caso de que sea de interés de la empresa-, y a la vez me comprometo a mantener sigilo sobre las informaciones ofrecidas y la identidad de las empresas investigadas.

En esta oportunidad, estoy enviando también un sobre debidamente sellado con mi dirección de destinatario, con el propósito de facilitar el retorno. Sigue, asimismo, un CD conteniendo el presente material, para el caso de que

preferan guardar estos archivos, llenarlos electrónicamente y enviarlos por correo electrónico.

Les solicito que devuelvan la investigación, por correo o por correo electrónico, **hasta el día 30 de noviembre** de 2010.

Les agradezco anticipadamente y les presento mis atentos saludos.

(firma)

DENIZE FERREIRA RODRIGUES

professoradenize@yahoo.com.br

denize1212@gmail.com

Rua Assis Brasil, 143, bloco 2, apto. 401 – Copacabana

22030-010 – Rio de Janeiro – RJ

Teléfonos: 55-21 – 2542-0798 55-21 – 8877-7961

**Apéndice A: CARTA-CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS
COMPLEMENTARIOS (continuación)**

Estimado respondiente:

Se confeccionó este cuestionario después de tabular los datos obtenidos de los Informes de Responsabilidad Socio Ambiental que esa empresa publicó a través de ANEEL, relativos a los años de 2009, 2008 y 2007.

Los mencionados Informes presentan las informaciones correspondientes al ejercicio corriente y también a uno o dos ejercicios anteriores, dependiendo del tipo de contenido. En algunos casos, las informaciones ofrecidas en el ejercicio objeto del Informe no corresponden a las mismas que son repetidas en los ejercicios siguientes. Siempre que eso ocurrió, consideramos el contenido llenado en el informe del año en curso. En los casos en que las distorsiones son significativas, estamos solicitando que confirmen o complementen los datos (en la segunda página del cuestionario).

Asimismo, solicitamos a continuación algunos datos que la estructura del Informe de ANEEL **no** contiene y que son igualmente importantes para el estudio que estamos emprendiendo.

1. ¿Existen inversiones en Educación para empleados subcontractados? En caso afirmativo, informe, por favor, el monto (valores en R\$ mil), respectivamente en los años de:

2009	2008	2007

2. ¿Existen inversiones en otros rubros (alimentación, transporte, salud, auxilio-guardería, seguro de vida etc.) para empleados subcontractados? En caso positivo, informe, por favor, el monto (valores en R\$ mil), respectivamente en los años de:

2009	2008	2007

3. ¿Existen empleados propios portadores de discapacidad en cargos gerenciales? En caso positivo, cuál es el número de empleados, respectivamente en los años de:

2009	2008	2007

4. En cuanto a las inversiones en Educación y Entrenamiento para empleados propios, se pide informar el monto (valores en R\$ mil), tipificado según las categorías abajo estratificadas, respectivamente en los años de 2009, 2008 y 2007:

4.1 por Cargos	2009	2008	2007
De Directorio			
Gerenciales			
Administrativos			
de Producción			

4.2 por Empleados	2009	2008	2007
Hasta 30 años de edad			
Entre 31 y 40 años			
Entre 41 y 50 años			
Más que 50 años			

4.3 por Empleados	2009	2008	2007
Hasta 5 años de empresa			
De 5 a 10 años de empresa			
De 10 a 20 años de empresa			
Más de 20 años de empresa			

5. ¿Cuál es el Capital Social de la empresa?

R\$

6. ¿Existen otros Informes de Responsabilidad Socio Ambiental que la empresa puso a disposición? En caso afirmativo, por gentileza, informe el *link* de acceso u otro camino para su lectura.

--

**Apéndice A: CARTA CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS
COMPLEMENTARIOS**

(Continuación – Los ítems a continuación se enviaron, o no, de forma distinta para las empresas, pues objetivan la validación de datos controversiales o el suministro de datos que no están a disposición. Así siendo, serán aquí citados solo a título de ejemplo)

En el caso específico de **(nombre de la empresa)** solicitamos también:

a) Facilitar la siguiente información:

ÍTEM DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIO AMBIENTAL

DIMENSIÓN SOCIAL Y SECTORIAL

Indicadores Sociales Internos

Demandas Laborales

El campo referente al año de 2009 vino en blanco. Pedimos la inclusión de la información, mediante llenado del cuadro abajo – año de 2009



2009	2008	2007
	xxxxx	xxxxx

**Apéndice A: CARTA CUESTIONARIO PARA RECOPIACIÓN DE DATOS
COMPLEMENTARIOS
(CONTINUACIÓN)**

Estimado respondiente:

Me gustaría agradecerle directamente. Siéntase a gusto para dejar aquí su nombre, teléfono y email.

Una vez más, ¡muchas gracias!

Apéndice B: CARACTERIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

1. Empresa	2. UF*	3. Año de Fundación	4. Nº. de Empleados	5. Nº. de Subcontratados	6. Total de Empleados (4+5)
A	ES	1950	954,3	2.033,0	2.987,3
B	ES	1930	312,3	126,7	439,0
C	MG	1952	7.936,3	9.174,7	17.111,0
D	MG	1905	505,3	24,0	529,3
E	RJ	1908	1.306,0	6.825,3	8.131,3
F	RJ	1905	132,3	16,0	148,3
G	RJ	1905	3.520,7	6.556,7	10.077,4
H	SP	1899	1.061,3	2.101,3	3.162,6
I	SP	1903	217,7	137,0	354,7
J	SP	1929	348,0	179,3	527,3
L	SP	1998	2.795,3	3.625,0	6.420,3
M	SP	1899	4.247,3	6.022,0	10.269,3
N	SP	1921	154,7	60,0	214,7
O	SP	1912	254,0	108,3	362,3
P	SP	No disponible	54,0	34,0	88,0
Q	SP	No disponible	89,3	37,0	126,3
R	SP	No disponible	50,7	32,3	83,0
S	SP	No disponible	95,3	60,0	155,3
T	SP	No disponible	1.175,7	829,7	2.005,4
U	SP	No disponible	304,3	206,0	510,3
V	SP	No disponible	3.095,7	2.525,3	5.621,0

* UF – Unidad de la Federación (Estado)

**Apéndice C: DECLARACIÓN DE PROPÓSITOS DE LAS EMPRESAS
(Valores, misión y visión)**

En este apéndice se encuentran las declaraciones de los valores, roles y propósitos de futuro de las empresas que forman parte de la investigación.

Las empresas cuyos códigos se encuentran agrupados poseen la misma declaración de valores, misión y visión, pues son empresas pertenecientes al mismo Grupo.

Código de las empresas: A y H**Valores**

Eficiente y excelente. Natural y sostenible. Envolvente y apasionante. Responsable y de confianza. Global y justa. Innovadora y con iniciativa. Abierta y con ambición.

Misión

Actuar en el sector energético brasileño con estándares de excelencia en el servicio a los clientes, proporcionando retorno a los accionistas, valorizando los colaboradores y ejerciendo la responsabilidad social corporativa.

Visión

Ser una de las empresas líderes del sector energético brasileño, con foco en la creación de valor y en la sostenibilidad.

Código de la empresa: B**Valores**

Satisfacción de los clientes, accionistas, colaboradores y proveedores; la energía es un bien cada vez más esencial y presente en la sociedad, por lo tanto, debe utilizarse de manera responsable, eficiente y segura; remuneración justa del capital, con ética y responsabilidad social; trabajar con salud, seguridad y respeto hacia las personas y el medio ambiente.

Misión

Distribuir energía eléctrica con calidad, incentivando el desarrollo sostenible de su región de influencia, buscando la satisfacción de los consumidores, colaboradores y accionistas.

Visión

Ser reconocida por los consumidores como una empresa innovadora y por la excelencia de los servicios de distribución de energía.

Código de la empresa: C**Valores**

Integridad – Honrar compromisos y actuar con transparencia y honestidad. Ética – Practicar el bien. Respetar la dignidad de las personas. Riqueza – Generar bienes y servicios para el bienestar y la prosperidad de los clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad. Responsabilidad social – Suplir energía segura, limpia, confiable y efectiva en términos de costo, contribuyendo para el desarrollo económico y social. Entusiasmo en el trabajo – Actuar con comprometimiento, creatividad y dedicación. Espíritu emprendedor – Tomar iniciativas, osar y decidir, observando las directrices de la empresa.

Misión

Actuar en el sector de energía con rentabilidad, calidad y responsabilidad social.

Visión

Estar, en 2020, entre los dos grupos más grandes de energía de Brasil, en valor de mercado, con presencia relevante en las Américas y líder mundial en sostenibilidad del sector.

Código de las empresas: D y F

Valores

Excelencia en la atención a los detalles, en la atención con agilidad, en la obsesión por seguridad, en las soluciones definitivas y calidad esperada. Innovación en la inquietud que agrega valor al cotidiano de las personas, ampliando las alternativas, incentivando la imaginación y construyendo el futuro. Respeto en la actuación responsable, en la relación cuidadosa con las personas, en la valorización de las culturas locales, sus creencias y tradiciones y en el compromiso con las generaciones futuras y el medio ambiente. Comprometimiento en la búsqueda constante por la pasión en todo lo que realiza, herencia e inspiración para el futuro. Cuida al cliente, se pone en su lugar, analiza sus necesidades, es cortés y perfecciona la relación. Emprende y realiza; deseo de querer siempre hacer lo mejor, repensar cuando sea necesario y una predisposición para reconocer lo que se necesita cambiar. Simplicidad en las cosas esenciales, en el día a día del trabajo, en la relación con las personas, en la transformación de soluciones complejas en comodidad, encantamiento y posibilidades. Transparencia en la práctica de la honestidad y de la verdad como inspiración para todo lo que es y todo lo que hace.

Misión

El Grupo existe para transformar energía en comodidad, en desarrollo y en nuevas posibilidades con sostenibilidad, ofreciendo soluciones energéticas innovadoras a los clientes, agregando valor a los accionistas y oportunidad a sus colaboradores.

Visión

En el año de 2008, el Comité de Planeamiento Estratégico revisó la misión y los valores del Grupo. Además, estableció una Visión para cada una de las Unidades de Negocios que componen el Grupo.

Código de la empresa: E**Valores**

Respetamos la Vida: Por medio de las actitudes de: Seguridad en todo lo que hacemos; Compromiso con la sociedad y el medio ambiente; Respeto por las personas. Somos Sencillos: Por medio de las actitudes de: Simplicidad en las acciones; Transparencia y confianza en las relaciones. Creamos Valor: Por medio de las actitudes de: Innovación en procesos y negocios; Compromiso y profesionalismo; Asociaciones sostenibles; Tratamiento de los costos como dueños del negocio.

Misión

Iluminar la vida de las personas. La empresa **E** es una empresa humana que existe para llevar desarrollo y calidad de vida a la sociedad de forma sencilla, eficiente e innovadora.

Visión

Construir, hasta 2013, la distribuidora de energía más rentable de Brasil y la empresa más admirada de *Río de Janeiro*.

Código de la empresa: G**Valores**

Foco en los resultados. Valorización del mérito. Coraje y perseverancia. Comportamiento ético y solidario. Alegría.

Misión

Ser una gran empresa brasileña comprometida con la sostenibilidad, respetada y admirada por la excelencia del servicio prestado a sus clientes y a la comunidad, por la creación de valor para sus accionistas y por constituir un excelente lugar para trabajar.

Visión

La Ambición Estratégica (visión) de la empresa **G** para 2013 es tener un desempeño consolidado, en términos de los indicadores de retorno para el accionista y de crecimiento en los negocios actuales y nuevos; poseer excelencia empresarial reconocida en términos de gobernanza, sostenibilidad, eficacia operacional, gestión de activos y por su presencia entre las mejores distribuidoras del país; y tener una cultura alineada con la satisfacción del cliente, la obtención de resultados, el reconocimiento de las personas y el desarrollo del área de concesión.

Código de las empresas: I, J, N y O**Valores**

Integridad: respeto a la moral, a las buenas costumbres, a las leyes, a si propio y al prójimo. Competencia: saber hacer, poder hacer y querer hacer. Excelencia: hacer con nivel de calidad diferenciado. Responsabilidad: cumplir bien los deberes con la sociedad, la familia y la empresa. Creatividad: buscar soluciones alternativas, innovadoras y originales (nuevos paradigmas).

Misión

Prestar servicios de energía eléctrica con responsabilidad social y ambiental, con vistas a la satisfacción de los clientes, colaboradores, proveedores y accionistas, contribuyendo para el desarrollo del país.

Visión

Ser reconocida como empresa de excelencia en el sector de energía eléctrica por el servicio prestado, por la tecnología empleada y por la cualificación de los colaboradores.

Código de la empresa: L**Valores**

Seguridad, respeto, integridad, comunicación y excelencia.

Misión

Distribuir energía eléctrica con seguridad y calidad para el desarrollo y bienestar de las comunidades atendidas, generando creciente valor para los colaboradores y accionistas.

Visión

Ser la distribuidora de energía eléctrica más admirada del País.

Código de la empresa: M**Valores**

Seguridad en primer lugar; actuar con integridad; honrar compromisos; buscar la excelencia; realizarse en el trabajo.

Misión

Satisfacer a la sociedad por medio de la prestación de servicios y soluciones en energía, actuando de manera segura y socialmente responsable.

Visión

Ser la mejor concesionaria de distribución de energía eléctrica de Brasil hasta 2011.

Código de las empresas: P, Q, R, S, T, U, V**Valores**

Creación de Valor; Superación; Confianza y Respeto; Compromiso; Sostenibilidad; Seguridad y Calidad de Vida; Espíritu empresarial; Austeridad.

Misión

Proveer soluciones energéticas sostenibles, con excelencia y competitividad, actuando de forma integrada a la comunidad.

Visión

Energía es esencial al bienestar de las personas y al desarrollo de la sociedad. Creemos que producir y utilizar energía de forma sostenible es vital para el futuro de la humanidad.

Apéndice D – INFORMACIONES RELATADAS POR LAS EMPRESAS

Las informaciones que se detallan a continuación se obtuvieron del análisis de los Informes Anuales de Responsabilidad Socio Ambiental que las empresas de energía eléctrica tienen el compromiso de presentar anualmente a ANEEL. El Manual conteniendo las orientaciones para la confección del Informe Anual de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL se encuentra disponible en su página *Web*.²⁸

ANEEL instituyó ese modelo de rendición de cuentas en 2002. Según datos presentados en el Manual en cuestión, el artículo 6º de la ley 8.987/1995 aplica el concepto de responsabilidad social en el servicio público al establecer que toda concesión o permisión presupone la prestación de un servicio adecuado que satisfaga las condiciones de regularidad, continuidad, eficiencia, seguridad, actualidad, generalidad, cortesía y modicidad de las tarifas.

El propósito del modelo es uniformizar y estandarizar las informaciones divulgadas, de modo a posibilitar a ANEEL la generación de informaciones socio ambientales consolidadas de todo el sector eléctrico. Las informaciones, que deben encaminarse a ANEEL hasta el día 30 de abril del año subsiguiente, la propia ANEEL las puede fiscalizar y auditores independientes por ella indicados también las pueden verificar. En el segundo semestre del año subsiguiente, ANEEL pone a disposición los Informes en su página *Web*.

Aunque el Informe de Sostenibilidad Socio Ambiental de ANEEL haya alimentado los datos que fueron la base de la investigación, las informaciones extraídas fueron cotejadas con los Balances Sociales modelo IBASE recibidos por correo electrónico y con otros Informes publicados en la página *Web* de las empresas estudiadas.

²⁸Disponible en http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/leitura_arquivo/default.cfm?idaplicacao_43
Acceso el 11 ene 2011.

Inicialmente se presenta un breve glosario, conteniendo explicaciones sobre la denominación y la abreviación de los nombres de los campos destacados del Informe de ANEEL que figuran en el presente Apéndice. Muchos de ellos forman parte de las tablas que se mostraron en el análisis de los datos de la investigación.

PRIMERA COLUMNA**Ingresos Brutos de Explotación:**

Es el monto obtenido con la venta de productos o servicios producidos por “persona jurídica”, en los mercados interno y externo.

PLR:

Representa el monto financiero destinado a la participación de los empleados en los lucros y resultados de la empresa.

Nº Empleados:

Número oficial de empleados propios de las empresas.

Nº Empleados discapacitados:

Número de empleados propios portadores de discapacidad física. Ese cuantitativo tiene una previsión mínima, prevista en ley, de acuerdo con el número de empleados propios.

Nº Empleados Subcontratados:

Número de empleados contratados a través de empresas prestadoras de servicios.

Nº Empleados Mujeres:

Número de empleados propios de sexo femenino.

Nº Mujeres Directivas:

Número de empleados propios de sexo femenino, que ocupan cargos de mando (directores, gerentes, jefes etc).

Accidente Trab/Empleados:

Número de accidentes de trabajo ocurridos con empleados propios.

Accidente Trab/Subcontratados:

Número de accidentes de trabajo ocurridos con empleados subcontratados.

Amplitud / Remuneración:

Relación entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa a los empleados propios.

Menor Remuneración / SM:

Relación entre la menor remuneración pagada a los empleados propios y el salario mínimo oficial de Brasil.

SEGUNDA COLUMNA**RSI-\$ Apl. Alimentación:**

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Alimentación.

Monto financiero aplicado en la alimentación de empleados propios.

RSI-\$ Apl. Educación:

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Educación.

Monto financiero aplicado en programas de formación y educación de empleados propios.

RSI-\$ Apl. Transporte:

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Transporte.

Monto financiero aplicado en transporte de empleados propios en el desplazamiento residencia – lugar de trabajo – residencia.

RSI-\$ Apl. Salud:

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Salud.

Monto financiero aplicado en acciones para la salud de empleados propios.

RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria:

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Previsión Complementaria.

Monto financiero aplicado en fondos destinados a complementar los ingresos de los empleados propios con jubilaciones.

RSI-\$ Apl. Cultura y Otros:

Componente de la responsabilidad social interna (RSI).

Aplicación en Cultura y Otros.

Monto financiero aplicado en programas culturales y otros que no tienen un campo propio en el Informe. Ejemplos: Auxilio-guardería; Premio por jubilación; Seguro de vida; Capacitación profesional; Auxilio para dependiente discapacitado. En algunos casos se incluyeron aquí montos financieros para previsión complementaria (transferido para el campo apropiado).

Demandas laborales:

Número de demandas judiciales tramitando en la Justicia del Trabajo en el año en curso.

Nº Empleados/D. laborales:

Número de empleados / Demandas laborales.

Número de empleados reclamantes, implicados en las demandas laborales presentadas en la justicia del trabajo.

Demostración del Valor Añadido (DVA).

Según orientación contenida en la página 17 del Manual para elaboración del Informe ANEEL, ya mencionado, debe demostrarse la generación y distribución de riqueza, obtenida de la Demostración del Valor Añadido – DVA, a partir de los ingresos totales, deduciéndose todos los costos e insumos, así como los ingresos transferidos para la empresa. Ese valor representa la contribución de la empresa para la generación de riqueza al país, representada por el Producto Interno Bruto (PIB).

DVA-\$ Empleados:

Aquí se presentan los valores aplicados con mano de obra propia. Involucra sueldos, cargas sociales, alimentación, transporte y otros, si los hay.

DVA-\$ Gobierno:

Aquí se presentan los valores aplicados en impuestos, tasas y contribuciones.

DVA-\$ Financiadores:

Aquí se presentan los valores aplicados con alquileres, intereses y gastos financieros.

DVA-\$ Accionistas:

Aquí se presentan los valores referentes a los lucros del período, destinados a las reservas de lucro o a los accionistas.

TERCERA COLUMNA

RSE-\$ Apl. Educación:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Aplicación en Educación.

Monto financiero aplicado en programas de escolarización para la comunidad y comunidades de entorno.

RSE-\$ Apl. Salud y Saneamiento:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Aplicación en Salud y Saneamiento.

Monto financiero aplicado en programas de salud para personas de la comunidad y de saneamiento en la región donde la empresa está localizada.

RSE-\$ Apl. Cultura y Deporte:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Aplicación en Cultura y Deporte.

Monto financiero aplicado en artes, cultura y deporte en general, preservación de la cultura local, entre otros. En el modelo de Informe ANEEL y en el Modelo IBASE no existen referencias a la Ley de Incentivo al Deporte, ni tampoco hay un campo destacado para fines de inversión en proyectos deportivos, al igual que en la cultura, que destaca claramente los recursos aplicados bajo la égida de la Ley Rouanet. Es posible que no sea una vocación del sector de energía eléctrica mostrar visibilidad junto al segmento deportivo, al contrario de las empresas de vestuario, calzado y alimentación.

RSE-\$ Apl. Cultura-Ley Rouanet:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Aplicación en Cultura – Ley Rouanet.

Monto financiero aplicado en proyectos culturales específicos, amparados por la Ley Rouanet (8.313/1991). Por esa Ley, cualquier empresa pública o privada, puede destinar a la cultura hasta un 4% del Impuesto sobre la Renta debido al Fisco.

RSE-\$ Apl. Otras Acciones:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Aplicación en Otras Acciones.

Monto financiero aplicado en otras acciones en beneficio de la comunidad, tales como donaciones en productos y servicios, donaciones en dinero, etc.

RSE-\$ Acciones Ciudadanía:

Componente de la responsabilidad social externa (RSE).

Acciones Sociales en las Publicaciones sobre la Ciudadanía.

Monto financiero aplicado en recursos publicitarios destinados a campañas institucionales para el desarrollo de la ciudadanía.

Nº Clientes Cautivos:

Cantidad de clientes atendidos permanentemente. Conforme ya mostrado, los clientes de las empresas distribuidoras de energía eléctrica no pueden elegir la prestadora de servicios, una vez que ellas operan a través de concesiones del gobierno, por región, por períodos de hasta 30 años.

Quejas en la Empresa:

Total de quejas y reclamaciones presentadas directamente a las empresas distribuidoras de energía eléctrica.

Quejas en ANEEL:

Total de quejas y reclamaciones presentadas a las unidades estatales o regionales de la agencia reguladora del sector de energía eléctrica (ANEEL).

Quejas en PROCON:

Total de quejas y reclamaciones presentadas en el PROCON. PROCON es la Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, instituida por la Ley 8.078/1990, más conocida como Código de Defensa del Consumidor. Proviene del Departamento de Protección y Defensa del Consumidor, que pertenece al Ministerio de la Justicia. PROCON se destina a efectuar la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores. Posee unidades municipales, estatales y distritales.

Quejas en la Justicia:

Total de quejas y reclamaciones presentadas en forma de demandas judiciales.

% Mujeres:

Relación de empleados de sexo femenino, sobre el total de empleados propios.

% Mujeres Directivas:

Relación de empleados de sexo femenino que ocupan cargos directivos sobre el total de cargos de mando existentes en la empresa.

Empresa: **A**UF: **ES**

EJERCICIO 2009					
		RSI-\$ Apl. Alimentación	6.950.0	RSE-\$ Apl. Educación	499.0
		RSI-\$ Apl. Educación	1.075.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	55.0
Ingresos Brutos de Explotación	2.230.949.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	1.399.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	400.0
PLR	6.522	RSI-\$ Apl. Salud	7.913.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	540.0
Nº Empleados	953	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	3.992.0	RSE-\$ Otras Acciones	334.0
Nº Empleados Discapacitados	38	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	2.0
Nº Empleados Subcontratados	1674	Demandas Laborales	918		
Nº Empleados Mujeres	216	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Nº Clientes Cautivos	1.185.417
				Quejas en la Empresa	61.301
Nº Mujeres Directivas	161			Quejas en ANEEL	1.711
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados	21.772.0	Quejas en PROCON	1.814
Accidente Trab / Subcontratados	33	DVA-\$ Gobierno	896.916.0	Quejas en la Justicia	3.046
Amplitud / Remuneración	38.93	DVA-\$ Financiadores	111.831.0	% Mujeres	22.66
Menor Remuneración / SM	2.56	DVA-\$ Accionistas	117.909.0	% Mujeres Directivas	16.94

EJERCICIO 2008					
		RSI-\$ Apl Alimentación	6.343.0	RSE-\$ Apl. Educación	556.0
		RSI-\$ Apl. Educación	857.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	259.0
Ingresos Brutos de Explotación	2.020.472.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	1.326.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	228.0
PLR	6.394	RSI-\$ Apl. Salud	7.842.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	228.0
Nº Empleados	957	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	4.611.0	RSE-\$ Otras Acciones	415.0
Nº Empleados Discapacitados	39	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	78.5
Nº Empleados Subcontratados	2116	Demandas Laborales	986		
Nº Empleados Mujeres	206	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Nº Clientes Cautivos	1.144.052
				Quejas en la Empresa	36.836
Nº Mujeres Directivas	57			Quejas en ANEEL	1.303
Accidente Trab / Empleados	6	DVA-\$ Empleados	69.579.0	Quejas en PROCON	1.251
Accidente Trab / Subcontratados	44	DVA-\$ Gobierno	839.778.0	Quejas en la Justicia	209
Amplitud / Remuneración	27.6	DVA-\$ Financiadores	95.499.0	% Mujeres	21.52
Menor Remuneración / SM	1.88	DVA-\$ Accionistas	113.666.0	% Mujeres Directivas	6

EJERCICIO 2007					
		RSI-\$ Apl Alimentación	7.010.0	RSE-\$ Apl. Educación	658.0
		RSI-\$ Apl. Educación	888.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	2.050.367.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	1.331.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	454.0
PLR	3.995	RSI-\$ Apl. Salud	9.072.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	1.122.0
Nº Empleados	953	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	3.706.0	RSE-\$ Otras Acciones	768.0
Nº Empleados Discapacitados	38	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.00
Nº Empleados Subcontratados	2309	Demandas Laborales	1049		
Nº Empleados Mujeres	213	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Nº Clientes Cautivos	1.095.247
				Quejas en la Empresa	177.168
Nº Mujeres Directivas	89			Quejas en ANEEL	1.325
Accidente Trab / Empleados	2	DVA-\$ Empleados	73.646.0	Quejas en PROCON	1.040
Accidente Trab / Subcontratados	38	DVA-\$ Gobierno	882.494.0	Quejas en la Justicia	283
Amplitud / Remuneración	29.72	DVA-\$ Financiadores	86.637.0	% Mujeres	22.35
Menor Remuneración / SM	1.81	DVA-\$ Accionistas	112.653.0	% Mujeres Directivas	9.38

Empresa: B

UF: ES

EJERCICIO 2009		RSI-\$ Apl Alimentación	141.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	145.974.0	RSI-\$ Apl. Educación	0.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	0	RSI-\$ Apl. Transporte	87.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
Nº Empleados	317	RSI-\$ Apl. Salud	31.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	0.0
Nº Empleados Discapacitados	11	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	271.0	RSE-\$ Otras Acciones	28.0
Nº Empleados Subcontratados	147	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	400.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Mujeres	0	Demandas Laborales	0	Nº Clientes Cautivos	85.410
Nº Mujeres Directivas	0	Nº Empleados/D. Laborales	0	Quejas en la Empresa	24.482
Accidente Trab / Empleados	2			Quejas en ANEEL	172
Accidente Trab / Subcontratados	2	DVA-\$ Empleados	9.445.0	Quejas en PROCON	0
Amplitud / Remuneración	22.95	DVA-\$ Gobierno	53.341.0	Quejas en la Justicia	8
Menor Remuneración / SM	1.1	DVA-\$ Financiadores	5.326.0	% Mujeres	0.0788
		DVA-\$ Accionistas	17.211.0	% Mujeres Directivas	0.0714

EJERCICIO 2008		RSI-\$ Apl Alimentación	0.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	136.308.0	RSI-\$ Apl. Educación	0.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	0	RSI-\$ Apl. Transporte	0.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
Nº Empleados	310	RSI-\$ Apl. Salud	58.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	0.0
Nº Empleados Discapacitados	10	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	288.0	RSE-\$ Otras Acciones	14.0
Nº Empleados Subcontratados	99	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros		RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Mujeres	0	Demandas Laborales	0	Nº Clientes Cautivos	82.368
Nº Mujeres Directivas	0	Nº Empleados/D. Laborales	0	Quejas en la Empresa	20.039
Accidente Trab / Empleados	3			Quejas en ANEEL	32
Accidente Trab / Subcontratados	11	DVA-\$ Empleados	8.838.0	Quejas en PROCON	0
Amplitud / Remuneración	22.95	DVA-\$ Gobierno	53.308.0	Quejas en la Justicia	6
Menor Remuneración / SM	1.35	DVA-\$ Financiadores	3.392.0	% Mujeres	0.0645
		DVA-\$ Accionistas	19.307.0	% Mujeres Directivas	0.0714

EJERCICIO 2007		RSI-\$ Apl Alimentación	0.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	134.078.0	RSI-\$ Apl. Educación	0.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	0	RSI-\$ Apl. Transporte	0.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
Nº Empleados	310	RSI-\$ Apl. Salud	80.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	0.0
Nº Empleados Discapacitados	5	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	232.0	RSE-\$ Otras Acciones	14.0
Nº Empleados Subcontratados	134	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros		RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Mujeres	0	Demandas Laborales	0	Nº Clientes Cautivos	77.770
Nº Mujeres Directivas	0	Nº Empleados/D. Laborales	0	Quejas en la Empresa	13.125
Accidente Trab / Empleados	2			Quejas en ANEEL	10
Accidente Trab / Subcontratados	11	DVA-\$ Empleados	8.145.0	Quejas en PROCON	0
Amplitud / Remuneración	24.58	DVA-\$ Gobierno	49.752.0	Quejas en la Justicia	0
Menor Remuneración / SM	1.11	DVA-\$ Financiadores	2.503.0	% Mujeres	0.0516
		DVA-\$ Accionistas	14.889.0	% Mujeres Directivas	0.0741

Empresa: C

UF: MG

EJERCICIO 2009		RSI-\$ Apl Alimentación	55.593.0	RSE-\$ Apl. Educación	2.006.0
Ingresos Brutos de Explotación	10.260.800.0	RSI-\$ Apl. Educación	84.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	162.566	RSI-\$ Apl. Transporte	ND	RSE-\$ Cultura y Deporte	9.474.0
Nº Empleados	7461	RSI-\$ Apl. Salud	26.132.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	7.924.0
Nº Empleados Discapacitados	39	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	91.757.0	RSE-\$ Otras Acciones	8.092.0
Nº Empleados Subcontratados	9258	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	41.124.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	12.740.0
Nº Empleados Mujeres	944	Demandas Laborales	1561	Nº Clientes Cautivos	6.832.361
Nº Mujeres Directivas	918	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	18.197
Accidente Trab / Empleados	72	DVA-\$ Empleados	1.099.011.0	Quejas en ANEEL	35.273
Accidente Trab / Subcontratados	257	DVA-\$ Gobierno	4.138.138.0	Quejas en PROCON	52
Amplitud / Remuneración	14.27	DVA-\$ Financiadores	423.906.0	Quejas en la Justicia	7.780
Menor Remuneración / SM	5.56	DVA-\$ Accionistas	169.113.0	% Mujeres	12.65
				% Mujeres Directivas	12.3

EJERCICIO 2008		RSI-\$ Apl Alimentación	55.474.0	RSE-\$ Apl. Educación	1.156.0
Ingresos Brutos de Explotación	10.024.000.0	RSI-\$ Apl. Educación	531.000.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	263.083	RSI-\$ Apl. Transporte	ND	RSE-\$ Cultura y Deporte	17.171.0
Nº Empleados	8031	RSI-\$ Apl. Salud	25.365.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	17.171.0
Nº Empleados Discapacitados	40	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	148.674.0	RSE-\$ Otras Acciones	11.117.0
Nº Empleados Subcontratados	9133	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	33.248.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	9.626.0
Nº Empleados Mujeres	1034	Demandas Laborales	1222	Nº Clientes Cautivos	6.602.064
Nº Mujeres Directivas	849	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	75.493
Accidente Trab / Empleados	100	DVA-\$ Empleados	1.049.02	Quejas en ANEEL	52.208
Accidente Trab / Subcontratados	174	DVA-\$ Gobierno	4.306.560	Quejas en PROCON	
Amplitud / Remuneración	14.37	DVA-\$ Financiadores	517.272.0	Quejas en la Justicia	
Menor Remuneración / SM	6.38	DVA-\$ Accionistas	666.296.0	% Mujeres	12.88
				% Mujeres Directivas	10.57

EJERCICIO 2007		RSI-\$ Apl Alimentación	53.206.0	RSE-\$ Apl. Educación	2.072.0
Ingresos Brutos de Explotación	9.900.370.0	RSI-\$ Apl. Educación	693.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	322.201	RSI-\$ Apl. Transporte	ND	RSE-\$ Cultura y Deporte	19.185.0
Nº Empleados	8317	RSI-\$ Apl. Salud	23.487.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	19.124.0
Nº Empleados Discapacitados	42	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	73.570.0	RSE-\$ Otras Acciones	14.413.0
Nº Empleados Subcontratados	9133	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	29.084.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	1.328.0
Nº Empleados Mujeres	1068	Demandas Laborales	744	Nº Clientes Cautivos	6.440.060
Nº Mujeres Directivas	782	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	63.129
Accidente Trab / Empleados	81	DVA-\$ Empleados	911.230.0	Quejas en ANEEL	32.208
Accidente Trab / Subcontratados	178	DVA-\$ Gobierno	4.436.073.0	Quejas en PROCON	
Amplitud / Remuneración	20.07	DVA-\$ Financiadores	638.586.0	Quejas en la Justicia	
Menor Remuneración / SM	6.07	DVA-\$ Accionistas	680.648.0	% Mujeres	12.84
				% Mujeres Directivas	9.4

Empresa: D

UF: MG

EJERCICIO 2009		RSI-\$ Apl Alimentación	2.667.0	RSE-\$ Apl. Educación	153.0
Ingresos Brutos de Explotación	508.204.0	RSI-\$ Apl. Educación	67.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	1.392	RSI-\$ Apl. Transporte	157.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	1.369.0
Nº Empleados	502	RSI-\$ Apl. Salud	827.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.147.0
Nº Empleados Discapacitados	6	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	190.0	RSE-\$ Otras Acciones	489.0
Nº Empleados Subcontratados	21	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	434.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	400.0
Nº Empleados Mujeres	58	Demandas Laborales	25	Nº Clientes Cautivos	371.247
Nº Mujeres Directivas	151	Nº Empleados/D. Laborales	502	Quejas en la Empresa	217
Accidente Trab / Empleados	33	DVA-\$ Empleados	15.939.0	Quejas en ANEEL	187
Accidente Trab / Subcontratados	1	DVA-\$ Gobierno	171.133.0	Quejas en PROCON	45
Amplitud / Remuneración	18.46	DVA-\$ Financiadores	25.253.0	Quejas en la Justicia	239
Menor Remuneración / SM	2.81	DVA-\$ Accionistas	29.680.0	% Mujeres	11.55
				% Mujeres Directivas	30

EJERCICIO 2008		RSI-\$ Apl Alimentación	2.447.0	RSE-\$ Apl. Educación	89.0
Ingresos Brutos de Explotación	484.591.0	RSI-\$ Apl. Educación	82.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	862	RSI-\$ Apl. Transporte	116.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	1.448.0
Nº Empleados	500	RSI-\$ Apl. Salud	790.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.090.0
Nº Empleados Discapacitados	7	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	157.0	RSE-\$ Otras Acciones	553.0
Nº Empleados Subcontratados	21	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	476.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	120.0
Nº Empleados Mujeres	54	Demandas Laborales	20	Nº Clientes Cautivos	359.080
Nº Mujeres Directivas	111	Nº Empleados/D. Laborales	500	Quejas en la Empresa	30
Accidente Trab / Empleados	54	DVA-\$ Empleados	15.510.0	Quejas en ANEEL	35
Accidente Trab / Subcontratados	4	DVA-\$ Gobierno	178.612.0	Quejas en PROCON	96
Amplitud / Remuneración	30.26	DVA-\$ Financiadores	13.925.0	Quejas en la Justicia	235
Menor Remuneración / SM	1	DVA-\$ Accionistas	43.928.0	% Mujeres	10.8
				% Mujeres Directivas	22.22

EJERCICIO 2007		RSI-\$ Apl Alimentación	2.234.0	RSE-\$ Apl. Educación	264.0
Ingresos Brutos de Explotación	462.589.0	RSI-\$ Apl. Educación	77.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
PLR	1.213	RSI-\$ Apl. Transporte	76.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	1.422.0
Nº Empleados	514	RSI-\$ Apl. Salud	778.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.353.0
Nº Empleados Discapacitados	7	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	199.0	RSE-\$ Otras Acciones	667.0
Nº Empleados Subcontratados	30	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	894.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	80.0
Nº Empleados Mujeres	64	Demandas Laborales	19	Nº Clientes Cautivos	341.785
Nº Mujeres Directivas	147	Nº Empleados/D. Laborales	660	Quejas en la Empresa	121
Accidente Trab / Empleados	34	DVA-\$ Empleados	16.017.0	Quejas en ANEEL	101
Accidente Trab / Subcontratados	2	DVA-\$ Gobierno	170.933.0	Quejas en PROCON	222
Amplitud / Remuneración	24.9	DVA-\$ Financiadores	36.101.0	Quejas en la Justicia	152
Menor Remuneración / SM	1	DVA-\$ Accionistas	38.872.0	% Mujeres	12.45
				% Mujeres Directivas	28.57

Empresa: E

UF:

RJ

EJERCICIO 2009					
Ingresos Brutos de Explotación	4.248.130.0	RSI-\$ Apl Alimentación	8.135.0	RSE-\$ Apl. Educación	7.120.0
		RSI-\$ Apl. Educación	3.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	774.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	1.510.0
PLR	9.579	RSI-\$ Apl. Salud	12.055.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	1.675.0
Nº Empleados	1235	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	3.435.0	RSE-\$ Otras Acciones	41.683.0
Nº Empleados Discapacitados	4	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	3.384.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	1.962.0
Nº Empleados Subcontratados	6235	Demandas Laborales	2417		
Nº Empleados Mujeres	285	Nº Empleados/D. Laborales	8872	Nº Clientes Cautivos	2.521.158
				Quejas en la Empresa	152.241
Nº Mujeres Directivas	296			Quejas en ANEEL	4.856
Accidente Trab / Empleados	14	DVA-\$ Empleados	115.568.0	Quejas en PROCON	375
Accidente Trab / Subcontratados	286	DVA-\$ Gobierno	1.776.190.0	Quejas en la Justicia	22.238
Amplitud / Remuneración	44	DVA-\$ Financiadores	252.687.0	% Mujeres	23.1
Menor Remuneración / SM	4.33	DVA-\$ Accionistas	222.281.0	% Mujeres Directivas	24

EJERCICIO 2008					
Ingresos Brutos de Explotación	3.837.720.0	RSI-\$ Apl Alimentación	8.738.0	RSE-\$ Apl. Educación	4.451.0
		RSI-\$ Apl. Educación	484.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	798.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	2.326.0
PLR	8.118	RSI-\$ Apl. Salud	11.085.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.713.0
Nº Empleados	1298	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	4.994.0	RSE-\$ Otras Acciones	62.082.0
Nº Empleados Discapacitados	10	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	6.688.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	1.442.0
Nº Empleados Subcontratados	6974	Demandas Laborales	2514		
Nº Empleados Mujeres	344	Nº Empleados/D. Laborales	9024	Nº Clientes Cautivos	2.466.051
				Quejas en la Empresa	194.359
Nº Mujeres Directivas	44			Quejas en ANEEL	4.224
Accidente Trab / Empleados	12	DVA-\$ Empleados	181.031.0	Quejas en PROCON	598
Accidente Trab / Subcontratados	141	DVA-\$ Gobierno	1.580.102.0	Quejas en la Justicia	22.995
Amplitud / Remuneración	40	DVA-\$ Financiadores	302.550.0	% Mujeres	26.5
Menor Remuneración / SM		DVA-\$ Accionistas	281.386.0	% Mujeres Directivas	3.4

EJERCICIO 2007					
Ingresos Brutos de Explotación	3.396.770.0	RSI-\$ Apl Alimentación	9.288.0	RSE-\$ Apl. Educación	2.647.0
		RSI-\$ Apl. Educación	589.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	898.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	2.688.0
PLR	7.876	RSI-\$ Apl. Salud	10.307.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.688.0
Nº Empleados	1385	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	4.242.0	RSE-\$ Otras Acciones	61.909.0
Nº Empleados Discapacitados	10	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	6.129.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	50.0
Nº Empleados Subcontratados	7267	Demandas Laborales	2539		
Nº Empleados Mujeres	339	Nº Empleados/D. Laborales	9269	Nº Clientes Cautivos	2.378.206
				Quejas en la Empresa	194.046
Nº Mujeres Directivas	42			Quejas en ANEEL	5.215
Accidente Trab / Empleados	14	DVA-\$ Empleados	111.997.0	Quejas en PROCON	550
Accidente Trab / Subcontratados	200	DVA-\$ Gobierno	1.401.209.0	Quejas en la Justicia	28.126
Amplitud / Remuneración	44.4	DVA-\$ Financiadores	337.124.0	% Mujeres	24.5
Menor Remuneración / SM		DVA-\$ Accionistas	153.331.0	% Mujeres Directivas	3

Empresa: F		UF:		RJ	
EJERCICIO 2009					
Ingresos Brutos de Explotación	129.601.0	RSI-\$ Apl. Alimentación	663.0	RSE-\$ Apl. Educación	19.0
		RSI-\$ Apl. Educación	26.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	126.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	247.0
PLR	821	RSI-\$ Apl. Salud	247.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	781.0
Nº Empleados	136	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	108.0	RSE-\$ Otras Acciones	119.0
Nº Empleados Discapacitados	3	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	77.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	63.5
Nº Empleados Subcontratados	16	Demandas Laborales	13	Nº Clientes Cautivos	91.334
Nº Empleados Mujeres	22	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	40
				Quejas en ANEEL	94
Nº Mujeres Directivas	27	DVA-\$ Empleados	6.045.0	Quejas en PROCON	7
Accidente Trab / Empleados	10	DVA-\$ Gobierno	50.913.0	Quejas en la Justicia	111
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Financiadores	7.866.0	% Mujeres	16.18
Amplitud / Remuneración	23.75	DVA-\$ Accionistas	9.419.0	% Mujeres Directivas	20
Menor Remuneración / SM	4.87				
<hr/>					
EJERCICIO 2008					
Ingresos Brutos de Explotación	118.758.0	RSI-\$ Apl. Alimentación	623.0	RSE-\$ Apl. Educación	39.0
		RSI-\$ Apl. Educación	24.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	106.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	209.0
PLR	560	RSI-\$ Apl. Salud	242.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	329.0
Nº Empleados	125	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	128.0	RSE-\$ Otras Acciones	81.0
Nº Empleados Discapacitados	3	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	26.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	10.0
Nº Empleados Subcontratados	16	Demandas Laborales	11	Nº Clientes Cautivos	88.956
Nº Empleados Mujeres	19	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	12
				Quejas en ANEEL	30
Nº Mujeres Directivas	42	DVA-\$ Empleados	6.638.0	Quejas en PROCON	18
Accidente Trab / Empleados	7	DVA-\$ Gobierno	46.413.0	Quejas en la Justicia	146
Accidente Trab / Subcontratados	2	DVA-\$ Financiadores	7.076.0	% Mujeres	15.2
Amplitud / Remuneración	22.77	DVA-\$ Accionistas	5.669.0	% Mujeres Directivas	33.33
Menor Remuneración / SM	1.3				
<hr/>					
EJERCICIO 2007					
Ingresos Brutos de Explotación	119.619.0	RSI-\$ Apl. Alimentación	496.0	RSE-\$ Apl. Educación	32.0
		RSI-\$ Apl. Educación	24.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	92.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	70.0
PLR	933	RSI-\$ Apl. Salud	198.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	223.0
Nº Empleados	136	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	126.0	RSE-\$ Otras Acciones	121.0
Nº Empleados Discapacitados	3	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	172.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	8.0
Nº Empleados Subcontratados	16	Demandas Laborales	ND	Nº Clientes Cautivos	86.762
Nº Empleados Mujeres	22	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Quejas en la Empresa	109
				Quejas en ANEEL	89
Nº Mujeres Directivas	45	DVA-\$ Empleados	5.355.0	Quejas en PROCON	2
Accidente Trab / Empleados	8	DVA-\$ Gobierno	47.598.0	Quejas en la Justicia	173
Accidente Trab / Subcontratados	3	DVA-\$ Financiadores	5.000.0	% Mujeres	16.18
Amplitud / Remuneración	23.31	DVA-\$ Accionistas	7.715.0	% Mujeres Directivas	33.33
Menor Remuneración / SM	1.32				

Empresa: **G**

UF:

RJ

EJERCICIO 2009					
		RSI-\$ Apl Alimentación	14.401.0	RSE-\$ Apl. Educación	1.645.0
		RSI-\$ Apl. Educación	4.962.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	10.793.0
Ingresos Brutos de Explotación	8.290.323.0	RSI-\$ Apl. Transporte	1.601.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	6.157.0
PLR	18.583	RSI-\$ Apl. Salud	8.228.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	4.046.0
Nº Empleados	3453	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	8.062.0	RSE-\$ Otras Acciones	1.998.0
Nº Empleados Discapacitados	170	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0,0
Nº Empleados Subcontratados	7493	Demandas Laborales	2408		
Nº Empleados Mujeres	818	Nº Empleados/D. Laborales	3967	Nº Clientes Cautivos	3.995.916
				Quejas en la Empresa	195.809
Nº Mujeres Directivas	746			Quejas en ANEEL	7.438
Accidente Trab / Empleados	22	DVA-\$ Empleados	164.543.0	Quejas en PROCON	1.242
Accidente Trab / Subcontratados	91	DVA-\$ Gobierno	3.348.244.0	Quejas en la Justicia	35.039
Amplitud / Remuneración	89.4	DVA-\$ Financiadores	286.980.0	% Mujeres	23.69
Menor Remuneración / SM	1.1	DVA-\$ Accionistas	528.465.0	% Mujeres Directivas	21.6

EJERCICIO 2008					
		RSI-\$ Apl Alimentación	15.378.0	RSE-\$ Apl. Educación	1.433.0
		RSI-\$ Apl. Educación	2.888.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	4.732.0
Ingresos Brutos de Explotación	7.893.652.0	RSI-\$ Apl. Transporte	1.251.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	3.924.0
PLR	33.600	RSI-\$ Apl. Salud	10.647.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	2.229.0
Nº Empleados	3482	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	8.225.0	RSE-\$ Otras Acciones	1.621.0
Nº Empleados Discapacitados	144	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0,0
Nº Empleados Subcontratados	6415	Demandas Laborales	2921		
Nº Empleados Mujeres	797	Nº Empleados/D. Laborales	3688	Nº Clientes Cautivos	3.928.689
				Quejas en la Empresa	186.357
Nº Mujeres Directivas	759			Quejas en ANEEL	5.713
Accidente Trab / Empleados	24	DVA-\$ Empleados	182.500.0	Quejas en PROCON	829
Accidente Trab / Subcontratados	114	DVA-\$ Gobierno	3.113.119.0	Quejas en la Justicia	26.830
Amplitud / Remuneración	61.6	DVA-\$ Financiadores	194.730.0	% Mujeres	22.9
Menor Remuneración / SM	1.63	DVA-\$ Accionistas	918.164.0	% Mujeres Directivas	21.8

EJERCICIO 2007					
		RSI-\$ Apl Alimentación	15.090.0	RSE-\$ Apl. Educación	1.637.0
		RSI-\$ Apl. Educación	2.257.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	6.893.0
Ingresos Brutos de Explotación	7.855.176.0	RSI-\$ Apl. Transporte	1.870.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	2.949.0
PLR	30.319	RSI-\$ Apl. Salud	13.363.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	1.684.0
Nº Empleados	3627	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	8.700.0	RSE-\$ Otras Acciones	1.128.0
Nº Empleados Discapacitados	117	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0,0
Nº Empleados Subcontratados	5762	Demandas Laborales	4070		
Nº Empleados Mujeres	787	Nº Empleados/D. Laborales	821	Nº Clientes Cautivos	3.880.527
				Quejas en la Empresa	256.880
Nº Mujeres Directivas	758			Quejas en ANEEL	5.827
Accidente Trab / Empleados	30	DVA-\$ Empleados	216.781.0	Quejas en PROCON	1.523
Accidente Trab / Subcontratados	66	DVA-\$ Gobierno	2.560.817.0	Quejas en la Justicia	24.283
Amplitud / Remuneración	46.4	DVA-\$ Financiadores	542.853.0	% Mujeres	21.7
Menor Remuneración / SM	1.99	DVA-\$ Accionistas	1.010.996.0	% Mujeres Directivas	20.9

Empresa:	H	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	3.319.354.0	RSI-\$ Apl Alimentación 7.095.0	RSE-\$ Apl. Educación 917.0
		RSI-\$ Apl. Educación 2.022.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 80.0
PLR	12.896	RSI-\$ Apl. Transporte 679.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 2.401.0
Nº Empleados	1055	RSI-\$ Apl. Salud 9.805.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 933.0
Nº Empleados Discapacitados	61	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 17.322.0	RSE-\$ Otras Acciones 285.0
Nº Empleados Subcontratados	2101	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 180.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	251	Demandas Laborales 930	Nº Clientes Cautivos 1.482.355
		Nº Empleados/D. Laborales ND	Quejas en la Empresa 250.262
Nº Mujeres Directivas	272		Quejas en ANEEL 8.374
Accidente Trab / Empleados	12	DVA-\$ Empleados 101.503.0	Quejas en PROCON 3.844
Accidente Trab / Subcontratados	14	DVA-\$ Gobierno 1.319.218.0	Quejas en la Justicia 1.257
Amplitud / Remuneración	9	DVA-\$ Financiadores 70.761.0	% Mujeres 23.8
Menor Remuneración / SM	7.1	DVA-\$ Accionistas 12.095.0	% Mujeres Directivas 25.8
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	2.976.032.0	RSI-\$ Apl Alimentación 7.506.0	RSE-\$ Apl. Educación 1.528.0
		RSI-\$ Apl. Educación 1.189.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 279.0
PLR	7.897	RSI-\$ Apl. Transporte 710.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 899.0
Nº Empleados	1098	RSI-\$ Apl. Salud 11.884.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 1.151.0
Nº Empleados Discapacitados	46	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 6.288.0	RSE-\$ Otras Acciones 477.0
Nº Empleados Subcontratados	1944	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 122.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	2514	Demandas Laborales 754	Nº Clientes Cautivos 1.438.651
		Nº Empleados/D. Laborales 431	Quejas en la Empresa 303.849
Nº Mujeres Directivas	213		Quejas en ANEEL 546
Accidente Trab / Empleados	11	DVA-\$ Empleados 91.209.0	Quejas en PROCON 3.319
Accidente Trab / Subcontratados	17	DVA-\$ Gobierno 1.121.923.0	Quejas en la Justicia 1.266
Amplitud / Remuneración	38.21	DVA-\$ Financiadores 92.062.0	% Mujeres 229
Menor Remuneración / SM	1.59	DVA-\$ Accionistas 14.489.0	% Mujeres Directivas 19.4
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	3.045.585.0	RSI-\$ Apl Alimentación 5.997.0	RSE-\$ Apl. Educación 815.0
		RSI-\$ Apl. Educación 2.001.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 190.0
PLR	5.328	RSI-\$ Apl. Transporte 661.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 1.190.0
Nº Empleados	1031	RSI-\$ Apl. Salud 10.124.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 1.160.0
Nº Empleados Discapacitados	53	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 15.164.0	RSE-\$ Otras Acciones 631.0
Nº Empleados Subcontratados	2259	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 137.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	224	Demandas Laborales 734	Nº Clientes Cautivos 1.401.302
		Nº Empleados/D. Laborales 841	Quejas en la Empresa 438.429
Nº Mujeres Directivas	165		Quejas en ANEEL 254
Accidente Trab / Empleados	19	DVA-\$ Empleados 84.086.0	Quejas en PROCON 3.354
Accidente Trab / Subcontratados	21	DVA-\$ Gobierno 1.147.200.0	Quejas en la Justicia 1.893
Amplitud / Remuneración	47.09	DVA-\$ Financiadores 80.707.0	% Mujeres 21.7
Menor Remuneración / SM	1.7	DVA-\$ Accionistas 231.333.0	% Mujeres Directivas 16

Empresa: I

UF:

SP

EJERCICIO 2009		RSI-\$ Apl Alimentación	1.099.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	64.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	263.094.0	RSI-\$ Apl. Transporte	45.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
PLR	258	RSI-\$ Apl. Salud	500.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	4.3
Nº Empleados	209	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	182.0	RSE-\$ Otras Acciones	51.0
Nº Empleados Discapacitados	8	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	184.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	106	Demandas Laborales	39	Nº Clientes Cautivos	123.903
Nº Empleados Mujeres	40	Nº Empleados/D. Laborales	12	Quejas en la Empresa	35.335
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	28
Accidente Trab / Empleados	4	DVA-\$ Empleados	12.424.0	Quejas en PROCON	0
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno	96.366.0	Quejas en la Justicia	17
Amplitud / Remuneración	13.05	DVA-\$ Financiadores	38.699.0	% Mujeres	19.14
Menor Remuneración / SM	1.63	DVA-\$ Accionistas	9.425.0	% Mujeres Directivas	0

EJERCICIO 2008		RSI-\$ Apl Alimentación	1.001.0	RSE-\$ Apl. Educación	83.0
		RSI-\$ Apl. Educación	201.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	239.154.0	RSI-\$ Apl. Transporte	115.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
PLR	240	RSI-\$ Apl. Salud	510.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	0.0
Nº Empleados	221	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	146.0	RSE-\$ Otras Acciones	96.0
Nº Empleados Discapacitados	10	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	143.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	115	Demandas Laborales	7	Nº Clientes Cautivos	119.510
Nº Empleados Mujeres	40	Nº Empleados/D. Laborales	7	Quejas en la Empresa	35.026
Nº Mujeres Directivas	32			Quejas en ANEEL	18
Accidente Trab / Empleados	1	DVA-\$ Empleados	13.143.0	Quejas en PROCON	0
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno	91.458.0	Quejas en la Justicia	25
Amplitud / Remuneración	13.7	DVA-\$ Financiadores	26.608.0	% Mujeres	18.1
Menor Remuneración / SM	1.72	DVA-\$ Accionistas	3.839.0	% Mujeres Directivas	14.3

EJERCICIO 2007		RSI-\$ Apl Alimentación	807.0	RSE-\$ Apl. Educación	444.0
		RSI-\$ Apl. Educación	136.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	207.608.0	RSI-\$ Apl. Transporte	49.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	69.0
PLR	254	RSI-\$ Apl. Salud	507.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	69.0
Nº Empleados	223	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	139.0	RSE-\$ Otras Acciones	169.0
Nº Empleados Discapacitados	10	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	148.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	190	Demandas Laborales	35	Nº Clientes Cautivos	115.061
Nº Empleados Mujeres	40	Nº Empleados/D. Laborales	8	Quejas en la Empresa	31.489
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	13
Accidente Trab / Empleados	3	DVA-\$ Empleados	11.198.0	Quejas en PROCON	15
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno	82.692.0	Quejas en la Justicia	6
Amplitud / Remuneración	17.17	DVA-\$ Financiadores	24.251.0	% Mujeres	17.9
Menor Remuneración / SM	1.76	DVA-\$ Accionistas	4.400.0	% Mujeres Directivas	0

Empresa: J

UF:

SP

EJERCICIO 2009		RSI-\$ Apl Alimentación		RSE-\$ Apl. Educación	
			1.881.0		0.0
			RSI-\$ Apl. Educación	61.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
Ingresos Brutos de Explotación	321.726.0		RSI-\$ Apl. Transporte	145.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 0.0
PLR	404		RSI-\$ Apl. Salud	990.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 0.0
Nº Empleados	380		RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	247.0	RSE-\$ Otras Acciones 43.0
Nº Empleados Discapacitados	12		RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	268.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Subcontratados	184		Demandas Laborales	42	
Nº Empleados Mujeres	58		Nº Empleados/D. Laborales	14	Nº Clientes Cautivos 206.022
					Quejas en la Empresa 56.715
Nº Mujeres Directivas	61				Quejas en ANEEL 28
Accidente Trab / Empleados	13	DVA-\$ Empleados	16.976.0		Quejas en PROCON 83
Accidente Trab / Subcontratados	2	DVA-\$ Gobierno	89.095.0		Quejas en la Justicia 30
Amplitud / Remuneración	11.52	DVA-\$ Financiadores	38.983.0		% Mujeres 15.26
Menor Remuneración / SM	1.63	DVA-\$ Accionistas	13.541.0		% Mujeres Directivas 16

EJERCICIO 2008		RSI-\$ Apl Alimentación		RSE-\$ Apl. Educación	
			1.560.0		0.0
			RSI-\$ Apl. Educación	108.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
Ingresos Brutos de Explotación	266.711.0		RSI-\$ Apl. Transporte	408.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 0.0
PLR	474		RSI-\$ Apl. Salud	956.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 0.0
Nº Empleados	333		RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	179.0	RSE-\$ Otras Acciones 135.0
Nº Empleados Discapacitados	11		RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	252.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Subcontratados	184		Demandas Laborales	12	
Nº Empleados Mujeres	59		Nº Empleados/D. Laborales	12	Nº Clientes Cautivos 201.877
					Quejas en la Empresa 55.436
Nº Mujeres Directivas	57				Quejas en ANEEL 19
Accidente Trab / Empleados	8	DVA-\$ Empleados	18.524.0		Quejas en PROCON 60
Accidente Trab / Subcontratados	4	DVA-\$ Gobierno	86.211.0		Quejas en la Justicia 40
Amplitud / Remuneración	14.38	DVA-\$ Financiadores	32.716.0		% Mujeres 17.7
Menor Remuneración / SM	1.72	DVA-\$ Accionistas	-17.534.0		% Mujeres Directivas 17.2

EJERCICIO 2007		RSI-\$ Apl Alimentación		RSE-\$ Apl. Educación	
			1.233.0		0.0
			RSI-\$ Apl. Educación	219.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
Ingresos Brutos de Explotación	277.479.0		RSI-\$ Apl. Transporte	191.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 92.0
PLR	389		RSI-\$ Apl. Salud	840.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 0.0
Nº Empleados	331		RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	181.0	RSE-\$ Otras Acciones 115.0
Nº Empleados Discapacitados	11		RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	212.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Subcontratados	170		Demandas Laborales	51	
Nº Empleados Mujeres	60		Nº Empleados/D. Laborales	11	Nº Clientes Cautivos 198.184
					Quejas en la Empresa 64.587
Nº Mujeres Directivas	0				Quejas en ANEEL 6
Accidente Trab / Empleados	1	DVA-\$ Empleados	14.914.0		Quejas en PROCON 85
Accidente Trab / Subcontratados	3	DVA-\$ Gobierno	97.246.0		Quejas en la Justicia 47
Amplitud / Remuneración	11.7	DVA-\$ Financiadores	36.367.0		% Mujeres 18.2
Menor Remuneración / SM	1.76	DVA-\$ Accionistas	352.0		% Mujeres Directivas 0

Empresa:	L	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	4.034.621.0	RSI-\$ Apl Alimentación 15.612.0	RSE-\$ Apl. Educación 1.389.0
		RSI-\$ Apl. Educación 608.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 717.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 3.516.0
PLR	16.795	RSI-\$ Apl. Salud 11.471.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 3.489.0
Nº Empleados	3018	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 4.194.0	RSE-\$ Otras Acciones 5.176.0
Nº Empleados Discapacitados	45	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 493.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 506.0
Nº Empleados Subcontratados	2985	Demandas Laborales 741	
Nº Empleados Mujeres	468	Nº Empleados/D. Laborales ND	Nº Clientes Cautivos 2.123.484
			Quejas en la Empresa 322.281
Nº Mujeres Directivas	579		Quejas en ANEEL 622
Accidente Trab / Empleados	130	DVA-\$ Empleados 195.600.0	Quejas en PROCON 1.703
Accidente Trab / Subcontratados	184	DVA-\$ Gobierno 1.115.070.0	Quejas en la Justicia 1.162
Amplitud / Remuneración	57	DVA-\$ Financiadores 116.300.0	% Mujeres 15.5
Menor Remuneración / SM	1.3	DVA-\$ Accionistas 485.600.0	% Mujeres Directivas 19.2
<hr/>			
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	3.719.874.0	RSI-\$ Apl Alimentación 13.660.0	RSE-\$ Apl. Educación 2.237.0
		RSI-\$ Apl. Educación 662.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 600.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 2.785.0
PLR	12.865	RSI-\$ Apl. Salud 9.338.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 2.453.0
Nº Empleados	2678	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 3.869.0	RSE-\$ Otras Acciones 4.848.0
Nº Empleados Discapacitados	43	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 469.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 584.0
Nº Empleados Subcontratados	3508	Demandas Laborales 521	
Nº Empleados Mujeres	474	Nº Empleados/D. Laborales ND	Nº Clientes Cautivos 2.067.151
			Quejas en la Empresa 316.956
Nº Mujeres Directivas	613		Quejas en ANEEL 383
Accidente Trab / Empleados	126	DVA-\$ Empleados 176.900.0	Quejas en PROCON 1.454
Accidente Trab / Subcontratados	249	DVA-\$ Gobierno 1.011.400.0	Quejas en la Justicia 1.019
Amplitud / Remuneración	54	DVA-\$ Financiadores 167.000.0	% Mujeres 17.7
Menor Remuneración / SM	1.8	DVA-\$ Accionistas 391.700.0	% Mujeres Directivas 22.9
<hr/>			
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	3.582.762.0	RSI-\$ Apl Alimentación 12.547.0	RSE-\$ Apl. Educación 3.572.0
		RSI-\$ Apl. Educación 344.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 506.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 3.121.0
PLR	12.372	RSI-\$ Apl. Salud 8.564.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 3.811.0
Nº Empleados	2690	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 3.832.0	RSE-\$ Otras Acciones 5.333.0
Nº Empleados Discapacitados	40	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 430.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 2.435.0
Nº Empleados Subcontratados	4382	Demandas Laborales 277	
Nº Empleados Mujeres	471	Nº Empleados/D. Laborales ND	Nº Clientes Cautivos 2.004.893
			Quejas en la Empresa 334.933
Nº Mujeres Directivas	551		Quejas en ANEEL 312
Accidente Trab / Empleados	148	DVA-\$ Empleados 172.700.0	Quejas en PROCON 2.287
Accidente Trab / Subcontratados	195	DVA-\$ Gobierno 1.352.300.0	Quejas en la Justicia 1.558
Amplitud / Remuneración	52	DVA-\$ Financiadores 189.600.0	% Mujeres 17.5
Menor Remuneración / SM	1.9	DVA-\$ Accionistas 466.900.0	% Mujeres Directivas 20.5

Empresa: M

UF:

SP

EJERCICIO 2009

		RSI-\$ Apl Alimentación	25.950.0	RSE-\$ Apl. Educación	16.385.0
		RSI-\$ Apl. Educación	3.286.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	12.628.750.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	2.105.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	6.109.0
PLR	43.943	RSI-\$ Apl. Salud	25.454.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	7.001.0
Nº Empleados	4360	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	6.039.0	RSE-\$ Otras Acciones	974.0
Nº Empleados Discapacitados	60	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	9.440.0
Nº Empleados Subcontratados	7191	Demandas Laborales	4678		
Nº Empleados Mujeres	889	Nº Empleados/D. Laborales	6385	Nº Clientes Cautivos	5.999.506
				Quejas en la Empresa	27.204
Nº Mujeres Directivas	903			Quejas en ANEEL	4.433
Accidente Trab / Empleados	56	DVA-\$ Empleados	633.977.0	Quejas en PROCON	5.044
Accidente Trab / Subcontratados	117	DVA-\$ Gobierno	4.524.749.0	Quejas en la Justicia	3.416
Amplitud / Remuneración	57.98	DVA-\$ Financiadores	346.348.0	% Mujeres	20.4
Menor Remuneración / SM	1.8	DVA-\$ Accionistas	1.136.670.0	% Mujeres Directivas	20.7

EJERCICIO 2008

		RSI-\$ Apl Alimentación	23.102.0	RSE-\$ Apl. Educación	12.100.0
		RSI-\$ Apl. Educación	3.308.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	11.750.535.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	2.422.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	7.295.0
PLR	32.200	RSI-\$ Apl. Salud	23.449.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	8.971.0
Nº Empleados	4141	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	5.358.0	RSE-\$ Otras Acciones	1.276.0
Nº Empleados Discapacitados	59	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	7.057.0
Nº Empleados Subcontratados	6368	Demandas Laborales	4775		
Nº Empleados Mujeres	828	Nº Empleados/D. Laborales	5316	Nº Clientes Cautivos	5.832.093
				Quejas en la Empresa	29.511
Nº Mujeres Directivas	911			Quejas en ANEEL	2.948
Accidente Trab / Empleados	68	DVA-\$ Empleados	427.339.0	Quejas en PROCON	4.512
Accidente Trab / Subcontratados	105	DVA-\$ Gobierno	4.337.615.0	Quejas en la Justicia	2.330
Amplitud / Remuneración	61.7	DVA-\$ Financiadores	211.667.0	% Mujeres	20
Menor Remuneración / SM	1.1	DVA-\$ Accionistas	1.098.849.0	% Mujeres Directivas	22

EJERCICIO 2007

		RSI-\$ Apl Alimentación	22.700.0	RSE-\$ Apl. Educación	8.613.00
		RSI-\$ Apl. Educación	2.661.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.00
Ingresos Brutos de Explotación	11.306.322.0				
		RSI-\$ Apl. Transporte	2.437.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	6.080.00
PLR	23.300	RSI-\$ Apl. Salud	22.600.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	6.977.00
Nº Empleados	4241	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	5.356.0	RSE-\$ Otras Acciones	0.00
Nº Empleados Discapacitados	53	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.00	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	4.527.0
Nº Empleados Subcontratados	4507	Demandas Laborales	4974		
Nº Empleados Mujeres	848	Nº Empleados/D. Laborales	5540	Nº Clientes Cautivos	5.651.697
				Quejas en la Empresa	18.566
Nº Mujeres Directivas	721			Quejas en ANEEL	645
Accidente Trab / Empleados	96	DVA-\$ Empleados	511.659.0	Quejas en PROCON	2.389
Accidente Trab / Subcontratados	113	DVA-\$ Gobierno	4.186.415.0	Quejas en la Justicia	3.449
Amplitud / Remuneración	88	DVA-\$ Financiadores	395.422.0	% Mujeres	20
Menor Remuneración / SM	1.7	DVA-\$ Accionistas	712.631.0	% Mujeres Directivas	17

Empresa:	N	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	147.094.0	RSI-\$ Apl Alimentación 791.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 36.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 13.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 25.0
PLR	148	RSI-\$ Apl. Salud 396.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 37.0
Nº Empleados	158	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 130.0	RSE-\$ Otras Acciones 33.0
Nº Empleados Discapacitados	3	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 97.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0,0
Nº Empleados Subcontratados	63	Demandas Laborales 12	Nº Clientes Cautivos 97.680
Nº Empleados Mujeres	29	Nº Empleados/D. Laborales 5	Quejas en la Empresa 25.714
			Quejas en ANEEL 7
Nº Mujeres Directivas	0	DVA-\$ Empleados 8.747.0	Quejas en PROCON 1
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Gobierno 49.847.0	Quejas en la Justicia 4
Accidente Trab / Subcontratados	2	DVA-\$ Financiadores 11.501.0	% Mujeres 18.35
Amplitud / Remuneración	9.42	DVA-\$ Accionistas 3.495.0	% Mujeres Directivas 0
Menor Remuneración / SM	1.63		
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	140.630.0	RSI-\$ Apl Alimentación 728.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 39.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 158.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 40.0
PLR	202	RSI-\$ Apl. Salud 379.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 40.0
Nº Empleados	153	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 98.0	RSE-\$ Otras Acciones 43.0
Nº Empleados Discapacitados	4	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 203.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0,0
Nº Empleados Subcontratados	62	Demandas Laborales 4	Nº Clientes Cautivos 95.414
Nº Empleados Mujeres	27	Nº Empleados/D. Laborales 4	Quejas en la Empresa 27.276
			Quejas en ANEEL 16
Nº Mujeres Directivas	0	DVA-\$ Empleados 8.342.0	Quejas en PROCON 0
Accidente Trab / Empleados	3	DVA-\$ Gobierno 49.428.0	Quejas en la Justicia 6
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Financiadores 18.606.0	% Mujeres 17.65
Amplitud / Remuneración	13.71	DVA-\$ Accionistas -2.165.0	% Mujeres Directivas 0
Menor Remuneración / SM	1.72		
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	142.134.0	RSI-\$ Apl Alimentación 596.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 52.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
		RSI-\$ Apl. Transporte 35.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 115.0
PLR	160	RSI-\$ Apl. Salud 352.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 114.0
Nº Empleados	153	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 91.0	RSE-\$ Otras Acciones 203.0
Nº Empleados Discapacitados	4	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 145.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0,0
Nº Empleados Subcontratados	55	Demandas Laborales 15	Nº Clientes Cautivos 92.926
Nº Empleados Mujeres	27	Nº Empleados/D. Laborales 25	Quejas en la Empresa 29.349
			Quejas en ANEEL 4
Nº Mujeres Directivas	0	DVA-\$ Empleados 7.285.0	Quejas en PROCON 18
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Gobierno 58.570.0	Quejas en la Justicia 12
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Financiadores 11.756.0	% Mujeres 17.65
Amplitud / Remuneración	11.9	DVA-\$ Accionistas 11.868.0	% Mujeres Directivas 0
Menor Remuneración / SM	1.76		

Empresa: O

UF:

SP

EJERCICIO 2009					
		RSI-\$ Apl Alimentación	1.316.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	25.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	263.255.0	RSI-\$ Apl. Transporte	29.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	34.0
PLR	283	RSI-\$ Apl. Salud	593.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	434.0
Nº Empleados	283	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	214.0	RSE-\$ Otras Acciones	150.0
Nº Empleados Discapacitados	8	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	160.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	77	Demandas Laborales	60	Nº Clientes Cautivos	156.470
Nº Empleados Mujeres	43	Nº Empleados/D. Laborales	20	Quejas en la Empresa	35.830
Nº Mujeres Directivas	50			Quejas en ANEEL	28
Accidente Trab / Empleados	16	DVA-\$ Empleados	14.534.0	Quejas en PROCON	29
Accidente Trab / Subcontratados	5	DVA-\$ Gobierno	82.575.0	Quejas en la Justicia	24
Amplitud / Remuneración	10.61	DVA-\$ Financiadores	18.425.0	% Mujeres	15.19
Menor Remuneración / SM	1.63	DVA-\$ Accionistas	17.225.0	% Mujeres Directivas	17.6

EJERCICIO 2008					
		RSI-\$ Apl Alimentación	1.079.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	50.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	223.197.0	RSI-\$ Apl. Transporte	184.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	5.0
PLR	363	RSI-\$ Apl. Salud	597.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	0.0
Nº Empleados	239	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	128.0	RSE-\$ Otras Acciones	74.0
Nº Empleados Discapacitados	8	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	271.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	124	Demandas Laborales	15	Nº Clientes Cautivos	153.579
Nº Empleados Mujeres	40	Nº Empleados/D. Laborales	15	Quejas en la Empresa	36.363
Nº Mujeres Directivas	40			Quejas en ANEEL	5
Accidente Trab / Empleados	2	DVA-\$ Empleados	13.469.0	Quejas en PROCON	52
Accidente Trab / Subcontratados	14	DVA-\$ Gobierno	78.196.0	Quejas en la Justicia	6
Amplitud / Remuneración	11.7	DVA-\$ Financiadores	19.413.0	% Mujeres	16.7
Menor Remuneración / SM	1.72	DVA-\$ Accionistas	2.108.0	% Mujeres Directivas	16.7

EJERCICIO 2007					
		RSI-\$ Apl Alimentación	872.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	85.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	204.866.0	RSI-\$ Apl. Transporte	23.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	38.0
PLR	279	RSI-\$ Apl. Salud	597.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	39.0
Nº Empleados	240	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	119.0	RSE-\$ Otras Acciones	160.0
Nº Empleados Discapacitados	4	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	106.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	124	Demandas Laborales	38	Nº Clientes Cautivos	150.113
Nº Empleados Mujeres	41	Nº Empleados/D. Laborales	22	Quejas en la Empresa	45.123
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	12
Accidente Trab / Empleados	3	DVA-\$ Empleados	11.358.0	Quejas en PROCON	12
Accidente Trab / Subcontratados	5	DVA-\$ Gobierno	77.516.0	Quejas en la Justicia	28
Amplitud / Remuneración	15.03	DVA-\$ Financiadores	26.753.0	% Mujeres	17.1
Menor Remuneración / SM	1.76	DVA-\$ Accionistas	7.709.0	% Mujeres Directivas	0

Empresa:	P	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	120.116.0	RSI-\$ Apl Alimentación 144.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 6.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	250	RSI-\$ Apl. Transporte 49.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 6.0
Nº Empleados	58	RSI-\$ Apl. Salud 106.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 0.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 34.0	RSE-\$ Otras Acciones 0.0
Nº Empleados Subcontratados	34	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 39.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 18.0
Nº Empleados Mujeres	0	Demandas Laborales 6	Nº Clientes Cautivos 31.772
		Nº Empleados/D. Laborales 0	Quejas en la Empresa 9
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 21
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 3.055.0	Quejas en PROCON 27
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 40.723.0	Quejas en la Justicia 4
Amplitud / Remuneración	9.35	DVA-\$ Financiadores 2.272.0	% Mujeres 0
Menor Remuneración / SM	2.24	DVA-\$ Accionistas 9.451.0	% Mujeres Directivas 0
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	111.500.0	RSI-\$ Apl Alimentación 60.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 12.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	115	RSI-\$ Apl. Transporte 3.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 0.0
Nº Empleados	42	RSI-\$ Apl. Salud 130.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 30.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 26.0	RSE-\$ Otras Acciones 30.0
Nº Empleados Subcontratados	34	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 12.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	3	Demandas Laborales 26	Nº Clientes Cautivos 30.841
		Nº Empleados/D. Laborales 26	Quejas en la Empresa 12
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 10
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 3.037.0	Quejas en PROCON 31
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 39.226.0	Quejas en la Justicia 2
Amplitud / Remuneración	10.02	DVA-\$ Financiadores 2.472.0	% Mujeres 7.1
Menor Remuneración / SM	2.42	DVA-\$ Accionistas 8.931.0	% Mujeres Directivas 0
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	121.891.0	RSI-\$ Apl Alimentación 108.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 18.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	267	RSI-\$ Apl. Transporte ND	RSE-\$ Cultura y Deporte 34.0
Nº Empleados	62	RSI-\$ Apl. Salud 99.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 34.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 45.0	RSE-\$ Otras Acciones 127.0
Nº Empleados Subcontratados	34	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 9.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	8	Demandas Laborales 14	Nº Clientes Cautivos 29.587
		Nº Empleados/D. Laborales 0	Quejas en la Empresa 7
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 4
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 3.705.0	Quejas en PROCON 39
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 43.237.0	Quejas en la Justicia 48
Amplitud / Remuneración	12.02	DVA-\$ Financiadores 2.265.0	% Mujeres 12.9
Menor Remuneración / SM	1.83	DVA-\$ Accionistas 11.800.0	% Mujeres Directivas 0

Empresa:	Q	UF:	SP		
EJERCICIO 2009					
		RSI-\$ Apl Alimentación	208.0	RSE-\$ Apl. Educación	11.0
		RSI-\$ Apl. Educación	5.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	112.192.0	RSI-\$ Apl. Transporte	54.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	11.0
PLR	321	RSI-\$ Apl. Salud	169.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	27.0
Nº Empleados	77	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	20.0	RSE-\$ Otras Acciones	0.0
Nº Empleados Discapacitados	1	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	30.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	15.0
Nº Empleados Subcontratados	38	Demandas Laborales	13	Nº Clientes Cautivos	49.866
Nº Empleados Mujeres	12	Nº Empleados/D. Laborales	10	Quejas en la Empresa	16
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	25
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados	3.870.0	Quejas en PROCON	14
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno	35.727.0	Quejas en la Justicia	5
Amplitud / Remuneración	5.87	DVA-\$ Financiadores	4.083.0	% Mujeres	15.3
Menor Remuneración / SM	2.24	DVA-\$ Accionistas	14.723.0	% Mujeres Directivas	0
EJERCICIO 2008					
		RSI-\$ Apl Alimentación	116.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	12.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	122.120.0	RSI-\$ Apl. Transporte	7.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	0.0
PLR	226	RSI-\$ Apl. Salud	252.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	20.0
Nº Empleados	72	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	16.0	RSE-\$ Otras Acciones	49.0
Nº Empleados Discapacitados	1	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	8.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	38	Demandas Laborales	16	Nº Clientes Cautivos	48.963
Nº Empleados Mujeres	12	Nº Empleados/D. Laborales	16	Quejas en la Empresa	26
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	8
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados	5.472.0	Quejas en PROCON	1
Accidente Trab / Subcontratados	1	DVA-\$ Gobierno	33.741.0	Quejas en la Justicia	10
Amplitud / Remuneración	5.64	DVA-\$ Financiadores	7.402.0	% Mujeres	16.7
Menor Remuneración / SM	2.74	DVA-\$ Accionistas	12.197.0	% Mujeres Directivas	0
EJERCICIO 2007					
		RSI-\$ Apl Alimentación	189.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	11.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	93.732.0	RSI-\$ Apl. Transporte	ND	RSE-\$ Cultura y Deporte	50.0
PLR	276	RSI-\$ Apl. Salud	193.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	50.0
Nº Empleados	119	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	63.0	RSE-\$ Otras Acciones	180.0
Nº Empleados Discapacitados	2	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	16.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	35	Demandas Laborales	18	Nº Clientes Cautivos	47.796
Nº Empleados Mujeres	20	Nº Empleados/D. Laborales	8	Quejas en la Empresa	46
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	4
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados	5.374.0	Quejas en PROCON	1
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno	31.699.0	Quejas en la Justicia	56
Amplitud / Remuneración	12.04	DVA-\$ Financiadores	1.945.0	% Mujeres	16.81
Menor Remuneración / SM	1.9	DVA-\$ Accionistas	8.909.0	% Mujeres Directivas	0

Empresa:	R	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	72.642.0	RSI-\$ Apl Alimentación 132.0 RSI-\$ Apl. Educación 2.0	RSE-\$ Apl. Educación 8.0 RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	163	RSI-\$ Apl. Transporte 50.0 RSI-\$ Apl. Salud 83.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 8.0 RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 30.0
Nº Empleados	53	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 27.0	RSE-\$ Otras Acciones 0.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 13.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Subcontratados	28	Demandas Laborales 6	Nº Clientes Cautivos 39.555
Nº Empleados Mujeres	8	Nº Empleados/D. Laborales 5	Quejas en la Empresa 18
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 16
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 2.605.0	Quejas en PROCON 0
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 24.566.0	Quejas en la Justicia 8
Amplitud / Remuneración	4.27	DVA-\$ Financiadores 981.0	% Mujeres 14.9
Menor Remuneración / SM	2.44	DVA-\$ Accionistas 9.830.0	% Mujeres Directivas 0
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	64.747.0	RSI-\$ Apl Alimentación 54.0 RSI-\$ Apl. Educación 9.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0 RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	131	RSI-\$ Apl. Transporte 0.0 RSI-\$ Apl. Salud 100.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 0.0 RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 20.0
Nº Empleados	45	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 6.0	RSE-\$ Otras Acciones 20.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 3.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 18.0
Nº Empleados Subcontratados	28	Demandas Laborales 14	Nº Clientes Cautivos 38.780
Nº Empleados Mujeres	6	Nº Empleados/D. Laborales 14	Quejas en la Empresa 17
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 5
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 2.261.0	Quejas en PROCON 0
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 22.859.0	Quejas en la Justicia 6
Amplitud / Remuneración	6.85	DVA-\$ Financiadores 858.0	% Mujeres 13.3
Menor Remuneración / SM	2.64	DVA-\$ Accionistas 7.330.0	% Mujeres Directivas 0.4
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	69.139.0	RSI-\$ Apl Alimentación 103.0 RSI-\$ Apl. Educación 5.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0 RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	352	RSI-\$ Apl. Transporte RSI-\$ Apl. Salud 78.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 50.0 RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 50.0
Nº Empleados	54	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 59.0	RSE-\$ Otras Acciones 59.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 6.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Subcontratados	41	Demandas Laborales 15	Nº Clientes Cautivos 37.857
Nº Empleados Mujeres	6	Nº Empleados/D. Laborales 6	Quejas en la Empresa 41
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 3
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 3.440.0	Quejas en PROCON 0
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 25.447.0	Quejas en la Justicia 38
Amplitud / Remuneración	5.03	DVA-\$ Financiadores 711.0	% Mujeres 11.11
Menor Remuneración / SM	1.98	DVA-\$ Accionistas 8.619.0	% Mujeres Directivas 0

Empresa:	S	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	133.482.0	RSI-\$ Apl Alimentación 218.0	RSE-\$ Apl. Educación 9.0
		RSI-\$ Apl. Educación 3.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	288	RSI-\$ Apl. Transporte 51.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 9.0
Nº Empleados	83	RSI-\$ Apl. Salud 197.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 0.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 21.0	RSE-\$ Otras Acciones 0.0
Nº Empleados Subcontratados	65	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 23.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 18.0
Nº Empleados Mujeres	11	Demandas Laborales 16	Nº Clientes Cautivos 70.171
		Nº Empleados/D. Laborales 9	Quejas en la Empresa 16
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 16
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 4.249.0	Quejas en PROCON 15
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 43.078.0	Quejas en la Justicia 10
Amplitud / Remuneración	6.16	DVA-\$ Financiadores 3.283.0	% Mujeres 12.8
Menor Remuneración / SM	1.7	DVA-\$ Accionistas 14.601.0	% Mujeres Directivas 0
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	116.622.0	RSI-\$ Apl Alimentación 121.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 18.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	249	RSI-\$ Apl. Transporte 1.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 5.0
Nº Empleados	73	RSI-\$ Apl. Salud 333.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 10.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 50.0	RSE-\$ Otras Acciones 35.0
Nº Empleados Subcontratados	65	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 3.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	5	Demandas Laborales 20	Nº Clientes Cautivos 68.224
		Nº Empleados/D. Laborales 20	Quejas en la Empresa 31
Nº Mujeres Directivas	0		Quejas en ANEEL 14
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 6.251.0	Quejas en PROCON 5
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 40.783.0	Quejas en la Justicia 14
Amplitud / Remuneración	10.75	DVA-\$ Financiadores 5.000.0	% Mujeres 6.8
Menor Remuneración / SM	2.32	DVA-\$ Accionistas 11.137.0	% Mujeres Directivas 0
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	124.833.0	RSI-\$ Apl Alimentación 173.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 27.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 0.0
PLR	651	RSI-\$ Apl. Transporte ND	RSE-\$ Cultura y Deporte 50.0
Nº Empleados	130	RSI-\$ Apl. Salud 245.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 50.0
Nº Empleados Discapacitados	0	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 87.0	RSE-\$ Otras Acciones 111.0
Nº Empleados Subcontratados	50	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 14.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 0.0
Nº Empleados Mujeres	16	Demandas Laborales 22	Nº Clientes Cautivos 66.442
		Nº Empleados/D. Laborales 8	Quejas en la Empresa 60
Nº Mujeres Directivas	18		Quejas en ANEEL 15
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados 6.349.0	Quejas en PROCON 1
Accidente Trab / Subcontratados	0	DVA-\$ Gobierno 46.659.0	Quejas en la Justicia 53
Amplitud / Remuneración	16.62	DVA-\$ Financiadores 3.202.0	% Mujeres 12.31
Menor Remuneración / SM	1.83	DVA-\$ Accionistas 15.437.0	% Mujeres Directivas 14

Empresa:	T	UF:	SP
EJERCICIO 2009			
Ingresos Brutos de Explotación	3.118.020.0	RSI-\$ Apl Alimentación 7.450.0	RSE-\$ Apl. Educación 19.0
		RSI-\$ Apl. Educación 509.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 47.0
PLR	5.896	RSI-\$ Apl. Transporte 171.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 2.417.0
Nº Empleados	1170	RSI-\$ Apl. Salud 4.566.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 2.417.0
Nº Empleados Discapacitados	61	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 3.055.0	RSE-\$ Otras Acciones 572.0
Nº Empleados Subcontratados	893	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 1.207.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 810.0
Nº Empleados Mujeres	222	Demandas Laborales 1090	Nº Clientes Cautivos 1.401.047
Nº Mujeres Directivas	105	Nº Empleados/D. Laborales 763	Quejas en la Empresa 222.100
Accidente Trab / Empleados	13	DVA-\$ Empleados 97.055.0	Quejas en ANEEL 195.679
Accidente Trab / Subcontratados		DVA-\$ Gobierno 1.099.025	Quejas en PROCON 583
Amplitud / Remuneración	20.08	DVA-\$ Financiadores 84.823.0	Quejas en la Justicia ND
Menor Remuneración / SM	2	DVA-\$ Accionistas 184.058.0	% Mujeres 19
			% Mujeres Directivas 9
EJERCICIO 2008			
Ingresos Brutos de Explotación	2.907.277.0	RSI-\$ Apl Alimentación 7.111.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 516.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 199.0
PLR	7.357	RSI-\$ Apl. Transporte 188.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 3.049.0
Nº Empleados	1191	RSI-\$ Apl. Salud 5.518.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 3.049.0
Nº Empleados Discapacitados	61	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 2.851.0	RSE-\$ Otras Acciones 548.0
Nº Empleados Subcontratados	893	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 1.566.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 603.0
Nº Empleados Mujeres	226	Demandas Laborales 1063	Nº Clientes Cautivos 1.365.577
Nº Mujeres Directivas	132	Nº Empleados/D. Laborales 1063	Quejas en la Empresa 244.560
Accidente Trab / Empleados	9	DVA-\$ Empleados 78.820.0	Quejas en ANEEL 199.235
Accidente Trab / Subcontratados	8	DVA-\$ Gobierno 950.921.0	Quejas en PROCON 391
Amplitud / Remuneración	19.57	DVA-\$ Financiadores 99.318.0	Quejas en la Justicia ND
Menor Remuneración / SM	3	DVA-\$ Accionistas 221.988.0	% Mujeres 19
			% Mujeres Directivas 11.11
EJERCICIO 2007			
Ingresos Brutos de Explotación	3.174.524.0	RSI-\$ Apl Alimentación 5.951.0	RSE-\$ Apl. Educación 0.0
		RSI-\$ Apl. Educación 448.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento 117.0
PLR	5.920	RSI-\$ Apl. Transporte 179.0	RSE-\$ Cultura y Deporte 2.481.0
Nº Empleados	1166	RSI-\$ Apl. Salud 4.718.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet 2.481.0
Nº Empleados Discapacitados	33	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria 3.088.0	RSE-\$ Otras Acciones 96.0
Nº Empleados Subcontratados	703	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros 1.770.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía 2.237.0
Nº Empleados Mujeres	222	Demandas Laborales 1001	Nº Clientes Cautivos 1.329.757
Nº Mujeres Directivas	93	Nº Empleados/D. Laborales 39	Quejas en la Empresa 221.299
Accidente Trab / Empleados	8	DVA-\$ Empleados 79.609.0	Quejas en ANEEL 190.462
Accidente Trab / Subcontratados	7	DVA-\$ Gobierno 1.244.737.0	Quejas en PROCON
Amplitud / Remuneración	31	DVA-\$ Financiadores 83.356.0	Quejas en la Justicia 224
Menor Remuneración / SM	3	DVA-\$ Accionistas 323.088.0	% Mujeres 19
			% Mujeres Directivas 8

Empresa: U

UF:

SP

EJERCICIO 2009

		RSI-\$ Apl Alimentación	774.0	RSE-\$ Apl. Educación	70.0
		RSI-\$ Apl. Educación	35.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	84.0
Ingresos Brutos de Explotación	294.264.0	RSI-\$ Apl. Transporte	87.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	65.0
PLR	22.675	RSI-\$ Apl. Salud	561.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	100.0
Nº Empleados	266	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	32.0	RSE-\$ Otras Acciones	0.0
Nº Empleados Discapacitados	8	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	285.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	130.0
Nº Empleados Subcontratados	231	Demandas Laborales	152		
Nº Empleados Mujeres	23	Nº Empleados/D. Laborales	147	Nº Clientes Cautivos	176.604
				Quejas en la Empresa	46.713
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	83
Accidente Trab / Empleados	0	DVA-\$ Empleados	13.584.0	Quejas en PROCON	37
Accidente Trab / Subcontratados	10	DVA-\$ Gobierno	95.404.0	Quejas en la Justicia	ND
Amplitud / Remuneración	17	DVA-\$ Financiadores	5.934.0	% Mujeres	8.5
Menor Remuneración / SM	1	DVA-\$ Accionistas	30.287.0	% Mujeres Directivas	0

EJERCICIO 2008

		RSI-\$ Apl Alimentación	956.0	RSE-\$ Apl. Educación	10.0
		RSI-\$ Apl. Educación	118.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	0.0
Ingresos Brutos de Explotación	265.597.0	RSI-\$ Apl. Transporte	0.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	10.0
PLR	18.781	RSI-\$ Apl. Salud	1.319.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	10.0
Nº Empleados	261	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	115.0	RSE-\$ Otras Acciones	120.0
Nº Empleados Discapacitados	5	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	0.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	90.0
Nº Empleados Subcontratados	231	Demandas Laborales	32		
Nº Empleados Mujeres	19	Nº Empleados/D. Laborales	32	Nº Clientes Cautivos	174.169
				Quejas en la Empresa	35.597
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	35
Accidente Trab / Empleados	1	DVA-\$ Empleados	20.642.0	Quejas en PROCON	24
Accidente Trab / Subcontratados	3	DVA-\$ Gobierno	88.179.0	Quejas en la Justicia	ND
Amplitud / Remuneración	28.3	DVA-\$ Financiadores	4.688.0	% Mujeres	7.28
Menor Remuneración / SM	9.21	DVA-\$ Accionistas	29.391.0	% Mujeres Directivas	0

EJERCICIO 2007

		RSI-\$ Apl Alimentación	909.0	RSE-\$ Apl. Educación	752.0
		RSI-\$ Apl. Educación	162.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	152.0
Ingresos Brutos de Explotación	273.647.0	RSI-\$ Apl. Transporte	0.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	58.0
PLR	14.919	RSI-\$ Apl. Salud	774.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	51.0
Nº Empleados	386	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	503.0	RSE-\$ Otras Acciones	0.0
Nº Empleados Discapacitados	5	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	190.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	0.0
Nº Empleados Subcontratados	156	Demandas Laborales	ND		
Nº Empleados Mujeres	28	Nº Empleados/D. Laborales	ND	Nº Clientes Cautivos	169.805
				Quejas en la Empresa	58.422
Nº Mujeres Directivas	0			Quejas en ANEEL	49
Accidente Trab / Empleados	1	DVA-\$ Empleados	61.602.0	Quejas en PROCON	48
Accidente Trab / Subcontratados	1	DVA-\$ Gobierno	97.900.0	Quejas en la Justicia	35
Amplitud / Remuneración	14.83	DVA-\$ Financiadores	1.683.0	% Mujeres	7.25
Menor Remuneración / SM	6.12	DVA-\$ Accionistas	38.038.0	% Mujeres Directivas	0

Empresa: V		UF:		SP	
EJERCICIO 2009					
Ingresos Brutos de Explotación	7.349.118.0	RSI-\$ Apl Alimentación	20.367.0	RSE-\$ Apl. Educación	115.0
		RSI-\$ Apl. Educación	1.133.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	703.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	506.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	4.325.0
PLR	715	RSI-\$ Apl. Salud	16.035.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	4.323.0
Nº Empleados	3132	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	15.845.0	RSE-\$ Otras Acciones	1.402.0
Nº Empleados Discapacitados	150	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	3.328.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	1.890.0
Nº Empleados Subcontratados	2562	Demandas Laborales	2592	Nº Clientes Cautivos	3.565.839
Nº Empleados Mujeres	501	Nº Empleados/D. Laborales	1907	Quejas en la Empresa	600.644
Nº Mujeres Directivas	345			Quejas en ANEEL	507.469
Accidente Trab / Empleados	50	DVA-\$ Empleados	255.707.0	Quejas en PROCON	1.528
Accidente Trab / Subcontratados		DVA-\$ Gobierno	2.417.849.0	Quejas en la Justicia	ND
Amplitud / Remuneración	34	DVA-\$ Financiadores	200.232.0	% Mujeres	16
Menor Remuneración / SM	2	DVA-\$ Accionistas	457.853.0	% Mujeres Directivas	11
<hr/>					
EJERCICIO 2008					
Ingresos Brutos de Explotación	6.677.068.0	RSI-\$ Apl Alimentación	18.779.0	RSE-\$ Apl. Educación	90.0
		RSI-\$ Apl. Educación	1.115.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	733.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	498.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	5.998.0
PLR	528	RSI-\$ Apl. Salud	17.713.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	5.998.0
Nº Empleados	3127	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	17.126.0	RSE-\$ Otras Acciones	474.0
Nº Empleados Discapacitados	163	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	4.164.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	12.0
Nº Empleados Subcontratados	2562	Demandas Laborales	2590	Nº Clientes Cautivos	3.501.252
Nº Empleados Mujeres	500	Nº Empleados/D. Laborales	2590	Quejas en la Empresa	685.091
Nº Mujeres Directivas	344			Quejas en ANEEL	567.678
Accidente Trab / Empleados	66	DVA-\$ Empleados	174.306.0	Quejas en PROCON	1.309
Accidente Trab / Subcontratados	45	DVA-\$ Gobierno	2.334.424.0	Quejas en la Justicia	ND
Amplitud / Remuneración	31	DVA-\$ Financiadores	298.765.0	% Mujeres	16
Menor Remuneración / SM	3	DVA-\$ Accionistas	590.316.0	% Mujeres Directivas	11
<hr/>					
EJERCICIO 2007					
Ingresos Brutos de Explotación	6.868.418.0	RSI-\$ Apl Alimentación	16.442.0	RSE-\$ Apl. Educación	0.0
		RSI-\$ Apl. Educación	1.025.0	RSE-\$ Salud y Saneamiento	558.0
		RSI-\$ Apl. Transporte	480.0	RSE-\$ Cultura y Deporte	6.361.0
PLR	564	RSI-\$ Apl. Salud	16.030.0	RSE-\$ Cultura-Ley Rouanet	6.361.0
Nº Empleados	3028	RSI-\$ Apl. Prev. Complementaria	13.489.0	RSE-\$ Otras Acciones	434.0
Nº Empleados Discapacitados	81	RSI-\$ Apl. Cultura y Otros	4.092.0	RSE-\$ Acciones Ciudadanía	2.237.0
Nº Empleados Subcontratados	2452	Demandas Laborales	2348	Nº Clientes Cautivos	3.415.046
Nº Empleados Mujeres	454	Nº Empleados/D. Laborales	129	Quejas en la Empresa	590.607
Nº Mujeres Directivas	303			Quejas en ANEEL	509.827
Accidente Trab / Empleados	60	DVA-\$ Empleados	176.464.0	Quejas en PROCON	1.020
Accidente Trab / Subcontratados	45	DVA-\$ Gobierno	2.577.682.0	Quejas en la Justicia	444
Amplitud / Remuneración	31	DVA-\$ Financiadores	246.330.0	% Mujeres	15
Menor Remuneración / SM	3	DVA-\$ Accionistas	817.967.0	% Mujeres Directivas	10