

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Graduación

Carrera: Contador Público

**Indicadores adaptados para comunicar sustentabilidad empresarial en
pequeñas y medianas empresas parejenses**

**Indicators adapted to communicate business sustainability in small and medium-
sized enterprises from Las Parejas**

Manuscrito Científico

Autora: Maira Jorgelina Medina

Legajo: VCPB12370

DNI: 32.129.422

Tutor: Alfredo G. Torres

Las Parejas, Diciembre 2019

Agradecimientos

Inmenso agradecimiento a las personas que me acompañaron durante toda mi vida, confiaron en mí y me brindaron la posibilidad de avanzar en mi carrera: mis padres, quienes a su manera me demuestran cotidianamente su amor incondicional, me enseñaron a seguir adelante siempre, a no bajar los brazos y a quienes admiro.

A mis hermanos, que colaboraron para conseguir momentos de concentración y, además, me brindaron de distracción cuando lo necesitaba.

A Alejandro, con quien compartí llantos y risas, por la paciencia, confianza y por brindarme amor y apoyo constante.

Y a mis compañeras de vida universitaria, de las que recibí una palabra de aliento siempre, con quienes he compartido momentos inolvidables y me brindaron su amistad.

Resumen

El presente TFG reporta una investigación que tuvo como objetivo principal identificar el comportamiento de las PyMEs de la ciudad de Las Parejas, en relación con la Responsabilidad Social Empresaria. La investigación se sustentó en un tipo de investigación descriptiva/explicativa, y se realizó mediante la aplicación de técnicas y procesos propios del análisis de contenido intencional, de diseño no experimental, de tipo transversal y enfoque cualitativo. Entre los resultados obtenidos se destacan: a) las particularidades de las PyMEs locales, en el marco de la RSE; b) la perspectiva social ambiental y su empleo en las empresas en estudio; c) el alcance de las normas GRI en el contexto de las empresas seleccionadas, teniendo como marco general la R.T. N° 36; y d) los indicadores susceptibles de ser adaptados e incorporados al tablero de control de gestión de PyMEs, a aplicar en las PyMEs parejenses. Concluyendo que los resultados son altamente coincidentes con los aportes acreditados de la investigación y que su aplicación empresaria contribuyó enormemente a mejorar todos los ámbitos de las empresas y sobre todo influir positivamente en ámbito el ambiental, humano, económico y social, que a todos nos atañe.

Palabras Claves: responsabilidad social empresaria, indicadores, estándares GRI, gestión estratégica

Abstract

This TFG reports an investigation that had as its main objective to identify the behavior of SMEs of the city of Las Parejas, in relation to Corporate Social Responsibility. The research was based on a type of descriptive/explanatory research, and was carried out through the application of techniques and processes typical of the analysis of intentional content, non-experimental design, cross-cutting and qualitative approach. Among the results obtained are: (a) the particularities of local SMEs, within the framework of the CSR; (b) the environmental social perspective and its employment in the companies under study; (c) the scope of the GRI rules in the context of the selected undertakings, with THE general framework of R.T. No. 36; and (d) indicators that can be adapted and incorporated into the SME management dashboard, to be applied in Paresense SMEs. Concluding that the results are highly consistent with the accredited contributions of the research and that its business application contributed greatly to improving all areas of companies and above all to positively influence the environmental, human, economic and social spheres, which concerns us all.

Keywords: corporate social responsibility, indicators, GRI standards, strategic management.

Índice General

Introducción.....	1
Métodos.....	12
Diseño.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos.....	13
Análisis de datos	13
Resultados	15
Discusión.....	21
Referencia.....	28
Anexos	30
<i>Anexo I</i>	30
Consentimiento Informado para participantes de investigación	30
<i>Anexo II</i>	30
Entrevista realizada al encargado municipal del área medio ambiente conjuntamente con los resultados obtenidos:	30
<i>Anexo III</i>	43
<i>Guía de Observación</i>	43
<i>Anexo IV</i>	44
Anexo E	44

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> 7 materias fundamentales en RS según ISO 26000.....	4
<i>Figura 2</i> Tablero de Estándares GRI.....	4
<i>Figura 3</i> Interés social por la incorporación de prácticas sustentables..	17
<i>Figura 4</i> Evaluación de PyMEs locales sobre aplicación de los criterios de RSE.....	17
<i>Figura 5</i> ¿Qué elegiría la sociedad, ante una PyME que aplica RSE y otra que no?.....	18
<i>Figura 6</i> Prácticas de RSE a adoptar, según la sociedad de Las Parejas.....	19
<i>Figura 7</i> CMI anexo al tablero de indicadores propuesto.....	25

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Ficha técnica general</i>	14
Tabla 2. <i>Particularidades de empresas industriales de Las Parejas</i>	23
Tabla 3. <i>Tablero de indicadores propuestos</i>	23

Introducción

El presente Trabajo Final de Graduación (TFG) de la carrera Contador Público se enmarca dentro de un Manuscrito Científico que se lleva a cabo por intermedio de la Universidad Empresarial Siglo 21, el cual procura analizar el comportamiento de las PyMEs de la ciudad de Las Parejas, provincia de Santa Fe, en relación con la Responsabilidad Social Empresaria, en adelante (RSE).

La RSE no es algo nuevo en la historia de la humanidad, pero en los últimos años ha tomado otra forma y un dinamismo excepcional; ésta surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales. Despierta el interés de los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. Pero es en el año 1979 cuando se define por primera vez las responsabilidades de la empresa como económicas, legales, éticas y filantrópicas, haciendo hincapié en la voluntariedad de la ética y la filantropía al situarlas a continuación de la legalidad.

Con el correr de los años, la sociedad comienza a darse cuenta del impacto de las empresas u organizaciones en su entorno y piden una mayor revisión de este efecto. Así nace la RSE, como una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera sino como un nuevo campo de estudio.

Cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque; eso es responsabilidad social.

Pero la pregunta es ¿qué sucede en el sector de pequeñas y medianas empresas, en adelante PyMEs, en ciudades con pocos habitantes, tal como en Las Parejas por ejemplo, donde siendo una de las más industrializadas de la zona en la Provincia de Santa Fe, presenta un panorama de escaso compromiso e interés frente al tema de la RSE?

Son justamente aquellas empresas las que necesitan un cambio de estrategia e incorporación de instrumentos mediante los cuales generar prácticas sustentables en

torno al impacto generado por sus actividades operativas y de esa manera lograr su desempeño responsable. Éstas, que hasta el presente y dada la situación económica actual, toman como un gasto y no como una inversión este enfoque de sustentabilidad, presentan como desafío, la necesidad de un cambio de modelo tradicional de gestión por otro que le permita incorporarse en este mundo de interconexión de manera natural y creando redes sostenibles con sus grupos de interés, sin perder de vista su riesgo empresario.

El propósito de gestionar la RSE en las PyMEs debe estar orientado hacia una transformación, ya que la generación de riqueza no se puede dar sin “costos”, y es allí en esos costos que las PyMEs se enfrentan al dilema “producción/riqueza o gestión/calidad de vida”, tales expresiones son las que concluyen Giraldo-Cárdenas, L. M., Kammerer, Y. Y. y Ríos-Osorio, L. A. en su investigación, titulada como “*Responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín*” (2016).

La globalización llevó a las empresas a tener un grado de exposición social y una visibilidad mundial y frente a esto, grandes avances en materia de gestión responsable y sostenible de todo el mundo han permitido conocer cuáles son las últimas tendencias y desafíos para el sector empresarial, aplicando herramientas que buscan establecer estándares internacionales y métodos de comparación y análisis en esta área. Es así que los reportes de RSE dejaron de ser informes extensos y complejos, se perfeccionaron integrando el concepto de materialidad por el cual relevan los contenidos que sus propios stakeholders (los así llamados grupos de interés) desean conocer sobre la compañía.

Antes de continuar con los argumentos teóricos esenciales, es imprescindible definir, en simple palabras, en qué consisten los tipos de responsabilidad que se mencionarán a lo largo de todo el manuscrito:

- La Responsabilidad Social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente. La misma puede estar comprendida por acciones negativas y positivas causadas al medio ambiente producto de la actividad económica, es decir, las primeras se refieren a abstenerse de actuar y las segundas a actuar. Es un concepto normativo, pero no es obligatorio, es decir, no tiene fuerza de ley y por ello, muchos empresarios

titulados de “capitalistas” no las llevan a cabo. Pero en la actualidad, se están tratando de implementar algunas leyes y decretos en relación al cuidado medioambiental, que han surgido a causa de lo ya mencionado, y que hasta hace unos años no existían.

- La Responsabilidad Social Empresarial es la gestión ética, transparente y legal por parte de las empresas u organizaciones con el fin de disminuir los impactos negativos del medio ambiente y la sociedad. Actualmente, las gestiones empresariales de muchas empresas se basan en una postura responsable en torno al impacto de las actividades que se llevan a cabo, por tanto, crean planes para actuar desde la óptica de desarrollo sustentable.
- La Responsabilidad Social Ambiental se refiere a los diferentes programas o planificaciones que adopta la empresa para preservar o salvaguardar la naturaleza en conjunto y a las futuras generaciones. Actualmente, la mayoría de las empresas adoptan estrategias para reducir el impacto ambiental, y tienen como objetivo principal la sustentabilidad.

Y por último,

- La Responsabilidad Social Universitaria que se refiere a que la universidad no solo tiene como objetivo formar excelentes y reconocidos profesionales, sino individuos comprometidos con el desarrollo del país y de la comunidad, tal como lo hace la UES21 en sus diversas áreas de desarrollo sustentable y carreras afines como la de Licenciatura en Gestión Ambiental.

En el presente se indaga sobre la RSE ya que es el ámbito competente con el de una contadora pública, en pos de brindar la mejor asesoría a las PyMEs Parejenses.

La guía de sustentabilidad corporativa de las Naciones Unidas acepta que para realizar dichos reportes se utilicen los estándares ISO 26000 y estándares de GRI, destacando para este TFG, estos últimos como los primeros y más ampliamente adoptados.

Las ISO 26000 es una Norma Internacional que ofrece una guía en Responsabilidad Social; diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Para continuar, es necesario definir a que se

denomina ISO, y para ello, se adhiere a lo establecido por la Organización Internacional de Estandarización, en su visión general de proyecto, que relata lo siguiente:

Las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) hacen una contribución positiva al mundo en que vivimos. Ellas facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades. (...) aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad, incluyendo agricultura, construcción, ingeniería mecánica, manufactura, distribución, transporte, dispositivos médicos, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios. ISO cuenta con un portafolio de más de 18.400 normas (a septiembre de 2010), que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social (ISO 26000, p. 2).

De acuerdo con lo establecido en una guía de RS ofrecida por la ISO 26000, se establecen las materias fundamentales que deberían tratar las PyMEs; y las mismas se exponen a continuación como Figura 1:



Figura 1 7 materias fundamentales en RS según ISO 26000.
Fuente: Extraída del PDF *visión general del proyecto* de ISO 26000

Como se puede observar, las ISO 26000 contienen guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación. Tales materias fundamentales, deben estar incorporadas en las empresas, desde la R.S. ya que al no constituir una norma obligatoria, no siempre es aplicada.

Desde los años 90 a esta parte, distintos tipos de organismos e instituciones han elaborado pautas en cuanto a la forma de comunicar la información no financiera, pero lo cierto es que las guías emitidas por la organización Global Reporting Initiative, en adelante (GRI), son de adhesión voluntaria y sin embargo son líderes en adeptos; tal como afirma la Dra., Claudia Fortuna en un artículo titulado como “*GRI STANDARDS: Nuevos estándares globales para la elaboración de reportes de sustentabilidad*” de la revista Consejo Digital (2017). Los estándares GRI representan las mejores prácticas mundiales y están diseñados para ser adaptados y utilizados por toda organización que quiera generar información de manera fiable, relevante y estandarizada, sobre sus impactos y desempeño, con el fin de utilizar la misma para evaluar oportunidades y contribuir a la toma de decisiones fundamentadas tanto dentro como fuera de la empresa. Presentan una estructura modular, lo que permitirá la actualización de estos en diferentes tiempos, incorporando con mayor frecuencia aquellos lineamientos que se planteen a nivel internacional, así como el desarrollo de estándares para temas específicos.

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 o 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 encarar los temas tratados y la visión a futuro de éstos.
- Estándares de tópicos específicos o 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 confort 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 afiliación, trabajo infantil, prácticas de seguridad, derechos de pueblos originarios, derechos humanos, comunidades locales, proveedores, salud y seguridad de los clientes, marketing, privacidad y confort social.

Los mismos se resumen e integran en la Figura 2 siguiente:

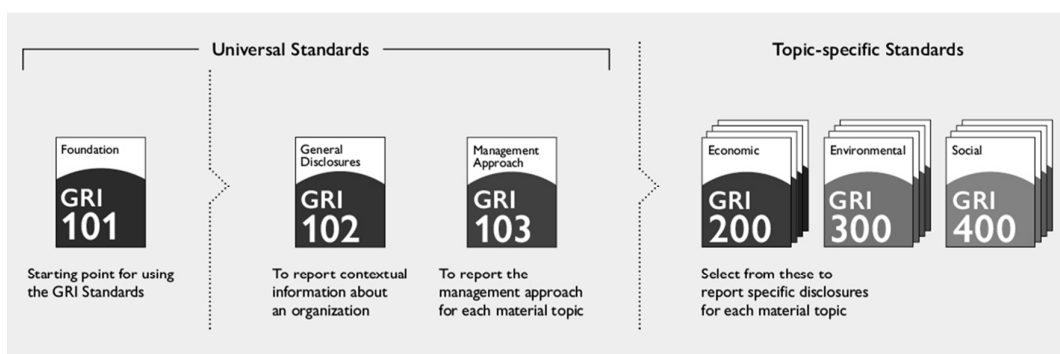


Figura 2 Tablero de Estándares GRI

Fuente: Extraído del Centro de descarga de estándares GRI de su página oficial.

Si bien estos estándares muestran un gran avance para la apertura y claridad de la información que las organizaciones brindan al entorno, aún dependen en gran medida de la adopción voluntaria por parte de éstas, por lo que es esperable que pase un tiempo (y algún refuerzo gubernamental) para que, además de las grandes organizaciones, estos reportes sean aplicados por empresas de otros tamaños, tal como lo establece el portal web de ComunicaRSE, 2012, en un escrito titulado como “10 años de RSE en Argentina. En el camino hacia la sustentabilidad.”

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.

La Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) también hizo su aporte y ha dictado la Resolución Técnica N° 36, modificada luego por la N° 44, cuyo objetivo es establecer criterios para la preparación y presentación del Balance Social basado en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (Consejo de ciencias económicas de la provincia de Santa Fe, 2013).

Es importante destacar que existe una diferencia entre un balance social y un reporte de sustentabilidad y ésta radica en los indicadores que se utilicen. Y tal como cita la web de ComunidadRSE, en un escrito titulado como “*Balances sociales: conocé la importancia de su elaboración y los principales puntos que debes tener en cuenta*”, “la idea de un balance es la expresión de lo positivo y lo negativo de los impactos de las políticas de las organizaciones” (2016).

Una gestión empresarial responsable, producirá los siguientes beneficios según lo establece la autora Leisa Presuttari (2018) de una tesis titulada como “*La importancia de la Responsabilidad empresarial*”, y que a sabiendas son:

- a) Fideliza a sus clientes: una empresa considerada socialmente responsable aumenta la imagen positiva que tienen sus consumidores y clientes, es probable que los clientes de una empresa con buena reputación renueven su compromiso. Los consumidores admiran aquellas empresas que desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la lealtad del consumidor.
- b) Disminución de conflictos: Los principios y valores comprendidos en la RSE ayudan a la empresa a desarrollar relaciones sólidas con sus públicos, sobre la

base del diálogo. En esta medida, puede ser reducido el impacto de algunos procesos legales que provocan aumento de costos y desgaste institucional. Por lo demás, la claridad en los valores y principios asegura el cumplimiento de compromisos y negociaciones de intereses.

- c) Reduce los costos operativos: las acciones de RSE focalizadas especialmente en reducir la contaminación del medio ambiente logran reducir los gastos y la improductividad.
- d) Valoración de la imagen institucional y de la marca: Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios.
- e) Posiciona y diferencia la marca frente a la competencia: una empresa que realice acciones destinadas a disminuir la contaminación ambiental les otorgará a sus productos un valor agregado por sobre los productos de la competencia.
- f) Mayor capacidad de reclutar y mantener talentos: Los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad. Les agrada formar parte de organizaciones que respetan al individuo e invierten en su capacidad de aprendizaje. La responsabilidad social atrae para la empresa talentos y, al mismo tiempo, hace que el trabajador se sienta estimulado a mantenerse en el empleo. Aumenta los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados, también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno.
- g) Flexibilidad y capacidad de adaptación: Las empresas capaces de incluir la responsabilidad social en su estrategia de negocios son abiertas a las demandas de la sociedad, pudiendo adaptarse a dichas demandas con mayor facilidad, e incluso creando productos y servicios que atiendan nuevas expectativas.
- h) Sustentabilidad del negocio a largo plazo: La persistencia de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo. Las acciones responsables mejoran la imagen de la empresa frente a la comunidad empresarial y los inversionistas. Es de esperar que un inversionista descarte la posibilidad de colocar su dinero en una empresa que mantiene un historial grave

de contaminación ambiental y opte por otra que se preocupe por el cuidado ambiental.

- i) Acceso a mercados: El respeto a determinadas cláusulas sociales, tal como el combate a la discriminación, y otras ambientales, como el establecimiento de controles sobre la contaminación, permite a la empresa operar en países o regiones que adopten patrones rígidos de conducta en estos campos.
- j) Acceso a capitales: Al garantizar el control de riesgos sociales y ambientales, la empresa puede conseguir crédito y financiamiento para proyectos en instituciones que expresan tales exigencias. Mejora la posición financiera de la misma.
- k) Permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión: una empresa que destine parte de su presupuesto en acciones sociales o ambientales y no esconda información será destacada en los medios de comunicación y permitirá influir positivamente en los líderes de opinión. Las empresas que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia, tienen grandes posibilidades de conseguir los diferentes beneficios anteriormente mencionados, que les facilitarán un mejor posicionamiento en el mercado, ya que la RSE puede pensarse como un factor clave para el éxito y aceptación de las empresas en el futuro.

Algunos antecedentes acerca de estudios similares realizados en Latinoamérica confirman posturas específicas que enfrentan las empresas al momento de aplicación del concepto de RSE e informes de sustentabilidad. En una investigación titulada como *“Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa”* realizada por los autores García, Verastegui y Fernández, se señala y adhiere a que, en las empresas más pequeñas, se presenta una fuerte idea capitalista, donde las utilidades son la prioridad en las empresas, por las capacidades, y está especialmente relacionadas con los recursos financieros y materiales con los que se cuenta. Los costos relacionados con el involucramiento de las empresas en el concepto de RSE representan una barrera para que sólo aquellas con suficientes recursos generen cambios importantes, aun cuando estos costos sean absorbidos por proyectos sustentables que mantengan o provean de recursos para cubrir los costos de la implementación de la responsabilidad social (2011).

Por otro lado, el trabajo de investigación titulado como “*La competitividad y la Responsabilidad Social Empresaria como estrategia de negocios en la Pymes de CABA*” de los autores Feldman y Becherman, concluye que las Pymes poseen una gran ventaja al momento de implementar prácticas de RSE, y esto se debe a que tienen una relación mucho más directa entre sus miembros y la comunidad en la que están insertas, lo que les permite tener una visión mucho más legítima y personalizada sobre las principales problemáticas contextuales y el vínculo entre empresa y la comunidad. Agregando, además, que los procesos de decisión suelen ser más rápidos y ágiles en comparación con las grandes empresas (cuyas decisiones en muchos casos vienen de su casa matriz) (2013).

Otros estudios han intentado implantar la variable medioambiental o la más amplia de sostenibilidad en la gestión estratégica, considerando interesante ver el aporte de una herramienta en la implantación de la RSE en la gestión integral de una PyME, comenzando desde un simple objetivo estratégico.

El aporte obtenido de la investigación de Echeverri-Flórez y Uribe, titulada como “*La madurez ambiental como estrategia para la competitividad en las pymes de salud*” establece que la mayoría de las PyMEs no conoce los impactos de sus operaciones y tampoco han diseñado indicadores de gestión que les permita un control total sobre sus salidas. Esto refleja la necesidad de facilitarles indicadores que les permita a la alta dirección tomar decisiones en cuanto a presupuestos e implementación de sistemas de gestión que los hará más competitivos (2015).

Para cerrar, es necesario definir a que se refiere cuando se habla de diseñar un tablero de gestión con indicadores. El mismo, es una herramienta que permite hacer un seguimiento y medir diferentes indicadores de una empresa, reflejando el estado de áreas claves. Con la información recopilada, se obtiene un diagnóstico que ayuda a evaluar la estrategia planteada, optimizar los recursos y tomar mejores decisiones. En el caso de este TFG, se estudia el diseño del mismo, para aplicar en las PyMEs estudiadas en pos de mejorar sus prácticas de sustentabilidad y comportarse con RSE. Los indicadores clave de gestión se emplean para medir el estado de la empresa en general, o de sus departamentos en particular, en función de su rendimiento y en base a la recogida de métricas; en este caso, se evaluarían los departamentos de gestión ambiental existentes, o la posibilidad de incorporarlos a las empresas.

Del horizonte descrito precedentemente, es que nace la idea de crear el presente TFG como documento que sirva de guía a las PyMEs de la localidad de Las Parejas, para analizar las posibilidades de generación de información bajo la mirada de la RSE que, hasta el momento, ya sea por falta de conocimientos o recursos, no se está llevando a cabo; proponiendo el diseño de un tablero de gestión que contenga indicadores relacionados a los conceptos de desarrollo sustentable y responsabilidad social, los cuales permitirán la evaluación continua de la empresa para su autoevaluación y toma de decisiones.

Para ello, se estableció como Objetivo General de este Manuscrito, el siguiente:

- Proponer un modelo de tablero de gestión para PyMEs industriales de la ciudad de Las Parejas que facilite la implementación del enfoque de RSE y permita la generación de información bajo los criterios establecidos por la R.T. N° 36 y su modificatoria.

Y, como Objetivos Específicos, importantes para vislumbrar los pilares del primero y que en su integración, responden al Objetivo General, son:

1. Analizar las particularidades de las PyMEs de esta localidad, en el marco de la RSE.
2. Indagar acerca de la imagen que tienen las empresas, responsabilidades, social y ambiental demandas, desde las perspectivas de grupos de interés e interrelación que tienen para con la misma.
3. Revisar en que alcance son aplicables las normas GRI en el contexto de las empresas seleccionadas, teniendo como marco general la R.T. N° 36.
4. Establecer indicadores y objetivos relacionados a la RSE susceptibles de ser adaptados e incorporados al tablero de control de gestión de PyMEs.

Métodos

Diseño

El presente trabajo es una investigación académica de alcance descriptivo y explicativo, donde se pretendió identificar y analizar características de las empresas industriales de la ciudad de Las Parejas y profundizar en el estudio de su gestión para incorporar indicadores que les permita generar información acerca de la Responsabilidad Social empresaria.

El enfoque de ésta es cualitativo ya que está limitado al diseño del reporte de indicadores, no así al cálculo de los indicadores mismos.

El diseño de esta investigación es no experimental de tipo transeccional o transversal.

Participantes

La población está compuesta por todas las empresas industriales de la ciudad de Las Parejas, provincia de Santa Fe.

Las muestras son dos (2) empresas fabricante de agro-partes, dos (2) empresas fabricantes de productos plásticos y dos (2) dedicadas a trabajos de fundición.

El criterio establecido para trabajar con las mismas fue obtener información de diferentes rubros. Se consideró que si bien la ciudad tiene muchas industrias los resultados sobre una misma actividad sería irrelevante debido a la falta de variabilidad en sus características y teniendo en cuenta que éstas pueden tener diferentes impactos dentro de la sociedad.

Se realizó un muestreo de tipo no probabilístico e intencional ya que se seleccionó para la realización de las encuestas a aquellas personas que de manera voluntaria accedieron a brindar la mayor información para cumplir con los objetivos de la investigación.

Los participantes en esta investigación fueron un directivo por cada una de las empresas entrevistadas, en su mayoría mujeres, una encargada de la oficina de medio

ambiente de la Municipalidad de Las Parejas y un grupo de personas residentes de la ciudad, hombres y mujeres, todos mayores a 18 años.

Para llevar a cabo la investigación, en base a consideraciones éticas, profundas y amplias, se necesitó de un consentimiento informado, debido a que se estudió a la muestra desde la realización de entrevistas profundas a las personas, responsables de tales empresas, y para poder efectuarlas se necesitó de la aceptación del mismo. El modelo de Formulario de Consentimiento Informado, se adjunta al final, como Anexo I.

Instrumentos

Para el relevamiento de la información y lograr los objetivos específicos de esta investigación, se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) Entrevista: se entrevistó a representantes de la población ya enunciada, para obtener información oportuna y eficaz. Este mecanismo facilitó la recopilación de información útil y mediante el uso de la computadora, se pudo proyectar los datos y hacer gráficas de respuestas logradas.
- b) Fichaje bibliográfico: se recopiló y extrajo datos de interés para la investigación de fuentes bibliográficas e internet.
- c) Gráficos representativos de la información lograda con el análisis de datos.

Los instrumentos utilizados para ello fueron, una Guía de Preguntas, que se adjunta al final del Manuscrito, como Anexo II, conjuntamente con los resultados obtenidos; y una Guía de Observación, como Anexo III Así mismo, para la exposición de los resultados se utilizaron Tablas, que presentan e integran la información de los indicadores, ya que es el instrumento idóneo de unificación y comparación de los mismos.

Análisis de datos

El análisis de datos fue cualitativo, debido a que la recolección de datos fue sin medición numérica; más bien, se reflejó lo logrado, indagado en las entrevistas realizadas y en el análisis de contenido intencional. Se sistematizó la información recibida de cada uno de los tópicos propuestos, de manera que se consideraron los diferentes objetivos específicos planteados, que en su forma íntegra, responden al objetivo principal.

Lo expuesto hasta aquí se resume e integra a continuación:

Tabla 1
Ficha técnica general

Parámetros	Elección
Tipo de Investigación	Descriptiva / Explicativa
Metodología	Cualitativa
Técnica	Análisis de Contenido intencional
Instrumento principal	Fichaje bibliográficos y Entrevistas (Anexos I, II y III).
Instrumentos secundarios	Gráficos Circulares, de Columnas y de Barras.
Corpus de Análisis	Población: Empresas industriales de la ciudad de Las Parejas, provincia de Santa Fe. Muestra: (2) empresas fabricante de agro-partes, (2) empresas fabricantes de productos plásticos y (2) dedicadas a trabajos de fundición
Criterio Muestral	No probabilístico. No experimental de tipo transeccional o transversal. Intencional

Fuente: Elaboración propia en base a recopilación metodológica.

Resultados

Referencia al Objetivo Específico N° 1:

Del análisis de las particularidades de las PyMEs locales surgió que las empresas entrevistadas tenían características en común, a pesar de que no desarrollaban la misma actividad.

Las empresas industriales Parejenses, son: Empresas pequeñas, con menos de 100 empleados; aún no han desarrollado intercambio comercial con otros países; manejan el control de consumo de materiales utilizados en la producción, con un Software específico; carecen de conocimientos acerca de Responsabilidad Social Empresaria y de los impactos que generan sus operaciones; desconocen los balances sociales y las ISO 26000; y manifiestan un escaso interés en llevarlo a la práctica.

Las empresas de la muestra eran, 2 fabricantes de agro-partes, 2 fábricas dedicadas a trabajos de fundición y 2 fábricas de productos plásticos; identificadas como A (de agro-partes), F (de fundición) y P (de plásticos), 1 y 2 respectivamente; y a sus caracteres distintivos se los representó, en la Tabla 2 siguiente, con el símbolo x. Tales particularidades, se exponen a continuación:

Tabla 2
Particularidades de empresas industriales de Las Parejas.

Particularidades	A1	A2	F1	F2	P1	P2
Proveedores Nacionales	x	x	x	x	x	x
Proveedores Internacionales						
Clientes Nacionales	x	x	x	x	x	x
Clientes Internacionales						
Servicios de Post Venta	x					
Utilización de energías renovables						
Utilización de energías no renovables	x	x	x	x	x	x
Tratamiento de residuos	x	x	x	x	x	x
Utilización de papel, nylon, plástico, cartón p/embalaje	x	x			x	x
Existencia de denuncias, multas o avisos						
Identificación de proveedores de impacto negativo						
Participación en proyectos sociales						
Buen ambiente de trabajo	x	x	x	x	x	
Existencia de conflictos o discriminación						x
Capacitación de empleados periódicamente					x	
Existencia de incentivos, evaluación de desempeño	x		x		x	x

Constante rotación de empleados		x		
Incorporación de estudiantes pasantes, entre otros		x		
Control de cumplimiento en medidas de seguridad	x	x	x	x
Innovaciones tecnológicas	x		x	x

Fuente: Elaboración Propia en base a estudio realizado.

Referencia al Objetivo Específico N° 2:

Del análisis de la imagen que tienen las empresas de Las Parejas, surgió lo siguiente, es relación a sus perspectivas social, ambiental y municipal.

La perspectiva social fue favorable en cuanto al deseo de incorporar prácticas sustentables, que hasta el momento no se evidenciaban o por lo menos, no conocían sobre la participación de las empresas, antes mencionadas, en la ciudad. Resultado que se evidencia en el gráfico siguiente, que a pesar del desconocimiento acerca de tema RSE, los encuestados coinciden en varios aspectos y consideran la importancia de generación de información y posterior aplicación acerca de tales prácticas de RSE.

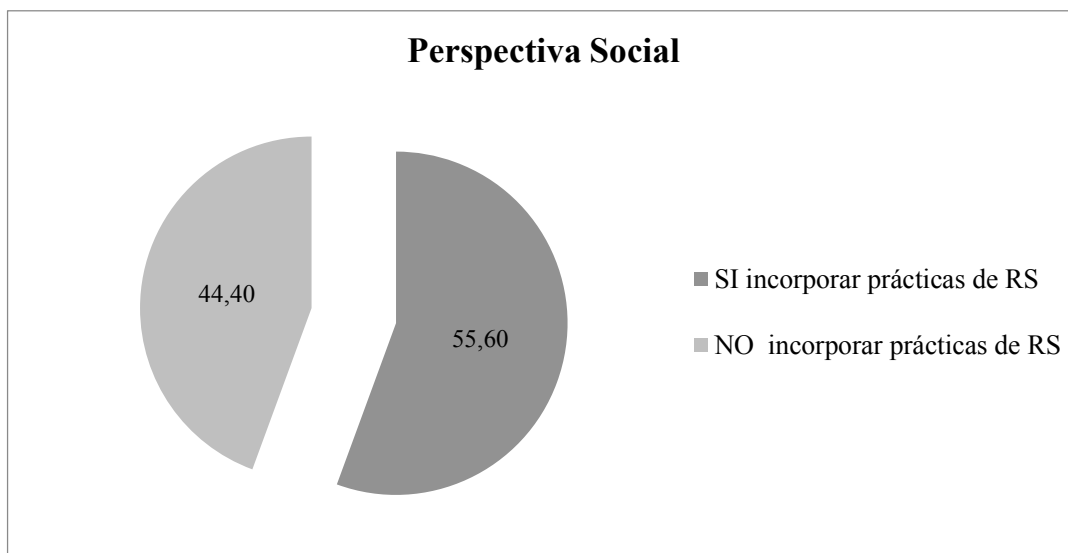


Figura 3 Interés social por la incorporación de prácticas sustentables.

Fuente: Elaboración Propia en base a estudio realizado.

Tal como se pudo observar en la Figura 3 previa, apenas un poco más de la mitad de los encuestados, se interesa por el cumplimiento de la RSE, con todo lo que ello representa y significa para la sociedad de la ciudad de Las Parejas.

Las siguientes encuestas realizadas han establecido que, de una escala de valoración planteada sobre el accionar de las empresas de la ciudad y su responsabilidad para con su entorno social, se observó que la mayoría considera un escaso cumplimiento de normas ambientales en el desempeño observado por parte de las industrias locales; lo cual no significa que las empresas no estén adoptando los criterios de sustentabilidad anteriormente planteados, sino más bien, que los mismos no se están comunicando o adoptado en la forma correcta, según se evidencia por un criterio subjetivo de los entrevistados.

A continuación se exponen los resultados sobre la evaluación social (criterio subjetivo) de las PyMEs de Las Parejas en lo referente a Responsabilidad Social Empresaria:

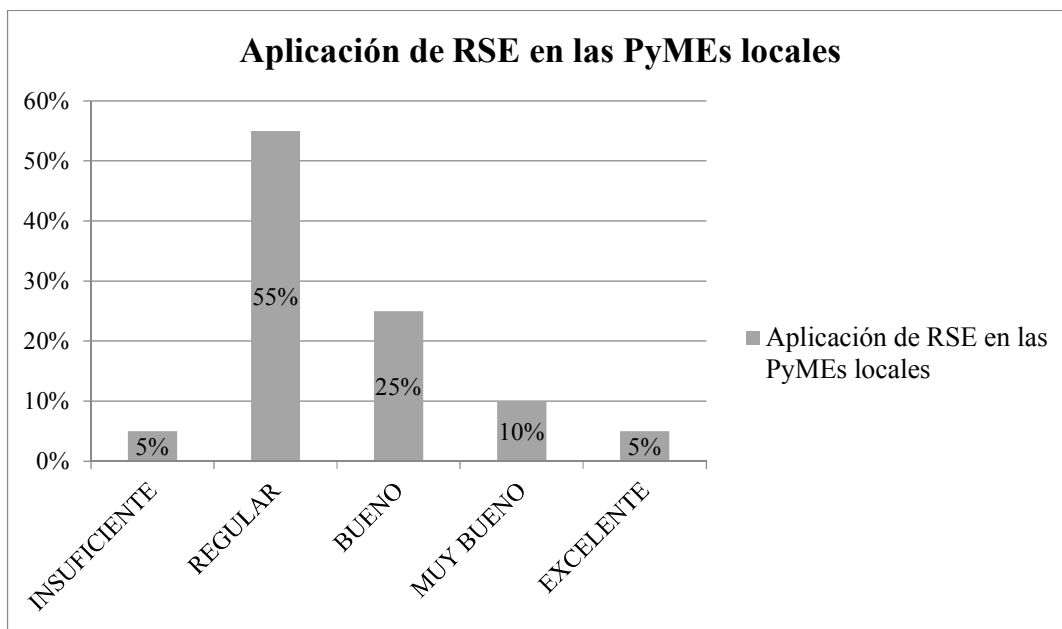


Figura 4 Evaluación de PyMEs locales sobre aplicación de los criterios de RSE.
Fuente: Elaboración Propia en base a estudio realizado.

Tal como el gráfico de columnas expresó, la mayoría de los entrevistados consideró un desempeño regular por parte de éstas, en materia de RSE, lo cual se podría revertir si se aplicaran las normas ISO y los estándares GRI, antes mencionados, en pos de disminuir los impactos negativos para con el ambiente en general.

Seguidamente se evaluó la aceptación de la sociedad para con las empresas que no se adaptan a los estándares de calidad y cuidado medioambiental, mostrando si se elegiría a la competencia, llamada como tal a la empresa que si cumple con la RSE, en caso de evidenciar prácticas insalubres. Tal análisis se resumió a continuación:

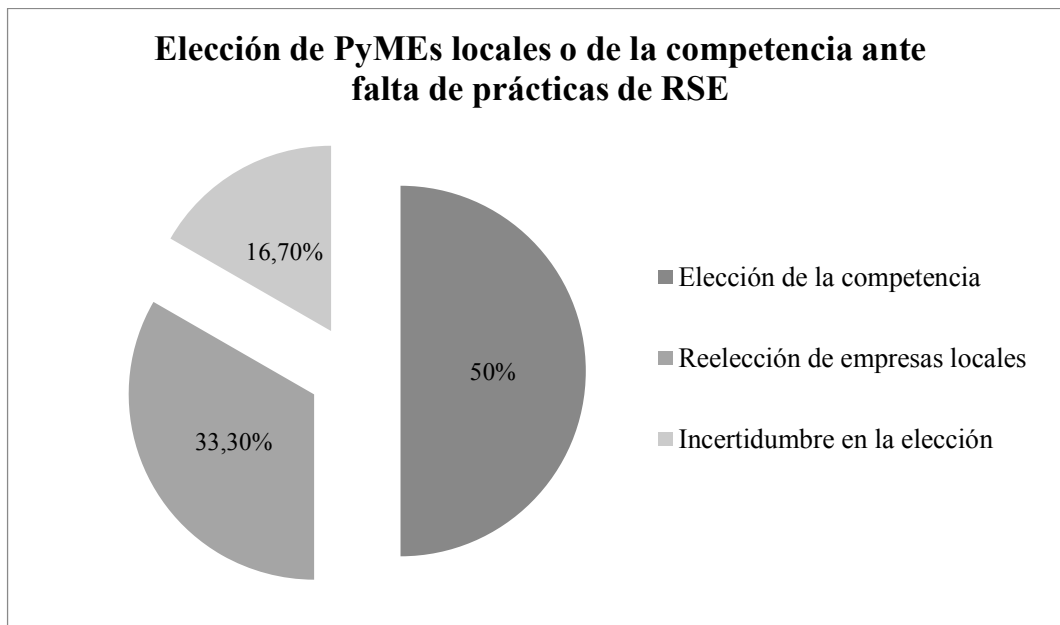


Figura 5 ¿Qué elegiría la sociedad, ante una PyME que aplica RSE y otra que no?
Fuente: Elaboración Propia en base a estudio realizado.

Como se dejó en claro en la figura anterior, el 50% de los encuestados elegiría a la competencia ante la falta de prácticas de RSE de sus empresas locales elegidas hasta el momento, y el resto se mostró indiferente; por lo que se evidencia indirectamente que la sociedad está comprometida al 50% para con este tema, y que aún falta un largo camino por transitar en lo referente a concientización sobre adoptar políticas de RSE.

A continuación y para seguir puliendo los conocimientos acerca de este novedoso e interesante tema, se consultó sobre cuales prácticas son consideradas indiscutibles al hablar de RSE. Las mismas se evidencian a continuación:

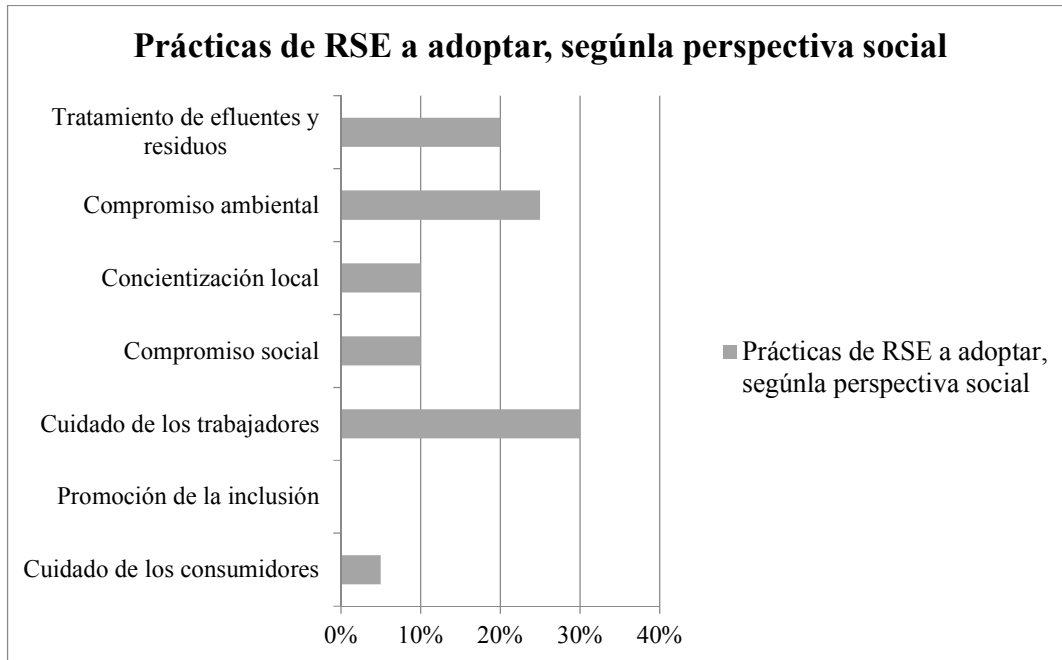


Figura 6 Prácticas de RSE a adoptar, según la sociedad de Las Parejas.
Fuente: Elaboración Propia.

Tal como se instituyó, la mayoría de los encuestados destacó la creciente necesidad de incorporar el cuidado de los trabajadores, lo cual incluyó la implementación no sólo de elementos de seguridad sino también de generar un clima laboral saludable; como también la protección ambiental.

Para cerrar el conocimiento de la perspectiva social, se dejó en claro que en este TFG, en el apartado de Recomendaciones, se citaran las medidas a adoptar por las empresas, en materia no solo de R.S. sino también de Gestión Ambiental, tal como fue manifestado por los entrevistados.

Para avanzar en lo referente a la perspectiva ambiental y municipal, lo aportado por un técnico local, especializado en medio ambiente, reflejó que la problemática de la falta de prácticas de RSE, afecta no solo a las empresas sino a la sociedad en general.

No hay normativas regladas en cuestión de responsabilidad ambiental ya que existe una falla desde el gobierno y ésta refiere a que no se dispone de un compendio de leyes ambientales obligatorio a aplicar por todas las industrias. En el caso de la ciudad de Las Parejas, tampoco hay ordenanzas que regulen tales acciones. Lo único que se ha implementado es la sectorización del área industrial para que las empresas desarrollen

sus actividades sin afectar a la sociedad con ruidos molestos, desechos, generación de abundante humo, entre otras cuestiones de contaminación provocadas por la operatoria de tales industrias.

Referencia al Objetivo Específico N° 3:

En relación a la aplicación de las Normas GRI, en el contexto de las PyMEs Parejenses, no se visualizó adaptación alguna, ya que se evidenció falta de conocimientos sobre la temática, al igual que como se manifestó la no adhesión a Normas ISO. Este es uno de los Retos a solucionar con la introducción de este TFG en aquellas empresas. He aquí la problemática a solucionar y aportar desde la Universidad.

Referencia al Objetivo Específico N° 4:

Para cerrar con el último objetivo específico, del análisis bibliográfico se resolvió que para lograr un buen tablero de gestión o cuadro de mando integral es necesario mezclar indicadores históricos y de causa para dar información anticipada sobre resultados claves; ya que aquello que no se puede medir, no se puede controlar, y lo que no se puede controlar, no se puede mejorar.

Los tipos de indicadores pueden ser: a) pasados o de resultados; y b) futuros o inductores, por lo que como resultado de este objetivo, se logró proponer indicadores mixtos que responden de forma integral, teniendo como fin último, mejorar los resultados de las empresas y evidenciarles la importancia de incorporar procesos de RSE y de sostenibilidad ambiental, controlados por un cuadro de mando integral.

El resultado logrado, se expondrá en el capítulo de discusión ya que es el que responde, de forma integrada, al objetivo general; aquí se propuso exponer la importancia y respuesta obtenida sobre la necesidad de incorporar el mismo.

Discusión

Este TFG fue una producción realizada en el marco del cursado de Seminario Final de Contador Público, propuesto por la Universidad Empresarial Siglo 21, con el objetivo de gestionar los conocimientos científicos en el campo de la RSE y elaborar una propuesta que responda a la problemática planteada.

El objetivo general del presente TFG, elaborado como Manuscrito Científico, fue proponer un modelo de tablero de gestión para las PyMEs industriales de la ciudad de Las Parejas que facilite la implementación del enfoque de RSE y permita la generación de información bajo los criterios establecidos por la R.T. N° 36 y su modificatoria, así como considerando la guía ISO 26000 y Estándares GRI.

La propuesta del planteo de indicadores como una guía práctica ha sido de utilidad para cubrir la falta de conocimiento sobre RSE y, si bien está basada en las características observadas, pudo ser modificado por las industrias, adecuándolos a cada necesidad.

En lo que respecta a la falta de conocimiento acerca de la Responsabilidad Social Empresaria y a las maneras de emitir el comunicado de su información, a pesar de tener acceso a capacitaciones gratuitas ofrecidas por instituciones y fundaciones de la zona, no existió motivación alguna de los empresarios y esto coincidió con lo expuesto por García, Verastegui y Fernández (2011), que planteaban un arraigado enfoque capitalista, que impedía la implementación del sistema integral de gestión RSE en el proceso de planeación administrativa, sosteniendo que los empresarios consideraban a esta transición como un gasto y no como una inversión a largo plazo. La alta dirección debería interiorizarse como primer paso, en los beneficios que se pueden obtener, al comprometerse promoviendo buenas prácticas.

Lo antes expuesto también está relacionado con la presión de los grupos sociales que podría llevarse a cabo ya que sería de gran ayuda para las empresas. Lo recientemente dicho, coincide con lo que se asintió de Feldman y Becherman (2013) en el marco teórico y es que, las PyMEs no están aprovechando una ventaja que las diferencia de las grandes corporaciones, que es el conocimiento de modo oportuno y factible de las demandas y sugerencias del entorno de la misma.

No obstante, la RSE aún no está incorporada claramente en la localidad de las Parejas, tal como se evidenció en los gráficos resultantes de las encuestas efectuadas, y de los demás resultados expuestos, ya que tal responsabilidad hasta el momento es voluntaria y no normativa. Aunque al presente, hay muchas empresas que están incorporando especialistas en el tema que ayuden a contribuir de forma positiva para con la sociedad, el panorama no fue muy alentador.

Ahora bien, en respuesta al objetivo sobre el que se buscaba evaluar el alcance de las normas GRI en el contexto de las PyMEs locales, se observó que éstas permiten una total adaptación a cualquier organización, independientemente del rubro y de su tamaño, es decir que el manuscrito logrado en este TFG, se podrá modificar y ajustar al contenido de la información que se desee emitir en cada industria; pero que el mismo aún no era evidenciado en las mismas. El establecimiento de indicadores y la implantación de la herramienta propuesta en la gestión cotidiana de las empresas permiten a los responsables a cargo, ingresar datos solicitados en cada una de las variables de medición, de manera mecánica y periódica, y con esos registros obtener información de calidad bajo las normas requeridas para la emisión de balances sociales según la RT N° 36 y su modificatoria, y así lograr una mayor transparencia al comunicar los resultados a los grupos de interés.

Resultado del análisis de la información presentada, se seleccionaron una serie de indicadores, que cumplen con lo requerido por la RT N° 36 y su modificación, las ISO 26000 y los estándares propuestos por las normas internacionales GRI para la emisión de informes sociales. El informe de sostenibilidad permite a cada organización informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales. Los Estándares GRI también son una referencia confiable para los responsables políticos y reguladores de todo el mundo; fomentan y permiten informes no financieros creíbles de las compañías bajo sus jurisdicciones, entre otras acciones positivas.

Dicha propuesta comenzó con GRI 101: Foundation, que es el punto de partida para usar el conjunto, luego se ha dividido en tres apartados según se trata de indicadores económicos, ambientales o sociales, el mismo orden que aparece en la Guía G4 de Global Reporting Org. A continuación se expone como Tabla 3 el diseño del tablero propuesto y que responde al objetivo general de este Manuscrito:

Tabla 3

Tablero de indicadores propuestos

Código	Objetivo	Indicadores	Formula de medición comentada
Económicos			
GRI 201-1	Informar sobre la creación y distribución del valor económico generado.	Valor económico generado (Ingreso) y la distribución (costos, salarios)	Ventas de productos y servicios + Otros Ingresos obtenidos + Ingresos relativos a la construcción de activos de uso propio. - Previsión para desvalorizaciones de créditos - Costos operacionales (costo de productos vendidos, materia prima, servicios de terceros) - Salarios de empleados - Pagos al gobierno (impuestos) - Pagos a proveedores de capital (intereses) - Inversiones en la comunidad (contribuciones sociales)
GRI 202-1	Medir el impacto sobre los salarios para mejorar el bienestar en los trabajadores.	Proporción significativa de salarios por encima del mínimo.	Diferencia entre el salario mínimo y categorías superiores en (%)
GRI 204-1	Fomentar la economía local estable y mantener las relaciones en la comunidad.	Porcentaje de adquisiciones a proveedores locales y ubicación.	Compras locales sobre el total de compras adquiridas.
Ambientales			
GRI 301-2	Notificar sobre materiales reutilizables dentro de la empresa.	Porcentaje de insumos reciclados utilizados en la producción.	Total de insumos reciclados sobre el total de insumos.
GRI 302-1	Medir el consumo de energía en la producción.	Consumo total de energía procedente de fuentes renovables y no renovables	Registración de consumo utilizado de cada fuente.
GRI 302-4	Medir el ahorro de energía dentro de la empresa.	Volumen total y método de eliminación	Suma total del ahorro efectuado en comparación con un periodo anterior. Consumo anterior - el consumo actual consumido.
GRI 307-1	Garantizar el cumplimiento y ajuste de operaciones dentro de los parámetros reglamentarios.	Cantidad de multas y/o sanciones Valor monetario de sanciones	Registro total de multas recibidas con el valor monetario correspondiente a cada una.
Sociales			
GRI 401-1	Medir el nivel de insatisfacción e incertidumbre de los empleados.	Nro. total y tasas de nuevas contrataciones de empleados	El porcentaje se obtiene dividiendo el total de nuevos empleos sobre el total de empleados dentro de la organización.

GRI 404-1	Medir la inversión en formación de empleados.	Nro. total y tasas de rotación de empleados Media de horas de formación de empleados durante el periodo	El porcentaje se obtiene dividiendo el total de nuevos ingresos de empleados en la organización sobre el total de empleados. Numero total de horas de formación proporcionada dividido el número total de empleados.
GRI 404-3	Evaluar el desempeño y mejorar la satisfacción de los empleados dentro del ámbito laboral.	Porcentaje del total de empleados con evaluación periódica de desempeño.	Cantidad de empleados evaluados sobre total de empleados de la organización.
GRI 406-1	Aplicar políticas que eviten la discriminación y conflictos. Identificar casos.	Nro. total de casos de discriminación. Prioridad frente a cada caso y acciones emprendidas.	Cuantificación de casos de discriminación dentro del periodo. Para establecer prioridades de casos deberá tener en cuenta las demandas sociales de su contexto. (sexo, edad, incapacidad, estilos de vida, orientación sexual). Determinación del estado en el que se encuentre el caso: Resuelto, en curso, caso no sujeto a acciones. Cantidad de participaciones sobre el total de proyectos sociales presentados dentro de la localidad.
GRI 413-2	Prevenir impactos negativos en la comunidad local, considerándolas de manera oportuna.	Porcentaje de participación en programas de la comunidad local Reclamos y/o quejas de la comunidad.	Teniendo en cuenta la vulnerabilidad de la sociedad en la que se desarrolla: Cuantificación de quejas y/o reclamos. Evaluar y determinar el volumen de contaminación a la cual la expone. Cuantificación de explotación de recurso naturales propios de la zona.

Fuente: Elaboración Propia en base a estudio realizado.

Otro tablero que se propone para las PyMEs de Las Parejas es el que se expone a continuación, según las diferentes perspectivas que influyen en la gestión de las mismas y que es complementario al recién expuesto. El mismo, trata las perspectivas financieras, del cliente, de los procesos internos y de aprendizaje y crecimiento; pilares para lograr un gestión estratégica exitosa en el marco de la RSE.

Según se recopiló del análisis bibliográfico, el número de indicadores debe estar entre 4 y 7, para cada perspectiva de análisis con un máximo de 25 en total.

El tablero Anexo, propuesto como solución anexa al de la Tabla 3, es el que se plantea a continuación como Figura 7:

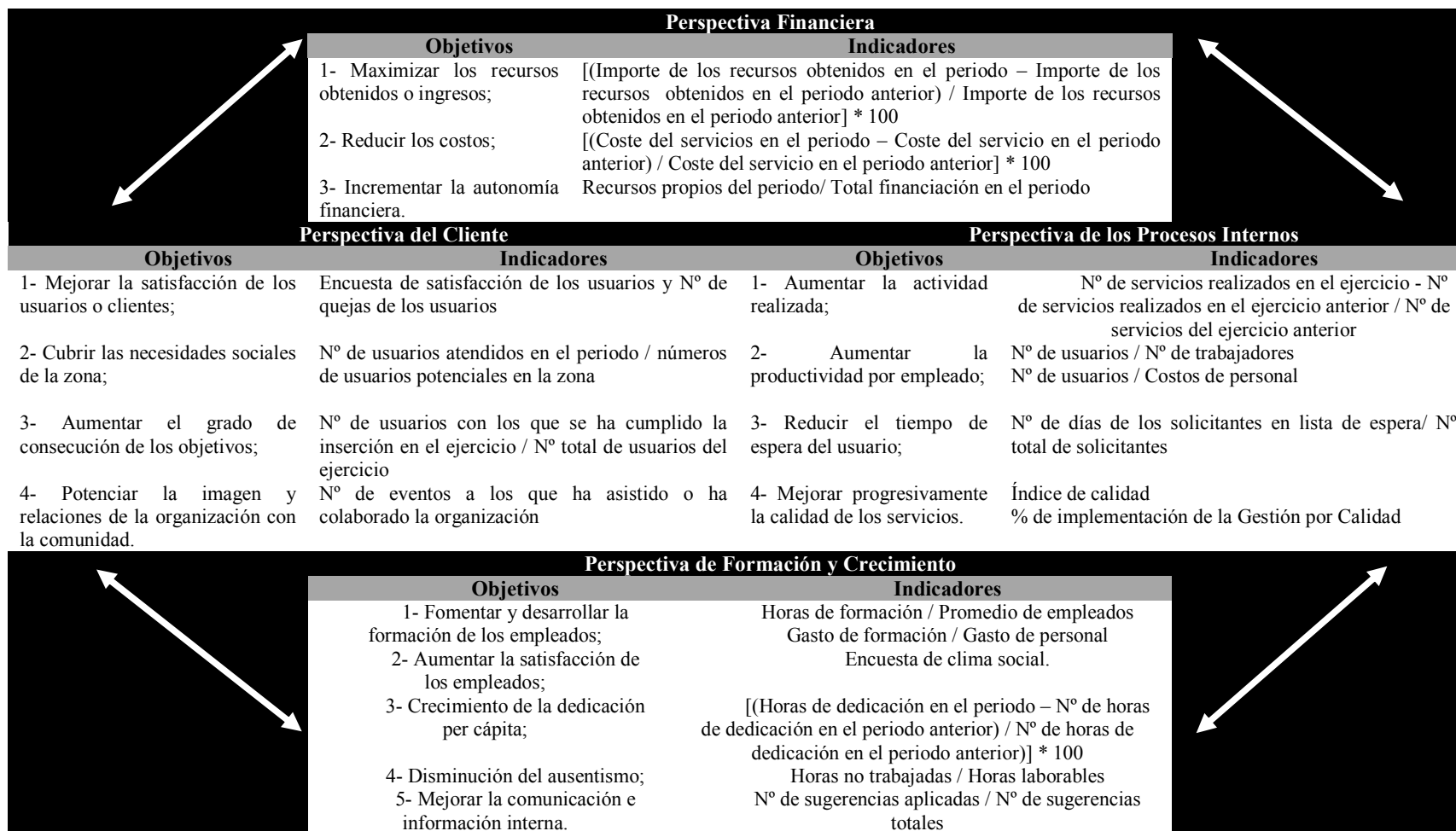


Figura 7 CMI anexo al tablero de indicadores propuestos

Fuente: Elaboración propia

Como fortalezas de este TFG se señala lo siguiente:

- ✓ Valioso aporte bibliográfico conocido en los sitios Web internacionales;
- ✓ Voluntad proactiva de parte de la mayoría de la sociedad, en pos de aplicar políticas de RSE;
- ✓ Resultados logrados, acorde a los objetivos planteados.

Como limitaciones de este TFG se señala lo siguiente:

- ✗ Ausencia de información sobre RSE en la localidad de Las Parejas, que hizo que la investigación se torne dificultosa;
- ✗ Restricción de acceso a la información y procesos por parte de algunas organizaciones;
- ✗ Escasa voluntad de algunas industrias, de otorgar parte de su tiempo para contestar simples preguntas.

A modo de síntesis, en los tres ámbitos analizados en la ciudad de Las Parejas, se evidencia escasa información acerca del tema de RSE, desconocimiento de casos de implementación de acciones relacionadas y ausencia de métodos y técnicas de comunicación de información.

Se acreditó que existe un factor común en las industrias, que es la minimización de la importancia de los empleados, en su desempeño en la empresa, además de mantener un escaso vínculo con la sociedad; no demuestran esfuerzos por informar a sus clientes el impacto medioambiental que producen sus actividades; conservan la idea de lograr el máximo beneficio empresario sin considerar su responsabilidad social y ambiental; no consideran a los consumidores como eslabones indispensables para su desarrollo. Sin embargo, se puede decir que poseen capacidad para llevar a cabo un sistema simple de control de gestión, en principio, con una simple inversión en capacitación y reclutamiento para ello.

Por parte del sector municipal, se evidenció que no cuenta con ordenanzas ni normativas obligatorias, para exigir a las empresas, cumplir con la R.S.; por ende, aquellas industrias que aplican las normas ISO, son aquellas que lo hacen de forma voluntaria para que su gestión sea certificada como de calidad.

En cuanto a lo social, se visualiza interés por ver reflejadas normas sobre RSE ya que son los principales afectados por las ausencias de las mismas. Por ello, manifiestan una enorme necesidad de información y aplicación de procedimientos sustentables.

A pesar de que el panorama parejense no sea el esperado en cuanto a aplicación de RSE, es esperanzador, ya que la idea está latiendo en cada una de las personas de la sociedad, lo cual es el motor para empujar a los empresarios a lograrlo, por el bien común.

Superado el debate acerca de la importancia de que las organizaciones trabajen en pos de un mundo más sustentable, se han desarrollado distintas iniciativas orientándolas en cómo informar a sus grupos de interés sobre sus impactos y contribuciones en torno a esta causa.

Se plantea como futuras líneas de investigación, las que se describen a continuación:

- Implementar un sistema de tratamiento de residuos municipal, más allá de la separación que actualmente se realiza;
- Control de la calidad del agua potable, realizando quincenalmente análisis físico-químicos y bacteriológicos;
- Tratamiento de efluentes industriales;
- Incorporación de extractores de humo producido por las soldaduras, en aquellas industrias;
- Incorporación de zonas libres de contaminación, implementando normativas de circulación en bicicletas o al peatón en espacios naturales, con el fin de conservar el microclima del lugar;
- Controles sanitarios a los empleados periódicos, con el objetivo de reducir las enfermedades laborales.
- Recopilación de todas las normas, leyes, decretos y resoluciones a nivel nacional en materia de ambiente para tomar como referencia para las PyMEs Parejenses.

Referencia

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

ComunidadRSE. (2016). *Balances sociales: conocé la importancia de su elaboración y los principales puntos que debes tener en cuenta.* Recuperado de:
<http://www.comunidadrse.com.ar/balances-sociales-conoce-la-importancia-de-su-elaboracion-y-los-principales-puntos-que-debes-tener-en-cuenta/>

Echeverri-Flórez, H. y Uribe, R. (2015). *La madurez ambiental como estrategia para la competitividad en las pymes de salud.* Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200007&lang=es.

ISO 26000. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto.* Recuperado de
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

RESOLUCIÓN TÉCNICA N° 36. *Normas contables profesionales: balance social.* (2011). Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Recuperado de:
http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%20N%20T%20CNICA%20N%20BA%2036

Feldman, M., Becherman, N. (2013). Proyecto de Investigación: *La competitividad y la Responsabilidad Social Empresaria como estrategia de negocios en la Pymes de CABA.* Recuperado de:

http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/2415/3/Competitividad_Feldman_Becherman.pdf

Fortuna, C. (Marzo, 2017). GRI STANDARDS: Nuevos estándares globales para la elaboración de reportes de sustentabilidad. *Revista Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la CABA Digital*. Recuperado de <https://archivo.consejo.org.ar/consejodigital/RC42/fortuna.html>

Giraldo-Cárdenas, L. M., Kammerer, Y. Y. & Ríos-Osorio, L. A. (2016). *Responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín*. Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n1/v14n1a09.pdf>.

Global Reporting Initiative. *About GRI*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>

Global Reporting Initiative. *Centro de descarga de estándares GRI*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/>

Presuttari L. (2016). *La importancia de la Responsabilidad empresarial*. (Tesis de Contador Público). Universidad Siglo21: Córdoba. Recuperada de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Leisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo I

Consentimiento Informado para participantes de investigación

La presente investigación es conducida por Medina Maira, de la Universidad Empresarial Siglo 21. La meta de este estudio es obtener información acerca de la implementación de Responsabilidad Social Empresaria en la ciudad de Las Parejas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después, las ideas expresadas.

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 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 Maira Medina.
- ✓ He sido informado (a) de que la meta de este estudio es: obtener información acerca de la implementación de Responsabilidad Social Empresaria en la ciudad de Las Parejas.
- ✓ Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

- ✓ Reconozco que la información que se 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 Medina Maira.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

Anexo II

Entrevistas realizadas a empresas evaluadas, conjuntamente con los resultados obtenidos:

- Agro-partes (A1):
 - ¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?
Sí.
 - ¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?
Sí.
 - ¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?
Si son necesarios respondemos a reclamos, servicios Post-venta.
 - ¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)
No.
 - ¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)
Sí.
 - ¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?
En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.
 - ¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?
Sí.
 - ¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?
No.
 - ¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?
No.
 - ¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?
No.
 - ¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

Si. (no da demasiada aclaración al respecto)

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

No.

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

No.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

Sí.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

No.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

No.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

No se capacita; si se controla.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

Si.

- **Agro-partes (A2):**

¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?

No.

¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)

No.

¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)

Sí.

¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?

En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.

¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?

Sí.

¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?

No.

¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?

No.

¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?

No.

¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

Sí. (no da demasiada aclaración al respecto)

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

No.

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

No.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

No.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

No.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

No.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

No.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

No.

- Fundición (F1):

¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?

No.

¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)

No.

¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)

Sí.

¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?

En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.

¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?

No.

¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?

No.

¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?

No.

¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?

No.

¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

Sí. (no da demasiada aclaración al respecto)

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

No.

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

No.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

Sí.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

No.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

No.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

No.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

No.

- **Fundición (F2):**

¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?

No.

¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)

No.

¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)

Sí.

¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?

En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.

¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?

No.

¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?

No.

¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?

No.

¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?

No.

¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

Sí. (no da demasiada aclaración al respecto)

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

No.

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

No.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

No.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

Sí.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

Sí.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

Sí.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

No.

- Plásticos (P1):

¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?

No.

¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)

No.

¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)

Sí.

¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?

En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.

¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?

Sí.

¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?

No.

¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?

No.

¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?

No.

¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

Sí. (no da demasiada aclaración al respecto)

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

No.

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

Sí.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

Sí.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

No.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

No.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

No se capacita; si se controla.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

Sí.

- Plásticos (P2):

¿Tienen proveedores únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen Clientes únicamente en mercado nacional?

Sí.

¿Tienen algún tipo de servicios adicional orientado a mejorar los servicios del cliente?

No.

¿Utilizar actualmente energía renovable? (pantalla solar, energía eólica, hidráulica)

No.

¿Hay conciencia del uso y buena administración de materiales y energía no renovables? (metales, petróleo, gas natural, gas, carbón)

Sí.

¿Qué destino tienen los residuos resultantes en la producción?

En su mayoría son reutilizados en la empresa, otros son compactados y vendidos a otras organizaciones, y otros desechados.

¿Utilizan para embalaje papel, cartón, plástico, nylon?

Sí.

¿Han tenido comunicados, avisos, multas, denuncias por contaminación ambiental?

No.

¿Consideran que alguno de sus proveedores tenga impacto negativo al medio ambiente?

No.

¿Han participado en algún proyecto municipal o social como colaboración?

No.

¿Utilizan combustibles o algún químico en la producción?

Sí.

¿Existe buen ambiente de trabajo?

No.

¿Hubo algún caso de discriminación o conflictos entre empleados?

Si

¿Se capacita al personal cuando se ofrecen talleres o cursos de temas de interés?

Sí.

¿Se realizan evaluación de desempeño? ¿Realizan incentivos para mejorar aptitudes?

Sí.

¿Hay mucha rotación de empleados? ¿Existen motivos conocidos?

No.

¿Incorporaron pasantes en su empresa?

No.

¿Se capacita al personal en cuestiones de seguridad? ¿Hay controles y prácticas de medidas de Seguridad?

No se capacita; si se controla.

¿Hubo alguna incorporación de innovación tecnológica este último año?

Sí.

Entrevista realizada al encargado municipal del área medio ambiente conjuntamente con los resultados obtenidos:

¿Existen ordenanzas ambientales dirigidas a empresas?

Actualmente no hay ordenanzas vigentes que abarquen esta temática, sin embargo, se trabaja en reglamentos que limitan el área industrial. Se sugiere a las empresas que certifiquen sus operaciones con las normas ISO.

¿Qué tipo de controles se llevan a cabo para evaluar su cumplimiento? ¿Con qué periodicidad se realizan?

Ninguno desde el ámbito municipal, en relación a RSE.

¿Se notifica ante una falta? ¿Qué tipo de sanciones o medidas se toman ante estas cuestiones?

No aplican el código de falta local los daños ambientales de las empresas.

¿Cuál es la solución que le ofrece el municipio a las mismas para deshacerse de los desechos industriales?

Cada empresa debe hacerse cargo de los propios desechos. Sin embargo, sería de fundamental importancia lograr un relleno sanitario donde se reciban residuos industriales no peligrosos. Se está evaluando esta alternativa.

¿Hay algún problema actualmente que se esté tratando o pendiente de solucionar respecto a contaminación en el área industrial? ¿Cuál es el impedimento?

No.

¿Las empresas se muestran con interés y responsabilidad frente a la protección del medio ambiente?

No; ya que todo repercute en un costo que lamentablemente no están dispuestos a afrontar. Esperamos que con el correr de los días, la conciencia social pese más y sea ordenante como la normativa que hoy no existe.

Si tuviese que evaluar a las empresas de nuestra ciudad, ¿qué piensa de su desempeño frente a este tema? ¿Qué recomendación les daría?

Es un tema reciente, con poco conocimiento en general. La recomendación es que se unan los empresarios y propongan un plan de gestión ambiental consecuente de sus actividades y de esa forma lograr un proyecto común, que sin duda, será apoyado por los ciudadanos.

*Anexo III**Guía de Observación*

1. Historia que cuentan de su empresa en la Página Web;
2. Visión, Misión y Valores empresarios;
3. Actividad/es que desarrollan;
4. Ubicación actual de la empresa;
5. Galería de imágenes que expone y valida su desempeño;
6. Impacto en el medio ambiente y RSE que manifiestan cumplir;
7. Que manifiestan acerca de certificar su actividad con Normas ISO o de basarse por lo sugerido por la RT N°36.

Anexo IV

**ANEXO E – FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO
FINAL DE GRADUACIÓN**

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR TESIS DE POSGRADO
O GRADO A LA UNIVERIDAD SIGLO 21**

Por la presente, autorizo a la Universidad Siglo21 a difundir en su página web o bien a través de su campus virtual mi trabajo de Tesis según los datos que detallo a continuación, a los fines que la misma pueda ser leída por los visitantes de dicha página web y/o el cuerpo docente y/o alumnos de la Institución:

Autor-tesista <i>(apellido/s y nombre/s completos)</i>	Medina, Maira Jorgelina
DNI <i>(del autor-tesista)</i>	32.129.422
Título y subtítulo <i>(completos de la Tesis)</i>	“Indicadores adaptados para comunicar sustentabilidad empresarial en pequeñas y medianas empresas parejenses”
Correo electrónico <i>(del autor-tesista)</i>	mai_22_6@hotmail.com

Otorgo expreso consentimiento para que la copia electrónica de mi Tesis sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21 según el siguiente detalle:

Texto completo de la Tesis <i>(Marcar SI/NO)</i> ^[1]	No.
Publicación parcial <i>(Informar que capítulos se publicarán)</i>	No.

^[1] Advertencia: Se informa al autor/tesista que es conveniente publicar en la Biblioteca Digital las obras intelectuales editadas e inscriptas en el INPI para asegurar la plena protección de sus derechos intelectuales (Ley 11.723) y propiedad industrial (Ley 22.362 y Dec. 6673/63. Se recomienda la NO publicación de aquellas tesis que desarrollan un invento patentable, modelo de utilidad y diseño industrial que no ha sido registrado en el INPI, a los fines de preservar la novedad de la creación.

Otorgo expreso consentimiento para que la versión electrónica de este libro sea publicada en la página web y/o el campus virtual de la Universidad Siglo 21.

Lugar y fecha:

Firma autor-tesista

Aclaración autor-tesista

Esta Secretaría/Departamento de Grado/Posgrado de la Unidad Académica: _____certifica
que la tesis adjunta es la aprobada y registrada en esta dependencia.

Firma Autoridad

Aclaración Autoridad

Sello de la Secretaría/Departamento de Posgrado