

Universidad Siglo 21



Manuscrito Científico

Contador Público

Beneficios de aplicar Responsabilidad Social Empresaria en Pymes vitivinícolas de

Mendoza

Benefits of applying Corporate Social Responsibility in wine-growing SMEs in Mendoza

Autor: Luciana Natalia Fernández

Legajo: VCPB21616

Director de TFG: Juan E. Ferreiro.

La Paz, Mendoza, Argentina

Julio, 2019

Agradecimientos

Mamá: Cuantas veces imaginamos juntas este momento... sueño con tu abrazo, con tus manos agarradas a las mías y con tu mirada llena de felicidad al verme alcanzar mis sueños. No puedo evitar emocionarme mientras escribo este agradecimiento, a quien me dio la vida, quien trabajó incansablemente para darme lo mejor, quien siempre transitó este largo camino de mi mano, acompañándome, alentándome y amándome como solo vos sabias hacerlo; cuánto te agradezco mamá, por construir esta mujer que soy hoy, por transmitirme tantos valores, por tu amor inmenso, pero sobre todo agradecerte por CREER EN MI como nunca nadie lo hizo. Voy a lograrlo mamá!!! Te debo todo lo que soy. Estés donde estés, no olvides que te extraño cada instante y que te amo con todo mi corazón, ahí donde vivís desde el día que te fuiste.

Papá: Mí protector, mi primer amor, este logro también es tuyo, porque sin saberlo perseguimos el mismo sueño, te admiro tanto, tu fortaleza, tu sencillez y tranquilidad tan inigualables. Gracias mi viejo por tanto que me has enseñado, por darme una vida feliz llena de cariño, gracias por tu amor gigante y por estar siempre para mí sin pedir nada a cambio. Te amo profundamente.

Hijo: Mi motor día a día, déjame decirte cuanto te amo... de una manera inexplicable, porque aunque a veces las cosas no salgan bien, con vos a mi lado puedo lograr hasta lo inalcanzable. Gracias por entender con tus 4 añitos mis largos días de estudio, por amarme como nadie y por hacer mi vida distinta llenándola de besos, sonrisas y abrazos. ***Este logro es por y para vos mi bebé.***

Gracias a mis pilares fundamentales, mis hermanos: **Carina, Sergio, Mauricio** y en especial a mi amor **Abel**, sin ustedes todo esto hubiera sido más difícil aun. Gracias tanto amor, apoyo y compañía.

Los amo mi hermosa Familia.

Índice

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Métodos.....	17
<i>Diseño</i>	17
<i>Participantes</i>	17
<i>Instrumentos</i>	18
<i>Análisis de datos</i>	18
Resultados	19
<i>Prácticas de RSE que aplica la bodega</i>	19
<i>Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria</i>	21
<i>Tablero de Control a implementar en la bodega</i>	22
Discusión.....	23
Referencias	28
Anexos	30
<i>Anexo I</i>	30
<i>Documento de consentimiento informado.</i>	30
<i>Anexo II</i>	32
<i>Encuesta a Contador de la Bodega:</i>	32
<i>Anexo III</i>	33
<i>Encuesta a trabajadores de la Bodega.</i>	33

Resumen

En el presente trabajo se investigó la Responsabilidad Social Empresaria llevada a cabo en una Pequeña y mediana empresa (Pyme) vitivinícola del departamento de La Paz, provincia de Mendoza. La investigación planteada fue un estudio de caso, con alcance exploratorio, que se basó en la búsqueda de los beneficios que obtiene una bodega como consecuencia de aplicar RSE, es decir, se analizó información recolectada cualitativamente, se realizaron entrevistas a gerentes/empleados identificando las prácticas realizadas y los beneficios que se obtienen a través de ellas. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que se utiliza para referirse al compromiso de las compañías por generar un impacto positivo en el ámbito social y ambiental más allá de los resultados financieros. Como resultado de las prácticas realizadas se obtuvieron: la creación de un comedor para los trabajadores, construcción de viviendas, programas de capacitaciones, productos de calidad y política de residuos. Además, se seleccionaron y expusieron una serie de indicadores GRI (*Global Reporting Initiative*), los cuales se recomendaron adoptar a las pymes vitivinícolas como herramienta para la medición de las acciones desarrolladas. Por último, se propone la implementación de un tablero de gestión que permite evaluar y monitorear las acciones de responsabilidad social, facilitando el seguimiento y análisis de las mismas, para así finalmente concluir en los beneficios que se obtuvieron como la mejora de la imagen corporativa, la eficiencia, la fidelización de los trabajadores por el mejoramiento en sus condiciones de trabajo y la reducción de costos.

Palabras claves: RSE, pyme, vitivinicultura, tablero.

Abstract

In this work we investigated the Corporate Social Responsibility carried out in a small and medium-sized wine company (Pyme) in the department of La Paz, Mendoza province. The research proposed was a case study, with an exploratory scope, which was based on the search for the benefits that a winery obtains as a result of applying CSR, that is, qualitatively collected information was analyzed, interviews were conducted with managers / employees identifying the practices carried out and the benefits obtained through them. Corporate Social Responsibility (CSR) is a concept that is used to refer to companies' commitment to generate a positive impact on the social and environmental spheres beyond financial results. As a result of the practices carried out, the creation of a canteen for workers, housing construction, training programs, quality products and waste policy were obtained. In addition, a series of GRI (Global Reporting Initiative) indicators were selected and exhibited, which were recommended to adopt viticultural SMEs as a tool for measuring the actions developed. Finally, it is proposed the implementation of a management board that allows the evaluation and monitoring of social responsibility actions, facilitating the monitoring and analysis of them, in order to finally conclude the benefits that were obtained such as the improvement of the corporate image, the efficiency, the loyalty of the workers for the improvement in their working conditions and the reduction of costs.

Keywords: CSR, SME, vitiviniculture, board.

Introducción

A través del presente trabajo de investigación se ha querido desarrollar el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y los beneficios que se obtienen aplicándola en una pyme vitivinícola del departamento de La Paz, provincia de Mendoza, no solo a nivel empresarial, sino también en lo social y ambiental.

Se comenzó el desarrollo de la investigación analizando el concepto de responsabilidad social empresaria, para luego conocer e interpretar de manera completa cómo contribuye a la creación de valor compartido, identificando la totalidad de beneficios que se obtienen de la aplicación de este tipo de prácticas.

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial? “No existe una definición totalmente aceptada sobre el significado de la responsabilidad social empresarial (RSE). El campo es relativamente nuevo y únicamente adquirió importancia durante la última década” (VALOS, 2019).

La Organización Mundial del Trabajo (2019) define la RSE del siguiente modo:

La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores.

La RSE según Presuttari (2016), es un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente integrar las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. La principal función de una empresa consiste en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios para sus propietarios y accionistas, así como bienestar para la sociedad en general, en particular gracias a un proceso continuo de creación

de empleo. Sin embargo, las nuevas presiones sociales y de mercado transforman progresivamente los valores y las perspectivas de la actividad empresarial.

De acuerdo con el reporte publicado por la organización ComunicaRSE (2012), a nivel mundial este concepto ya se comenzaba a vislumbrar alrededor de los años '60, como una estrategia de comunicación o filantropía, de acuerdo con el caso de la organización. Sin embargo, es en el año 1987 donde se publicó el documento *Nuestro Futuro Común* (1987) en donde, entre otras cuestiones, se insta a los gobiernos y organizaciones a publicar reportes de sus actos, para que toda la población pueda tomar decisiones informadas acerca de su futuro, y se considera como el comienzo formal de los reportes hacía afuera de las organizaciones. En Argentina, el 2002 es el año en que las empresas comienzan con acciones formales y reportes de RSE.

Hoy en día, los empresarios están cada vez más convencidos de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para sus accionistas no se obtienen únicamente con una maximización de los beneficios a corto plazo, sino con un comportamiento orientado por el mercado, pero responsable. Así es, que las empresas son conscientes de que pueden contribuir al desarrollo sostenible orientando sus operaciones a fin de favorecer el crecimiento económico y aumentar su competitividad, al tiempo que garantizan la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social, incluidos los intereses de los consumidores (Presuttari, 2016, p.8).

La RSE por si constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sean grandes o pequeñas. Varios estudios demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad lo que repercute directamente en los resultados.

Según lo analizado anteriormente, se mencionan como principales beneficios que obtienen las organizaciones al aplicar responsabilidad social:

1. Mejora la imagen corporativa y la reputación: En la actualidad [...]. Poder relacionar una marca con una buena imagen es un agregado para la organización que a largo plazo permitirá una mayor rentabilidad.

2. Disminución de costos operativos: Aplicar diversas iniciativas de responsabilidad social, sea orientadas a la sociedad o al medioambiente, puede reducir los costos y mejorar la productividad. [...]

3. Prevención de riesgos: Establecer códigos éticos y de conducta [...]. Por otro lado, controlar las operaciones que realiza la empresa minimizar los reclamos de empleados, mejora la relación con clientes y proveedores disminuye los conflictos con el entorno local.

4. Captación y retención de talento: En la actualidad las organizaciones son integradas por un grupo llamado *millennials* [...]. Esta generación se caracteriza por no ver al trabajo como una carga, sino, como un ámbito de disfrute y plenitud. [...]. La responsabilidad social permite ofrecer a los trabajadores del Siglo XXI una propuesta novedosa y atractiva.

5. Mejora el clima laboral y de productividad: Ser parte de una empresa que aplica responsabilidad social es sinónimo de orgullo para muchos empleados, mejora la motivación, habilidades y autoestima de los trabajadores reforzando su compromiso con la organización

6. Fomenta la innovación: Debido a la importancia que la responsabilidad social da a los grupos de interés de la organización [...] permitiendo el desarrollo de servicios y productos innovadores que generen un impacto social y satisfagan los objetivos de sustentabilidad.

7. Mejora la eficiencia energética: Los objetivos en materia de medioambiente que se planteen en un marco de responsabilidad social [...] por ejemplo, políticas de reciclado.

8. Ventajas en la financiación: Para aquellas organizaciones [...] ofrecerse ventajas en materia crediticia, ya sea en relación a las tasas de interés o en los plazos de los préstamos que soliciten para la aplicación de diversos programas.

9. Mejora la competitividad: Los consumidores [...] tienen presente diversos factores intangibles como es la responsabilidad social, transformándose en una ventaja competitiva para aquellas empresas que la adoptan [...] responsables.

10. Refuerzo de las relaciones con el entorno local: Las organizaciones socialmente responsables buscan conectarse con el entorno que las rodea [...] obteniendo una retribución por parte de la comunidad [...] transformándose en consumidores de la organización.

11. Nuevas oportunidades de negocio: El desarrollo de la responsabilidad social en el accionar de las empresas lleva a la innovación, al desarrollo de nuevas ideas, abriendo las puertas a nuevos mercados [...] de energía, etc.

12. Contribución positiva en el desarrollo sustentable: Todas las organizaciones que adopten la responsabilidad social prometen un crecimiento económico a través del desarrollo sustentable [...] próximas generaciones.

13. Fidelización de clientes y consumidores: Los consumidores admiran y premian a aquellas organizaciones que desarrollan proyectos sociales [...] contra la corrupción.

14. Preferencias en la contratación pública y subvenciones: Los entes gubernamentales al momento de evaluar a los postulantes en un proceso de contratación pública consideran, por sobre las demás, aquellas organizaciones que adoptan la responsabilidad social. [...] que la aplican.

La responsabilidad social empresarial (RSE) va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, centrándose en las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. [...] Bajo este concepto se engloban un

conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. (Gotz, 2016, p.p. 30-33).

Desde el punto de vista de la regulación estatal Argentina, podemos mencionar algunos hitos al respecto. En 2004, la reforma de la Ley de Régimen Laboral incluyó dentro de sus modificaciones la elaboración de un balance social obligatorio para empresas con más de 300 empleados, el cual incluye “información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa”. Es importante mencionar que el documento no es estrictamente público, ya que su finalidad es ser entregado a la entidad gremial donde sus trabajadores se encuentren afiliados, con copia al ministerio de trabajo. Sin embargo, se puede considerar un avance, ya que se exige hacer pública información que va más allá de lo estrictamente financiero e incluye a los empleados y organizaciones gremiales. También, la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) incluye la RT N° 36, que introduce el balance social como elemento opcional a incluir para las empresas que emitan balances a partir del año 2013 (FACPCE, 2019). Este informe se compone de los siguientes elementos: memoria de sustentabilidad según normas GRI, *Global Reporting Initiative*, (2019) estado de valor económico generado y distribuido, y anexo de gastos e inversiones medioambientales.

Los estándares de reporte GRI son los primeros y más ampliamente adoptados para realizar reportes de sustentabilidad empresarial. Se dividen en dos grandes grupos, los estándares universales y los estándares de tópicos específicos, la aplicación de los primeros es universal y para todas las empresas, mientras que los segundos, pueden no aplicarse en su totalidad y seleccionarse de acuerdo con la relevancia.

- Estándares universales GRI 100:

- GRI 101: es el punto de partida para aplicar las normas, incluye una breve revisión en el reporte de sustentabilidad, visión general de los estándares GRI y que prerequisites debe tener la organización para implementarlos.
- GRI 102: muestra la forma más apropiada de presentar la información de la organización y el contexto general de la misma.
- GRI 103: enfoque del *management*, debe mostrar la forma en que los directivos de las organizaciones encaran los temas tratados y la visión a futuro de estos.
 - Estándares de tópicos específicos:
 - GRI 200 - Estándares económicos: incluye medidas como *performance* económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción, y comportamientos anticompetitivos.
 - GRI 300 – Estándares ambientales: se relevan los siguientes tópicos, materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, desperdicio y *compliance* ambiental.
 - GRI 400 – Estándares sociales: se presentan los siguientes estándares, empleo, relación con los empleados, salud y seguridad laboral, entrenamiento y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y agremiación, trabajo infantil, prácticas de seguridad, derechos de pueblos originarios, derechos humanos, comunidades locales, proveedores, salud y seguridad de los clientes, marketing privacidad y *compliance* social.

De acuerdo al estudio expuesto por Sánchez y Povedano (2013), en un trabajo de investigación similar al propuesto, menciona que una forma de integrar y controlar estos indicadores, es considerar en el Cuadro de Mando Integral ambos objetivos de manera que le permita a la empresa tener suficiente información para verificar que ambos objetivos se están cumpliendo. La responsabilidad social aporta beneficios a las empresas, como la mejora de la

reputación, la generación de credibilidad y confianza entre sus clientes, el aumento de la motivación de sus trabajadores o mejoras en las relaciones con la comunidad aunque no se debe olvidar que la empresa existe para generar riqueza y, por ello, debe velar por su supervivencia y por seguir generándola, puesto que, cuanto más rica sea, más podrá invertir en bienestar social. Quizás no quede tan bien decir que una empresa actúa de forma socialmente responsable porque le es rentable, como decir que lo hace por convicciones personales o por solidaridad. Sin embargo, el beneficio que obtiene la sociedad es el mismo en ambos casos. El hecho de definir una estrategia de RSE, de establecer unos indicadores de seguimiento de las acciones y de conseguir medir esos indicadores para valorar si las acciones son o no rentables no es deshumanizar la responsabilidad social, sino hacerla realidad. El Cuadro de Mando Integral permite hacer un análisis pormenorizado de todas las acciones de responsabilidad social y de sus consecuencias. El punto de partida de la estrategia de RSE debe situarse en la misión de la empresa. De lo contrario, las acciones socialmente responsables serán hechos puntuales y no tendrán la coherencia que les hará ser rentables.

Por otro lado, la provincia de Mendoza ha sido pionera en avances en cuanto a la reglamentación por parte del estado de las prácticas responsables, algunos de ellos son:

- ✓ La Normativa Legal (Ley N° 8488. Responsabilidad Social Empresaria, 2012)

La legislatura de la Provincia de Mendoza aprobó en el año 2012 la ley de Responsabilidad Social Empresaria N° 8.488, que instala a la provincia como la primera en el país en tener una ley que regule y promueva la gestión responsable de las empresas. La ley es producto de un proceso multidisciplinario, en el que participaron organizaciones como el Consejo Empresario Mendocino, Consejo de Ciencias Económicas, Federación Económica de Mendoza, UCIM y Valos; en conjunto con la Legislatura y el Ministerio de Agroindustria y Tecnología. La ley pretende contribuir y promover prácticas Socialmente Responsables en todas aquellas empresas y organizaciones que tengan domicilio legal y comercial en la

jurisdicción o desarrollen su actividad principal en la provincia de Mendoza. Cabe destacar que la reglamentación no es obligatoria; siendo de esta manera un instrumento que permita cumplir, con una objetiva valoración y evaluación, la sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera. En 2013 fue modificada por la ley 8.583, donde se estableció el carácter optativo de su aplicación por parte de las empresas mendocinas, brindando ciertos beneficios impositivos, comerciales y publicitarios a las organizaciones que estén comprometidas con la responsabilidad social.

Entre los principales beneficios que se establecen en el art. 11 de la ley N ° 8.583 se encuentran:

a) Prioridades en las contrataciones con el Estado provincial, cuando exista igualdad de condiciones en la oferta.

b) Mejor y mayor posibilidad de acceso a líneas de crédito y financiación del Fondo para la Transformación y el Crecimiento de la Provincia.

c) La bonificación de hasta un diez por ciento (10%) en el pago de impuestos provinciales, u otro tipo de beneficios fiscales.

d) Contar con espacio físico a los fines de que las empresas publiciten sus productos o servicios en eventos públicos de índole provincial o municipal.

e) Representar a la Provincia con sus productos o servicios en las ferias nacionales e internacionales en las cuales la Provincia concurra.

✓ Valos. Institución dedicada a la promoción de la RSE.

Su nombre hace referencia a la palabra valor, Valos es una institución mendocina dedicada a promover la creación de valor genuino en empresas (valor económico, social y ambiental); desde una búsqueda orientada en valores, como la responsabilidad, la ética, la justicia, la confianza, la equidad y la transparencia.

Su visión consiste en contribuir desde el sector empresario para alcanzar una Mendoza sostenible. Tiene como misión movilizar y acompañar a la comunidad empresarial en el camino hacia el desarrollo sostenible. La organización promueve prácticas de responsabilidad empresaria junto a empresas y empresarios que operan en Mendoza, alentando relaciones sinérgicas, en una nueva forma de hacer negocios y promoviendo el desarrollo sostenible de nuestro medio.

Pueden participar todas las empresas que operan en Mendoza desarrollando acciones de responsabilidad social, independiente del tamaño, del sector de la economía y de la cantidad de empleados; sea en forma individual de cada empresa o en grupos de ellas.

Valos mantiene y organiza sus actividades principalmente con recursos provenientes de la contribución de sus empresas adherentes, que en la actualidad son más de 100. Esta es su principal fortaleza estratégica que le permite promover la cultura de la RSE en la provincia.

En Mendoza son muchas las empresas que desarrollan prácticas responsables, y principalmente estas acciones están destinadas a lo social, mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

La industria vitivinícola representa la principal actividad económica de Mendoza, por lo tanto, es necesario analizar cómo se lleva a cabo la responsabilidad en este sector.

Según antecedentes encontrados, en la investigación de Azócar, Boussy, Cicilotto y Cid (2013), se extraen resultados sobre el relevamiento de bodegas de la provincia de Mendoza que aplican RSE, entre las cuales se identificaron actividades para insertar a chicos de la calle en el medio social a través del deporte, como lo hace Bodegas Trapiche con Ciudad Oeste, el cual a través de subastas de lotes de vinos beneficia a tal institución.

Otro claro ejemplo de RSE es el que lleva a cabo Finca La Celia, que a través de la creación de un banco de alimentos recibe a niños para su desayuno, almuerzo y merienda y se

les realiza controles de salud preventiva, además han implantado una guardería en la época de vendimia para contribuir con la erradicación del trabajo infantil.

Finca La Celia, también desarrolla otras prácticas de RSE, implementó un sistema de gestión ambiental y certificación de Normas ISO 14.000, con la construcción de una planta de efluentes que le permite tratar el agua y reutilizarla para riego de jardines propios, donde se plantaron nuevos árboles, y de canchas de fútbol de un club vecino. Mediante este sistema la empresa disminuyó su consumo y el consumo de energía eléctrica.

Como parte del proyecto ecologista, se puso en marcha otro proyecto, el de clasificación y venta para reciclado de materiales como madera, vidrio, plástico y papel. Esto además de contribuir al cuidado del medio ambiente trajo un beneficio económico, ya que la firma percibe ganancias por residuos que antes le generaban un costo.

En bodega Chandón se llevan a cabo distintos programas como: “Educar en Vendimia” en donde participan los hijos de cosechadores en centros recreativos y educativos, Programa de Voluntariado Corporativo “Brindar” y Programa artístico- educativo “Cuatro Estaciones” con los cuales contribuye a la educación de la comunidad ejecutando y facilitando proyectos desarrollados voluntariamente por sus empleados, “Educar Forestando” con el que se capacita a docentes de escuelas para que realicen viveros en escuelas, plazas y espacios verdes, ayudando a los niños a formar valores, “Ahorro de Agua” con el cual se intenta reducir el agua utilizada en los procesos de elaboración del vino y también trata de que el ahorro de agua se realice en los hogares de los trabajadores .Además crearon una planta de tratamiento del agua para reducir el impacto ambiental, la cual es utilizada para regar jardines y viñedos. También se incluye en estos programas la recolección de papel, cartón, plástico y vidrio para su reciclado. Es más, la empresa alienta a los empleados a clasificar esos residuos en sus hogares, a fin de depositarlos en contenedores de los que dispone la bodega para su deposición.

En bodega Trivento es posible identificar distintas prácticas de RSE, tales como programas de educación, de capacitación al personal, certificación de normas y la habilitación de salas de primeros auxilios.

En bodega Norton se construyeron viviendas, repartidas en las fincas que posee, en donde viven empleados activos de la empresa, trabajadores jubilados y personal temporario.

Es a partir de lo mencionado, que es de suma importancia investigar la RSE desde la mirada del trabajador vitivinícola en una pyme del departamento de La Paz, provincia de Mendoza, ya que no hay investigaciones anteriores referidas a tal materia en la región local.

La bodega analizada se fundó en el año 2000, orientada a los vinos orgánicos de alta calidad, que a su vez se diferencia por el cuidado artesanal en todo su proceso. Su filosofía involucra el respeto y el cuidado del medio ambiente, para lo cual asume el compromiso de cumplir normativas internacionales de producción orgánica y de calidad, cuenta con su propio viñedo ubicados en el departamento de La Paz, en la parte Este de la provincia de Mendoza, contiguo a la reserva de biósfera Ñacuñan, con recursos naturales ideales para el cultivo orgánico.

Algunos de los interrogantes principales que me llevan a realizar esta investigación, es revelar información de directivos y trabajadores de la bodega respecto a cuanto conocen de RSE y de su importancia, si realizan acciones y prácticas socialmente responsables, hacia que sectores están destinadas y si utilizan algún tipo de herramienta de gestión para la medición de las mismas; para así finalmente poder demostrar que la aplicación de las RSE, de acuerdo a un plan organizado y sostenido en el tiempo, genera beneficios no sólo en las empresas de gran envergadura sino también en las pequeñas y medianas organizaciones, por lo que se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Realizar el diseño de un tablero de gestión bajo la mirada de Responsabilidad Social Empresarial en una pyme vitivinícola ubicada en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza.

Objetivos específicos:

- ✓ Describir las particularidades de una pyme vitivinícola local.
- ✓ Describir las prácticas de RSE que aplica la empresa.
- ✓ Seleccionar indicadores susceptibles de ser aplicados en una pyme local bajo las normas GRI, teniendo como marco general la RT 36.
- ✓ Elaborar indicadores relacionados a la RSE que puedan ser incorporados a un tablero de gestión de la pyme seleccionada.

Métodos

Diseño

La investigación planteada fue un estudio de caso, con alcance exploratorio, que se basó en la búsqueda de los beneficios que obtiene una empresa seleccionada como consecuencia de aplicar RSE, es decir, luego de haber analizado la información recolectada cualitativamente, se seleccionaron algunos indicadores susceptibles de ser aplicados en la pyme local y se propuso un tablero de gestión con indicadores GRI para la perspectiva económica, social y ambiental.

Es importante mencionar que el tipo de investigación seleccionada es no experimental de tipo transversal.

Participantes

La población fueron todas las pymes vitivinícolas ubicadas en el departamento de La Paz, Mendoza, habiendo seleccionando como muestra sólo una pyme vitivinícola del mismo,

que tiene sistematizados los datos de manera suficiente como para obtener toda la información necesaria para realizar la investigación. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, voluntario. A los participantes se hizo leer y firmar el consentimiento informado disponible en el apartado del anexo I.

Instrumentos

Para el relevamiento necesario, la investigación se profundizó en la bibliografía para entender cómo aplicar las Normas GRI a la empresa seleccionada. Además, se realizaron entrevistas y encuestas tanto a directivos/ gerentes como a los empleados para entender cómo se llevan a cabo las acciones de RSE. Dichas entrevista y encuestas están disponibles en apartado del anexo II y III. Los resultados se plasmaron en forma descriptiva y detallada, además de un cuadro con indicadores seleccionados bajo las normas GRI y se diseñó un tablero de gestión para la pyme local. Para el relevamiento descriptivo de la pyme, se realizaron encuestas a una muestra seleccionada de trabajadores.

Análisis de datos

Se efectuaron los siguientes pasos:

- ✓ Se realizó una breve descripción de la empresa para entender la situación actual de la misma, qué tipo de información genera y si actualmente realiza acciones de RSE o genera información en este sentido.
- ✓ Se profundizó el análisis para el caso particular de aplicación de las Normas GRI, y se establecieron quince indicadores a utilizar, detallando la forma de cálculo, la disponibilidad actual de información y la posible implicancia para la empresa de utilizarlos.
- ✓ Armado de un tablero de gestión que indica parámetros de control y cuando la empresa se encontraría dentro de las bandas aceptables (semaforización) bajo las Normas GRI.

Resultados

Como resultado del trabajo de campo correspondiente a la investigación realizada, en primer lugar se visitó la bodega “Vinecol” del departamento de La Paz, provincia de Mendoza que aplica RSE.

Prácticas de RSE que aplica la bodega

Para la empresa es fundamental trabajar en un entorno de “desarrollo sustentable”, también está muy interesada en ofrecer sus productos con alto valor agregado, satisfaciendo las demandas de sus clientes, creando gran cantidad de puestos de trabajo, mejorando la calidad de vida de la comunidad en donde se desarrolla, ya que da oportunidades de trabajo digno y de capacitación de sus empleados. La bodega adquiere un rol activo de desarrollo sustentable en el ámbito de la sociedad en la que se inserta, respetando la cultura y costumbres de la gente, entendiendo a su gente y ayudando a sus organizaciones y entidades.

Algunas de sus políticas son:

- ✓ Comedor para las familias que trabajan en la bodega.

La construcción del mismo comenzó en el año 2005 y finalizó en el año 2006, el objetivo principal de ello es asegurar que cada trabajador y su familia tengan acceso a alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer las necesidades alimentarias y sus preferencias en cuanto a la alimentación, para llevar una vida sana. Teniendo en cuenta que la alimentación poco saludable combinado con la falta de práctica de actividad física con regularidad son las principales causas de las enfermedades crónicas más importantes.

Esta política ha tenido beneficios directos para los empleados como por ejemplo les ha permitido contar con una correcta alimentación, les brinda la posibilidad de compartir las principales comidas con su grupo familiar primario, les permite ahorrar dinero, entre otros; todo ello ha impactado indirectamente en la producción ya que ha permitido fidelizar a los empleados y crear en ellos un sentido de pertenecía y compromiso hacia con la firma,

incrementando la productividad en relación a los años en que no se contaba con esta política y ha disminuyendo el índice de rotación.

✓ Viviendas para los trabajadores.

La empresa en el año 2007 realizó una inversión en la construcción de cinco viviendas, para que sus trabajadores pudieran tener un lugar donde vivir en temporada. La empresa decidió hacer dicha inversión ya que en época de cosecha la mayoría de los empleados provienen de otros departamentos y provincias lo cual dificultaba encontrar una casa en condiciones, cercana al trabajo.

Los beneficios de esta política entre otros es la disminución del riesgo de accidentes *in itinere*, disminución de ausentismo, aumento de la fidelidad de los empleados, y aumento de la productividad de los mismos.

✓ Programas de capacitaciones.

La empresa desarrolla programas de capacitaciones constantes para sus empleados, que mejoran la educación, producción y rendimiento de los mismos en sus labores diarias, basadas en tecnologías de última generación como en nuevos procedimientos de gestión.

✓ Producto de calidad.

Al llevarse adelante las políticas sociales mencionadas, al tener mano de obra especializada y elaborar vinos con certificación y auditoría de normas nacionales e internacionales de calidad y sustentabilidad en productos y procesos (LETIS) y certificación de normas obligatorias para productores (NOP) que requieren exportar sus productos a los Estados Unidos necesitan tal certificado e identificar sus mercancías con el sello USDA. Debido a estos aspectos importantes sus clientes están dispuestos a comprar mayor cantidad de productos debido a la buena calidad y confianza sobre los mismos.

✓ Residuos.

Otra práctica realizada por la empresa respecto al cuidado del medio ambiente, es que desecha sus residuos en lugares permitidos a tal fin, tratando de disminuir residuos no biodegradables.

Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria

Se seleccionaron de una serie de indicadores susceptibles de aplicación en la bodega, basados en los propuestos por la *Global Reporting Initiative* (GRI) utilizados para la medición del desempeño económico, ambiental y social. En la figura 1 describo los indicadores seleccionados que podrían utilizarse. Los mismos fueron elegidos en base a los objetivos que se esperan lograr y medir por la empresa mediante distintas prácticas y que traerá como resultados una comunicación más efectiva, reducción de costos y una mayor productividad.

Desempeño Económico	Desempeño Ambiental	Desempeño Social
Valor económico generado.	Insumos reciclados utilizados.	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
Consecuencias, riesgos y oportunidades del cambio climático.	Reducir el consumo energético dentro de la organización.	Fomento de la salud de los trabajadores.
Compra a proveedores locales.	Residuos peligrosos y su eliminación.	Inserción laboral de discapacitados.
Proporción de Directivos provenientes de la comunidad local.	Productos reutilizados y materiales de envasado.	Horas de formación al año por empleado.
Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Nuevos proveedores seleccionados y evaluados de acuerdo con los criterios ambientales.	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.

Figura 1. Indicadores según Normas GRI para medir la RSE de la Pyme local

Fuente: Elaboración propia.

Tablero de Control a implementar en la bodega

El tablero de control permite medir el estado actual de una serie de indicadores y evaluarlos frente a los objetivos.

Perspectiva	objetivo específico	Indicador	Metas	Semáforos		
				verde	amarillo	rojo
Económica	Valor económico generado	Incluye ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	25% anual	25% anual	entre el 25% y el 10% anual	menor al 10%
	Consecuencias, riesgos y oportunidades del cambio climático.	Informe sobre los riesgos el cambio climático	Disminuir el riesgo el 10% anual	Disminuir el riesgo el 10% anual	entre el 5% al 10%	menos del 5% anual
	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Porcentaje sobre las practicas y políticas de anticorrupción empleadas	aumentar la formación y políticas anticorrupción un 10% anual	aumentar un 10% anual	entre el 10% al 5% anual	menos del 5% anual
	Proporción de Directivos provenientes de la comunidad local.	N° total de directivos provenientes de la comunidad local/N° total de directivos	mayor al 25% anual	mayor al 25% anual	entre el 25 y el 5% anual	menos al 5 % anual.
	Compra a proveedores locales.	N° de compras a proveedores locales/ N° de compras a proveedores	mayor al 10% anual	mayor al 10% anual	entre el 10% y el 4% anual	menos del 4 % anual
Ambiental	Insumos reciclados utilizados	Porcentaje de insumos reciclados utilizados	mayor al 5% anual	mayor al 5% anual	entre el 3% y el 5% anual	menos del 3 % anual
	Reducir el consumo energético dentro de la organización	kilowatts por hora KW/hs.	mayor al 5% anual	mayor al 5% anual	reducción menor al 5% anual	incremento en el consumo
	Nuevos proveedores seleccionados y evaluados de acuerdo con los criterios ambientales	El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	más del 10% anual	más del 10% anual	entre el 10% y el 5% anual	menos del 5 % anual
	Residuos peligrosos y eliminación	El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo a los métodos de eliminación.	disminuir el 15% anual los residuos peligrosos	Disminuir los residuos el 15% anual	entre el 15% y el 5% anual	menos del 5 % anual
	Productos reutilizados y materiales de envasado	Porcentaje de productos y materiales de envasado reutilizados	más del 20% mensual	más del 20% mensual	entre el 20% y el 5% mensual	menos del 5 % mensual
Social	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas.	mayor al 5% anual	mayor al 5% anual	entre el 3% y el 5% anual	menos del 3% anual
	Fomento de la salud de los trabajadores.	Descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organizaca ofrezca a los trabajadores.	2 programas por año	2 programas anuales	1 programa anual	ningún programa
	% de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño profesional.	El % del total de empleados que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional	mayor al 10% del personal	mayor al 10% del personal	entre el 10% y el 4% del personal	menos del 4 % del los empleados
	Inserción laboral de discapacitados	N° empleados discapacitados/N° empleados total.	Mayor a 10% del personal	mayor al 10% del personal	entre el 10% y el 4% del personal	menos del 4 % del los empleados
	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	informe sobre el n° total de casos de discriminación ocurridos y las acciones correctivas aplicadas.	disminuir los casos de discriminacion	disminuir el 100% de los casos	entre el 100% y el 35% de casos.	menor al 35% de casos

Figura 2. Tablero de Gestión para las Perspectivas Económica, Ambiental y Social bajo normas GRI, indica parámetros de control y cuando la empresa estaría dentro de las bandas aceptables (semaforización).

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

El objetivo general del presente manuscrito científico consiste en diseñar un tablero de control de gestión bajo la mirada de la RSE, con indicadores seleccionados de la *Global Reporting Initiative* (GRI), para una bodega ubicada en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza.

Según los resultados obtenidos en cumplimiento a los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se pudo observar que respecto a las particularidades de la bodega analizada, se destaca el incipiente compromiso de la misma en relación al desarrollo de prácticas de responsabilidad social. Se demuestra un alto grado de interés por realizar nuevas actividades, contribuir con la comunidad en la que se encuentra y la participación en diversa actividades de responsabilidad social, pero realizándolas de manera aislada, ya que todavía no han interiorizado a la RSE como un proceso transversal a lo largo de toda la organización. También, se debe recalcar los esfuerzos que realiza la pyme en la participación e iniciativas de acciones de RSE en función de su tamaño y recursos. Debido a esto se considera importante que la bodega continúe involucrada y fomente el desarrollo de la responsabilidad social, especialmente en el sector vitivinícola.

A la luz del objetivo específico sobre las prácticas de RSE llevadas a cabo por la bodega, se obtuvieron como resultado de las acciones y políticas aplicadas, la creación de un comedor para los trabajadores, construcción de viviendas, programas de capacitaciones, productos de calidad y política de residuos, a través de las cuales se puede observar una coherencia entre dichas prácticas, que varían según al tipo del público al que apuntan o al problema que intentan solucionar. Todas las acciones que realiza la bodega por el medio ambiente, su comunidad y sus empleados permiten obtener una aceptación de sus productos por aquellos consumidores que apoyan este tipo de prácticas, logrando aumentar su rentabilidad y seguir creciendo el mercado vitivinícola como hace varios años. Tales

resultados obtenidos son convergentes con el trabajo de investigación realizado por Azócar et al., (2013) en donde se concluye que en Mendoza y sobre todo en la actividad vitivinícola, la RSE se ha comenzado a aplicar porque las empresas lo han tomado como una forma de trabajo, con la cual han obtenido distintos beneficios como la eficiencia, la fidelización de los trabajadores por el mejoramiento en sus condiciones de trabajo y la reducción de costos. La RSE se está desarrollando fuertemente en el sector vitivinícola y a veces sin ni siquiera saber que se está aplicando, de modo que cada vez son más las empresas y sobre todo la comunidad que toma conciencia de los beneficios que otorga. También se coincidió en que gran parte de las acciones realizadas de RSE por empresas vitivinícolas están destinadas en su mayoría al ámbito social, mejorando la calidad de vida de los trabajadores, su educación y capacitación.

En relación al objetivo específico número tres, existen diferentes indicadores de medición para las actividades desarrolladas de RSE, en este caso la pyme analizada no utiliza ningún indicador o estándares de medición para las practicas aplicadas, es por ello que la selección de los mismos se basó en las normas propuestas por la guía de la *Global Reporting Initiative* (GRI), donde se seleccionaron teniendo en cuenta su tamaño, recursos y objetivos a alcanzar. Mediante esta herramienta brindada con aceptación a nivel internacional, se ofrece una guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Lo expuesto anteriormente es convergente con lo aportado por el estudio desarrollado por Gotz (2016) sobre la responsabilidad social empresaria en Mendoza, donde se recomienda que las empresas formalicen los procesos de comunicación, utilizando indicadores para medir cada una de las actividades desarrolladas para exponer los resultados y así determinar el impacto generado. Dicha recomendación se basa en que los resultados obtenidos las bodegas analizadas no utilizan indicadores para medir sus prácticas y es en este

punto en donde se coincide con lo hallado. Referente a los aspectos desarrollados en el desempeño económico, los indicadores seleccionados se enfocan en evidenciar producciones seguras, confiables y perdurables. De igual manera se imprimen especial atención en los resultados, presencia y desempeño en sus ventas o servicios. En cuanto al desempeño ambiental se orientan en gestión de materiales, energía, agua, biodiversidad, cumplimientos regulatorios, residuos. Además, se desarrollaron programas ambientales que permitan aminorar los impactos que genera su respectiva actividad productiva. Entre tanto, el desempeño social gestiona el talento humano, la seguridad industrial, la salud ocupacional, proveedores, iniciativas sociales, políticas de RSE e interacción con comunidades. Por otro lado, se evidencia la preocupación de la bodega por participar en las diferentes iniciativas como la protección de los derechos humanos, laborales, la niñez y las buenas prácticas de anticorrupción.

Por último, en cuanto al cumplimiento a los resultados obtenidos en referencia al objetivo específico número cuatro, lo que se busca con el diseño de un tablero de control es poder emplear métodos de medición para así poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el desempeño de la administración y la operación de la bodega con indicadores claves seleccionados según se explica en el párrafo anterior. Se pretende que el mismo ayude a la consecución de realización y alcance de objetivos, es aquí donde se encuentra consecución con los antecedentes que aporta la investigación llevada a cabo por Sánchez y Povedano (2013), donde se demuestra que una herramienta de gestión estratégica puede ser la implementación de un tablero de control o un CMI pensado de manera que abarque la RSE, puede ser útil a muchas empresas, ya sea para contar con mejor información, mejorar la toma de decisiones y permitir un manejo estratégico e integrado de la RSE. Este resultado justifica la propuesta de diseñar un modelo de Cuadro de Mando Integral, donde se incorpore a la RSE

como una perspectiva adicional en miras de lograr una mejora en la gestión de las acciones de responsabilidad social, facilitando el seguimiento y análisis de las mismas.

Además, es importante señalar como limitación de este estudio el costo de implementación del tablero de control propuesto, lo que lleva muchas veces a que este tipo de herramienta no pueda ser llevada a cabo.

Por otra parte, un punto importante a destacar en esta investigación como fortaleza, es la actualidad y realidad que atraviesa la RSE que comienza a tener su auge en un mundo cada vez más globalizado, en el cual más allá de la importancia que le pueda dar el estado, con leyes e incentivos para que las empresas adopten este tipo de prácticas, el público interesado comienza a entender que la calidad de los productos que se brindan, se obtiene de la calidad ética y responsable con que se efectúan los procesos. La bodega analizada ha entendido este aspecto y bajo su mirada de RSE realiza acciones socialmente responsables, con la necesidad y aspiraciones de convertirse en una bodega distinguida y reconocida, pudiendo alcanzar los estándares internacionales, objetivos propuestos, incentivos y beneficios futuros.

Para concluir, después de haber llevado a cabo el relevamiento y análisis de las distintas prácticas de RSE llevadas a cabo en una pyme vitivinícola, se realizó una clasificación de los resultados de acuerdo al ámbito al que las mismas se abocan y sobre una muestra de cinco actividades realizadas, se pudo observar que en su mayoría están dirigidas al compromiso social, apuntando a mejorar el nivel educación de sus empleados y su calidad de vida, logrando afianzar una relación de fidelidad y sentido de pertenencia.

Por lo antes mencionado, se recomienda implementar el cuadro de mando integral como herramienta que permita gestionar y controlar la actuación de la pyme en materia de responsabilidad social empresaria: esto permitirá medir el nivel de cumplimiento de los objetivos que se definan para las acciones de responsabilidad social y además facilitara

desarrollar una cultura de responsabilidad social que sea transversal a toda la empresa, desde la línea de operarios hasta los directivos, ya que el cuadro de mando comunica a toda la organización cuales son los objetivos, metas y los indicadores de actuación. Es por eso que se propone utilizar la metodología del Cuadro de Mando Integral, para definir las relaciones causa-efecto derivadas de la gestión de la responsabilidad social en la pyme. Dicha recomendación se hace extensiva para la generalidad de las pymes vitivinícolas de la provincia de Mendoza.

Para finalizar, como punto de partida de este manuscrito científico se derivan futuras líneas de investigación que se sugieren realizar para profundizar y ampliar ciertos aspectos específicos, como lo son:

- ✓ Analizar la contribución del balance social en las pymes de Mendoza
- ✓ Estudiar la posible complementación de los estándares de las Normas GRI con las Normas ISO26000 en las pymes locales.
- ✓ Ampliar el tamaño de la muestra seleccionada y en base a ello estudiar cómo se crean y obtienen los beneficio de aplicar RSE.

Referencias

- Azócar, Boussy, Cicilotto, y Cid. (2013). *La Responsabilidad Social Empresaria en el Sector Vitivinícola de Mendoza* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5774/tesis-cs-ec-azocar.pdf
- ComunicaRSE. (2012). *10 años de RSE en Argentina. En el camino hacia la sustentabilidad*.
Recuperado de https://www.comunicarseweb.com.ar/sites/default/files/1351615120_diez_anios_rse_en_argentina.pdf
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas [FACPCE]. (2011). Resolución Técnica N° 36. Normas contables profesionales: balance social.
Recuperado de http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036
- Global Reporting Initiative (s.f.). GRI. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>
- Gotz. (2016). *La Responsabilidad Social en Mendoza* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/8355/mercedes-gtz.pdf
- Legislatura de Mendoza. (12 de mayo de 2019). Ley de Responsabilidad Social Empresarial.
Recuperado de <https://www.legislaturamendoza.gov.ar/>
- Ley N° 25.877 (2004). Régimen Laboral. Honorable Congreso de la Nación Argentina.
- Organización Internacional del Trabajo (8 de mayo de 2019). Recuperado de <http://www.ilo.org>
- Presuttari. (2016). *La importancia de la Responsabilidad Social Empresaria* (Tesis de grado).
Universidad Siglo 21, Córdoba. Recuperada de

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez y Povedano. (2013). *Gestión Estratégica de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresaria ¿es aplicada en nuestras empresas?* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5724/tesis-cs-ec-sanchez-povedano.pdf

VALOS (12 de mayo de 2019). Recuperado de <http://www.valos.org.ar>

Anexos

Anexo 1

Documento de consentimiento informado.

Consentimiento Informado para participantes de investigación.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerles a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación y su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es _____. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán las grabaciones. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por _____.
 He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____ Me han indicado también que
 tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará

aproximadamente _____ minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a

Nombre del participante - Firma del participante - Fecha

*Anexo II**Encuesta a Contador de la Bodega:*

- 1) ¿La empresa realiza Prácticas de Responsabilidad Social Empresaria?

Si – No. Por qué.

- 2) ¿Cuáles son las acciones de RSE llevadas a cabo en la Bodega?

- 3) Para usted, ¿la contabilidad debe hacer eco de la RSE?

Si – No. Por qué.

- 4) ¿De qué manera se da a conocer a los diferentes usuarios de la información contable, los resultados de las prácticas?

- 5) ¿Actualmente utilizan alguna herramienta de evaluación o medición de las prácticas de RSE desarrolladas?

- 6) Estas prácticas, ¿qué beneficios o ventajas le han generado?

*Anexo III**Encuesta a trabajadores de la Bodega.*

Se realizaron las siguientes preguntas entre un grupo de trabajadores

1) ¿En qué sector desarrolla su labor?

2) ¿Está al tanto de las prácticas sociales desarrolladas por la Organización?

3) ¿Qué opinión tiene sobre la/s práctica/s socialmente responsable que lleva a cabo la Empresa?

4) Estas prácticas, ¿qué beneficios o ventajas le han generado?

5) ¿Piensa que las la RSE va por buen camino?

6) ¿Se siente conforme con los servicios que la Empresa le brinda?

7) ¿Se siente parte importante de la Organización?
