

Universidad Siglo 21



Carrera de Contador Publico

Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

Primera aproximación de reporte de RSE para una Pyme.

“Diseño de armado de tablero”

First approach to CSR reporting for an SME.

“Board assembly design”

Autor: Pintos, Paula Noemí.

DNI: 35.115.420

Legajo: VCPB26539

Tutor de TFG: Márquez, Agustín.

Córdoba, Julio 2019

Índice

Resumen	2
Abstract	3
Introducción	4
Métodos	16
Diseño	16
Participantes	17
Instrumentos	17
Análisis	17
Resultados	18
Discusión	24
Referencias	32

Resumen

El presente trabajo final de graduación se refiere a la elaboración de sistema de gestión en responsabilidad social para la empresa ACCME SRL, ubicada en la Ciudad de Córdoba, Argentina, con base a sus prácticas en el campo de la electro medicina y su larga trayectoria en este campo, con el objeto de dotarla de una importante herramienta que le permita la implementación de acciones de tipo socio-ambiental. La empresa se encarga del desarrollo de equipos médicos, que ayudan a pacientes con enfermedades respiratorias, y es tan notable el impacto que su labor tiene, tanto en la comunidad como en diversos grupos de interés, que se hace necesario la presentación de los indicadores adecuados que midan y divulguen los factores económicos, sociales y ambientales para dar a conocer los avances logrados, y lograr una mejor integración con la sociedad en general, optimizando el dinamismo de sus operaciones y procesos internos. Para este trabajo utilizamos información sobre la temática, combinado con un trabajo de investigación en la empresa ACCME SRL, objeto de nuestro estudio, para finalmente proceder al diseño de sistema de gestión empresarial.

Palabras claves: Responsabilidad social empresarial, Sistema de gestión, Electro medicina.

Abstract

This final graduation work refers to the development of a social responsibility management system for ACCME SRL, located in the city of Córdoba, Argentina, based on its practices in the field of electro medicine and its long history in this field. field, in order to provide an important tool that allows the implementation of socio-environmental actions. The company is in charge of the development of medical equipment, which helps patients with respiratory diseases, and the impact that their work has, both in the community and in various interest groups, is so remarkable that it is necessary to present the appropriate indicators that measure and disseminate economic, social and environmental factors to publicize the progress made, and achieve better integration with society in general, optimizing the dynamism of its operations and internal processes. For this work we use information on the subject, combined with a research work in the company ACCME SRL, object of our study, to finally proceed to the design of business management system.

Keywords: Corporate social responsibility, Management system, Electro medicine.

Introducción

A pesar de todo lo que hemos evolucionado como seres humanos, del desarrollo que han alcanzado algunos países y de las nuevas tecnologías e investigaciones, seguimos encontrando en el mundo problemas, antiguos y otros nuevos, que no hemos sido capaces de resolver como humanidad, a) Pobreza y analfabetismo, b) Crisis poblacional, c) Conflicto global, d) Problemas medioambientales. En palabras más simples y para que podamos verlo de mejor forma, esto se ve reflejado en desigualdad social, pobreza extrema, personas que no han podido terminar su educación, personas excluidas y vulnerables, población que envejece con mala calidad de vida, corrupción, manifestaciones en las calles, descontento social en diferentes.

Para aportar a la solución de estos problemas, pero desde la perspectiva empresarial, hace varios años se crearon dos corrientes que son la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sistema B.

Primero definamos a que se le llama Responsabilidad Social Empresarial: “es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés” (Rodríguez, 2008, p. 111).

Dicha concepción implica que las empresas deben poseer una visión integral de su negocio donde se respete a las personas, sociedad y medio ambiente.

Aunque es importante la conceptualización del término de RSE para delimitar el alcance y características de las organizaciones que se comportan responsablemente, su conceptualización y práctica varía entre países y culturas, y tienen un papel distinto dependiendo de las políticas públicas y del desarrollo institucional de cada país (Vives, 2007).

Es importante manifestar que no toda forma de relación social de la empresa con su entorno social y ambiental es propiamente una práctica de RSE. Taquía (2006) diferencia a la RSC de la filantropía y de la inversión social resaltando diferencias claras entre la motivación, los objetivos y los resultados que generan cada uno de los términos.

Filantropía consiste en una motivación altruista, con Impacto fuera de la organización y produce la satisfacción del empresario

Inversión Social consiste en motivar esperando obtener beneficios a corto plazo con Impacto externo e interno (impacto en el exterior pero con influencia en la empresa) y busca mejorar la imagen de la empresa.

Responsabilidad Social Empresarial su forma de motivación consiste en brindar beneficios para los trabajadores, familias y comunidad, tiene como objetivo lograr beneficios de mediano y largo plazo.

Existen cuatro grandes etapas de la evolución de la RSE de acuerdo con Schwalb y Malead (2004, citado en Taquía, 2006). La Época empresarial donde la actividad empresarial experimentó un gran auge caracterizado por el desarrollo de actividades económicas de manera desenfrenada. En esta época surge el concepto de filantropía empresarial donde inicia la preocupación por el bienestar social. El lema de la época empresarial es: “una buena empresa entrega productos y servicios excelentes. Una gran empresa hace todo eso y, además, busca hacer del mundo un mejor lugar” (Taquía, 2006, p. 37).

La segunda etapa de la evolución de la RSE es la Gran Depresión donde se concientiza que la empresa es un actor que, al igual que el Estado y la sociedad, influye en el entorno económico de los países debido a la interacción que tiene con diversos actores sociales. Dicha concientización se debió tanto a la depresión económica de la década de los

30 y a la experiencia de la Segunda Guerra Mundial, sobresaliendo las preocupaciones sobre las relaciones de empresa y sociedad. En esta época, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) determina que debe existir responsabilidad compartida entre las empresas y el gobierno sobre el progreso de la sociedad, generándose la Declaración de Filadelfia en donde se afirma que la generación de empleo y la mejora de las condiciones de trabajo no es obligación única del gobierno e instituciones públicas, sino también del sector privado (Perdiguero, 2003). En este sentido, se inicia el establecimiento de obligaciones morales del sector privado para lograr el progreso de la sociedad.

El activismo social (tercera etapa) surge entre los años sesenta y setenta, donde la RSE adquiere mayor relevancia tanto en el debate público como en la comunidad científica, debido a que se toma conciencia de la discriminación racial, la guerra, las restricciones a la libertad de expresión, la concentración de la riqueza sin desarrollo social y las condiciones de trabajo inadecuadas que existen en la sociedad.

Estos cambios ideológicos generan la manifestación de la sociedad por su inconformidad a través de movilizaciones de protesta por la paz, los derechos civiles y la protección del medio ambiente, lo cual conduce al sector empresarial a preocuparse por el impacto social y ambiental que tienen sus labores. En esta época surge el término de filantropía estratégica donde lo importante es ayudar a la sociedad de tal forma que la empresa también se vea beneficiada.

La cuarta etapa es llamada Conciencia social contemporánea la cual surge en los años 80 junto con el término de desarrollo sostenible y ética en los negocios, como partes del concepto de RSE.

En específico, el auge de la ética en los negocios se debe a la gran inmoralidad de los negocios evidenciada en la especulación bursátil, la cultura del dinero rápido y la utilización de información privilegiada para realizar fraudes. En esta etapa las empresas desarrollan códigos de conducta ética para evidenciar una forma de RSE, sin embargo, diversos estudios sostienen que “no es posible asociar un mayor nivel formal del desarrollo de políticas éticas o la existencia de códigos de conducta con prácticas más honestas” (Perdiguero, 2003, p. 151). En los foros internacionales se comienza a hablar sobre RSE como estrategia para la competitividad, apareciendo diversas revistas y publicaciones especializadas en el tema, consolidándose como una disciplina académica.

Por su parte el Sistema B nació en los 2000 y son empresas que redefinen el éxito en los negocios y buscan aprovechar el poder de la empresa para resolver problemas sociales.

Han pasado los años y estas corrientes van evolucionando. Así como en un comienzo sólo se hablaba de que eran las empresas responsables de esto, ahora se han sumado incluso organizaciones de la sociedad civil, del estado y de las ONG, entre otras.

En sus inicios se hacían acciones de filantropía (regalos a fundaciones u hogares, entrega de materiales a colegios, aportes en dinero u otro) y ahora se asocia más a la gestión. Es decir, las organizaciones deben hacerse cargo de su cadena de valor, de los impactos negativos y positivos de su quehacer como organización, de los productos y servicios que ofrecen, de la calidad de vida de los trabajadores, por mencionar algunas.

Todo lo anterior nos demuestra que, para lograr superar los problemas actuales, debemos pensar en el bien común por sobre el individual y asumir que cada una de las organizaciones debe cumplir un rol en la sociedad en la que está participando.

No se puede pretender que sean otros (las empresas, el gobierno, las autoridades, las ONG o cualquier otro organismo) los que se hagan cargo de los impactos negativos que cada uno genera, porque de lo contrario no podremos entregarles a las generaciones que vienen un mundo mejor del que recibimos y seguiremos haciéndole daño al planeta.

Es por todo lo expuesto anteriormente que se creó GRI (Global Reporting Initiative) esta es una organización sin ánimo de lucro con múltiples grupos de interés cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sustentabilidad en todo tipo de organizaciones.

Cuenta con oficinas regionales en Australia, Brasil, China, India y Estados Unidos y además cuenta con una red de más de 30.000 personas en todo el mundo.

Se encarga de producir, de manera gratuita, un marco para la elaboración de memorias de sustentabilidad.

Cuenta con un plan estratégico cuyas premisas son la **Visión**: Una economía global sostenible donde las organizaciones gestionen responsablemente su desempeño e impactos económicos, ambientales y sociales y elaboren memorias de una forma transparente; **Misión**: Hacer de la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones; **Alianzas**: GRI mantiene alianzas estratégicas globales con la organización para la cooperación y el desarrollo económico.

Originalmente el GRI fue fundado en los EEUU en 1997 por CERES y el programa para las Naciones Unidas PUNMA (ONU), y tuvo su primera sede en EEUU.

La primera versión de la guía se puso en práctica en el año 2000, al año siguiente con el asesoramiento del comité de gestión CERES, separo a GRI como una organización independiente.

Desde los años 60's la presión social y gubernamental porque las empresas informen sobre aspectos no financieros se ha intensificado, no fue sino hasta finales de los 80'S cuando un incidente cambio las cosas a favor de esta petición, cuando hablamos de incidente, hacemos referencia a EXXON VALDEZ quien cayó en aguas de Alaska en 1989 derramando 35.000 toneladas de petróleo y afectando a más de 2000km de costa.

El conocer información de las organizaciones respecto a cuestiones ambientales y sociales se volvió una tendencia.

El principal objetivo del GRI es desarrollar guías e instrumentos para asistir en la rendición de cuentas de empresas sostenibles. Entre los instrumentos se encuentran, directrices para la elaboración MS. Protocolos Técnicos que consiste en medir cada indicador y Suplementos sectoriales en desarrollo.

Estas guías e instrumentos buscan que las empresas realicen de manera rutinaria informes de sostenibilidad, así como lo hacen con los reportes financieros, muestren como integran la puesta por el desarrollo sostenible y por el enfoque "Stakeholder" en sus estrategias y en su gestión.

Desde el punto de vista del procedimiento este instrumento funciona a través de Gestión y desarrollo de productos: Son medidas para las que es necesario tener en cuenta el tipo y la selección de los servicios.

Gestión Interna: Comprende todas las tareas y medidas de las sedes centrales de la empresa y las oficinas regionales.

Gestión de la cadena de Valor Agregado: Comprende la lección, el contrato y la mejora de los servicios prestados por parte de los proveedores.

Relaciones con el cliente: Comprende todas las medidas referentes a las relaciones con el cliente.

Cooperación con los países destino: Son todas las medidas y relaciones relativas al dialogo sobre el efecto de las ofertas turísticas, así como las medidas sociales con los oferentes de los servicios en los países destino.

Como todo, GRI también tiene sus debilidades y fortalezas, según algunos críticos el GRI ignora dos cuestiones de derechos humanos fundamentales que son la libertad de expresión y la privacidad, aseguran que no ha seguido el ritmo de los cambios significativos sociales y económicos resultantes de la explosión de la información y de las telecomunicaciones.

Las directrices del GRI no están dirigidas a compañías que extraen y hacen cosas sino para las empresas que están dando forma a la nueva economía global, redes sociales, etc.

Los informes contienen información muy general, poco relevante y sin consecuencias prácticas para la estrategia empresarial. La GRI falla a la hora de dar una orientación sobre cómo elaborar los reportes RSE, se deja demasiada libertad a las compañías.

Como fortaleza podemos decir que es una institución internacionalmente independiente con estructura de gobierno propia, cuenta también con participación y financiación propia, es triple dimensional (social, medioambiental y económica); posee actualización constante de sus temas de estudio, existe un compromiso en la mejora continua de su guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Todas las partes involucradas participan en la revisión de los temas y en la elaboración de los borradores del GRI.

Permite conocer y cuantificar el impacto de las organizaciones.

Es un instrumento con madurez y aprobación mundial, imparcial y autónomo que apoya la supervisión de compañías para cumplir el desarrollo sustentable, permite evaluar el comportamiento de la organización, sirve de base para mejora continua de resultados y ayuda a afianzar vínculos con los grupos de interés.

Ahora bien, como dijimos hasta ahora la GRI presenta una serie de indicadores para la elaboración de reportes de sostenibilidad, pero ¿qué son estos?

El reporte de sostenibilidad es un documento informativo a través del cual las empresas comunican su desempeño en tres aspectos fundamentales (ambiental, social y financiero) de forma puntual y objetiva, abarcando un periodo específico.

Cada uno de los elementos de dicho documento debe ser verificable y comparable con el proceso evolutivo de la empresa y el de sus pares, por lo que se convierte en una herramienta estratégica que ayuda a la empresa a medir su desempeño y facilita el proceso de mejora continua.

Aunque el formato GRI es el más común, existen muchas metodologías y estándares desarrollados por organizaciones internacionales que, si bien no son obligatorias, funcionan como guía para reportar de forma balanceada el desarrollo de la sustentabilidad en la empresa a partir de los tres ejes mencionados con anterioridad.

Los informes de sustentabilidad con base en GRI, se centran en los Indicadores de Desempeño definidos por el Marco para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad definido Global Reporting Initiative, diseñado para ser utilizado por organizaciones de cualquier en tamaño, sector y localización.

Los reportes de sustentabilidad son de suma importancia dado a que ayudan a las empresas a evaluar a tiempo los procesos que conllevan un daño potencial, permitiendo que la empresa pueda anticiparse a las posibles implicaciones, reduciendo costos en el control de calidad y aumentando la eficiencia en la producción.

Comunicar de manera precisa los aspectos ambientales, sociales y económicos de la empresa, permite una gestión más eficiente de la información al generar transparencia y credibilidad. Además, el reporte de sustentabilidad es una herramienta para abrir canales de interacción entre la empresa, su cadena de valor y sus grupos de interés, para cimentar su compromiso social e identificar sus áreas de oportunidad.

Constituye un elemento importante que agrega valor a la reputación corporativa y contribuye de forma integral en la comunicación de la responsabilidad social de la empresa, convirtiéndose así en una ventaja competitiva.

El contenido básico de un reporte de sustentabilidad que toma como guía los principios de la Global Reporting Initiative (GRI) se divide principalmente en tres tipos de información:

Descripción de la organización: Detallar información sobre las actividades de la empresa, sus objetivos, estrategia y gobierno ayudará a entender el contexto en el que se desarrolla y comprender su desempeño.

Dirección: Entender cómo la organización aborda un problema o tema determinado proporciona el contexto para comprender su desempeño en un área específica.

Indicadores de desempeño: Facilitan comparar información económica, ambiental y social y se clasifican en 47 Indicadores principales y 32 optativos.

En nuestro país, además de los indicadores GRI contamos con la Resolución Técnica N°36 (FACPSE) “Normas Contables Profesionales: Balance Social” la cual en vistas de que ciertos aspectos del comportamiento social y ambiental de los entes no son reflejados en sus estados contables se aprobó una serie de lineamientos para la elaboración del Balance Social, siempre teniendo presente los indicadores GRI.

En su Capítulo II, define al Balance Social de la siguiente manera:

El Balance Social es un instrumento para medir, evaluar e informar clara, precisa, metódica, sistemática y principalmente cuantificada, el resultado de la política económica, social y ambiental de la organización. En dicho documento se recogen los resultados cuantitativos y cualitativos del ejercicio de la responsabilidad socio-ambiental, informando de forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental y económica y financiera que asumen las empresas en su comportamiento. (s.p.)

Esta resolución técnica también establece que dicho balance “(...) podrá presentarse en forma conjunta con los Estados Contables, o por separado, haciendo referencia en dicho Balance Social en los Estados Contable (...)” (RT N°36 F.A.C.P.S.E.)

El objetivo de la elaboración de un balance social, como su nombre lo indica, es demostrar la forma en la que las organizaciones contribuyen en busca de mejoras hacia futuro, en todo lo concerniente a lo social, ambiental y económico de una sociedad, tanto a nivel local como global.

Para la elaboración de estos, existe una gran variedad de metodologías O.I.T., EUROSTAT, Ethos-IARSE, GRI, etc. Pero en la actualidad se registra una tendencia hacia la aceptación del trabajo que viene desarrollando el GRI.

Se basa en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI.

Su estructura parte de los principios de transparencia, inclusión y verificación, y esos principios son los que determinan las características que debe tener la información.

La RT N°36 hace referencia también al Estado de Valor Económico Generado y Distribuido, el cual consiste en un valor económico generado por la organización y los grupos sociales involucrados con ella.

La presentación reemplaza al indicado que sobre el mismo tema plantea la guía GRI.

Se diferencia del beneficio empresario, ya que el EVEGyD se refiere a la retribución de todos los grupos sociales que intervienen en los procesos inherentes a las actividades del ente, mientras que el beneficio empresario se refiere a la porción que les corresponde a los propietarios cuando se distribuye el valor económico generado. “RT36”.

El ente debe preparar y presentar el EVEGyD como parte integrante del balance social.

En base a todo lo expuesto, oriento el presente trabajo de investigación a la elaboración de un Tablero de Gestión basado en los indicadores GRI para la empresa ACCME S.R.L., una empresa en el rubro de la electro medicina de la provincia de Córdoba.

Objetivo general

Realizar el diseño de implementación de un tablero de gestión bajo la mirada de las RSE para la Empresa ACCME SRL, ubicada en la Ciudad de Córdoba, Argentina.

Objetivos específicos

- o Seleccionar y analizar las particularidades de la Empresa ACCME SRL
- o Revisar en que alcance son aplicables las normas GRI en el contexto de la empresa seleccionada, teniendo como marco general la RT 36.
- o Establecer indicadores relacionados a la RSE susceptibles de ser incorporados a los tableros de control de gestión de esta Pyme.

Métodos

Diseño

Alcance. Tipo descriptivo: se ha descrito de este modo la importancia para las organizaciones de presentar un reporte de sustentabilidad. La investigación planteada es un estudio de caso que aplica el instrumental teórico de generación de información de RSE, es decir, una vez que se analizada la información y la organización, se ha propuesto un tablero con indicadores que muestran la información de la organización bajo los estándares expuestos anteriormente. Es importante mencionar que el alcance de esta investigación se encuentra limitado al diseño del reporte de indicadores, no así al cálculo de los indicadores mismos, dejándose esto último como punto de partida para futuras investigaciones

Enfoque. Cualitativo: El enfoque ha sido la responsabilidad social empresarial.

Diseño de la investigación y tipo. No experimental de tipo transversal. El diseño de investigación se ha basado en la observación de la gestión de una organización a través de un reporte de sustentabilidad, tomando como referencia la base teórica.

O: Observación

RP: Realidad Problemática

BT: Base Teórica

P: Propuesta

Participantes

Se ha seleccionado una Pyme local de conveniencia, que tiene sistematizados los datos de manera suficiente como para obtener toda la información necesaria para realizar la investigación.

La población fueron las empresas de la ciudad de Córdoba. La muestra del presente trabajo se conformó por un análisis de la empresa ACCME S.R.L.

El muestreo será no probabilístico por conveniencia, voluntario, es decir, que apenas se obtenga un caso que se pueda utilizar será tomado.

Instrumentos

Para el relevamiento necesario, se ha profundizado la investigación bibliográfica para entender cómo aplicar las normas GRI y la RT 36 a la empresa seleccionada. Además, se ha debido analizar la información de la empresa para entender cómo es compatible con la generación de informes de RSE.

Análisis de datos

Se han realizado los siguientes pasos:

- Se ha realizado una breve descripción de la organización 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 ha profundizado el análisis para el caso particular de la organización de las normas GRI y de la RT 36, para entender la mejor manera de abarcarlas.

- En base a los dos puntos anteriores, se han establecido los indicadores a utilizar, los mismos no han sido menores a quince, y se ha debido incluir la forma de cálculo, la disponibilidad actual de información (en caso de no estar disponible, el costo asociado de obtenerla) y la posible implicancia para la empresa de utilizarlos.
- Armado del tablero de gestión, que indica parámetros de control y cuando la empresa se encontraría dentro de las bandas aceptables (semaforización). Siempre en base a los criterios establecidos bajo normas GRI y RT 36.

Resultados

A manera de poner en contexto los resultados obtenidos del análisis e investigación de una PyME del mercado local, se disponen las particularidades de la misma.

El nombre de la empresa seleccionada es ACCME S.R.L. esta es una empresa argentina con más de 20 años de trayectoria en el rubro de la electro medicina. Fundada en el año 1992, fruto del esfuerzo y visión de un grupo multidisciplinario de profesionales, focaliza sus acciones en la fabricación de productos electro médicos destinados al tratamiento de afecciones respiratorias.

En estos 20 años de vida, se ha posicionado entre las empresas líderes del mercado, gracias a la implementación de una política basada en la satisfacción del cliente y la permanente cooperación de sus distribuidores. En concordancia con estos lineamientos, en el año 2002 obtuvo la certificación de su sistema de gestión de la calidad bajo los estándares de la norma internacional ISO 9001:2000; además posee autorización de funcionamiento como fabricantes de productos médicos, otorgada por la Dirección de Tecnología Médica de

la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica). Para el cumplimiento de las normas BPF (Buenas Prácticas de Fabricación) exigidas, auditadas y supervisadas por la ya mencionada Dirección, amplía su sistema de gestión de la calidad.

Durante todo este tiempo sus productos han evolucionado en prestaciones, diseño y tecnología acordes a las necesidades y exigencias del mercado, implementado siempre nuevas líneas de productos en el campo del equipamiento de iluminación y soporte diagnóstico.

Posee un servicio de post-venta, formado por una amplia red de empresas especializadas en el rubro, que le permite ofrecer y asegurar una rápida y efectiva respuesta para la solución de cualquier inconveniente relacionado a sus productos.

Alcance de las normas GRI en el contexto de la empresa

ACCME S.R.L. ha asumido el compromiso de fabricar equipamiento médico de tecnología avanzada, destinados a resguardar la salud de sus clientes, es por eso que su desarrollo lo realiza con responsabilidad, bajo procesos controlados y permanentemente monitoreados y a su vez mediante la permanente capacitación de sus empleados. Todo ello ayuda a mantener la calidad y seguridad que sus usuarios requieren.

Dado el compromiso asumido, y la confianza que sus clientes depositaron en ella, es de suma importancia que ACCME SRL presente un reporte de sostenibilidad, que sirva como herramienta que estructure el uso de indicadores para medir factores económicos, sociales y ambientales de la organización. Todo ello con el objetivo de evaluar de manera integral la gestión de la información con la que cuenta tanto a nivel estratégico, como así

también el desempeño dentro de la misma, aplicando para ello indicadores GRI, que proporcionen a su entorno, sean clientes, distribuidores y directivos el conocimiento de cómo se genera la información para las tareas que realiza.

Indicadores GRI a utilizar para elaborar el reporte de sostenibilidad de la organización

A partir de la responsabilidad social de la empresa hacia sus clientes, distribuidores y directivos, se establecerán indicadores para medir la gestión de la información con la que cuenta la empresa, teniendo en cuenta su triple impacto (económico, social y ambiental).

Se aplicarán para ello:

Estándares Universales

GRI 100:

GRI 101- Fundamentos: El punto de partida para la elaboración del informe se basa en la responsabilidad de informar a los grupos de interés las acciones que realiza la empresa para la elaboración de sus productos, y logras así aumentar el nivel de confiabilidad de estos en la empresa.

GRI 102: Información General: La empresa debe brindar información sobre su contexto y sus prácticas de elaboración de información, sobre el perfil de la misma el cual consiste en una empresa caracterizada por la seriedad en sus procesos de fabricación, estrategias de venta, ética empresarial y por permitir la participación de sus grupos de interés.

102-1: Nombre de la Organización

102-2: Debe presentar las actividades de la organización.

102-3: Debe informar la ubicación de la sede de la organización.

GRI 103: Enfoque de Gestión: Aporta información sobre como la organización gestiona un tema material.

Estándares para temáticas específicas:

GRI 200: Informa los impactos materiales de una organización en cuanto temas económicos.

202. Presencia en el mercado.

202-1- El 100% de los empleados reciben sus salarios mensuales en función de las reglas de salarios mínimos teniendo en cuenta las escalas salariales del convenio colectivo de trabajo específico del rubro. Esto contribuye al bienestar económico de los trabajadores que llevan a cabo las actividades de la organización.

202-2: La empresa cuenta con el 100% de sus altos ejecutivos residentes en la Provincia de Córdoba, lo cual implica una presencia positiva en el mercado laboral local.

204: Practica de adquisición.

204-1: La proporción de proveedores locales con los que trabaja la organización corresponden al 40% de los proveedores totales, dado que la mayor parte de los materiales que se usan para la fabricación de los equipamientos son importados por lo que le restante porcentaje corresponde a proveedores extranjeros.

GRI 300: Estándares enfocados con el impacto ambiental de la organización.

301- Materiales: La materia prima que utiliza la empresa para la fabricación de los equipamientos y su envasado corresponden a un 65% plástico, 20% cartón y el 15% a demás insumos reciclables en general. Todos se miden por kilo. Por lo que el mayor porcentaje de insumos es reciclable contribuyendo de esta forma al cuidado del medio ambiente.

302-Energía: La energía eléctrica utilizada es de aproximadamente 300.000Kw anuales debido al consumo que ocasionan las maquinas encargadas de la fabricación lo cual implica un alto costo para la empresa.

307- Cumplimiento ambiental: La empresa cumple con toda la legislación y normativa vigente para el cuidado ambiental por lo que no posee multas ni sanciones al respecto.

GRI 400: Estándares enfocados a partir del impacto social de la organización.

401- Empleo: La totalidad de los empleados de la empresa son mayores de 18 años, su rango etario ronda entre los 23 a 60 años.

Se encuentran encuadrados dentro de la legislación laboral vigente.

El personal encargado de administración y ventas cumple jornadas laborales completas establecidas durante 8 horas diarias, mientras que los operarios cumplen horarios rotativos de 8 horas diarias por turno.

402- Relación trabajador- empresa: Los plazos de aviso mínimos pueden encontrarse en las políticas corporativas y en los contratos laborales estándar de la empresa.

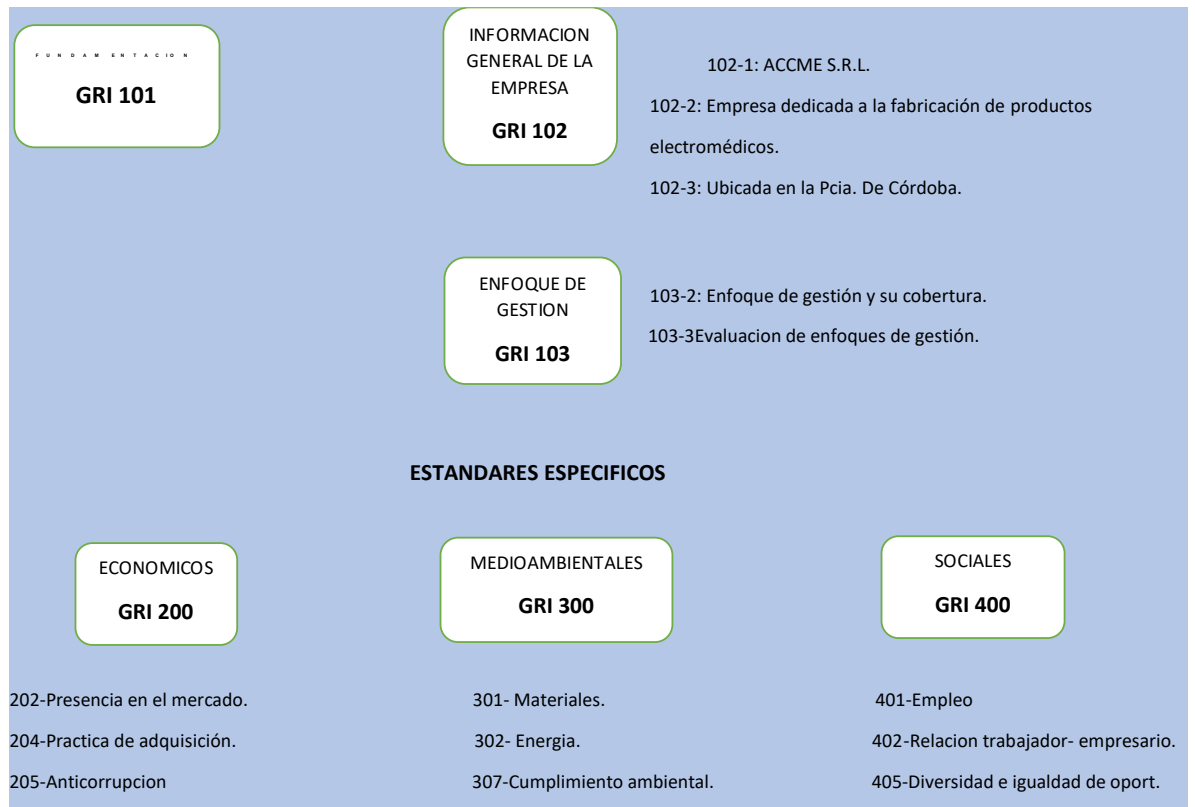
405- Diversidad e igualdad de oportunidades: La política de la empresa consiste en establecer igualdad de género en cuanto al personal contratado. Actualmente cuenta con un 45% de personal femenino encargado de los sectores administrativos y ventas, mientras que el 55% restante corresponde al personal masculino el cual se reparte entre tareas administrativas, de venta y operarios. Este porcentaje se basa en las necesidades que requiere la fabricación de equipamientos.

Armado de un tablero de gestión

A partir del siguiente tablero podemos observar esquemáticamente y de manera ordenada como se organizan los indicadores GRI detallados anteriormente dentro de la organización. Es importante destacar que la empresa en cuestión se encuentra con un alto

porcentaje de cumplimiento de lo establecido por la mayoría de estos, lo que indica que está dentro de las bandas aceptables para la gestión de la información con la que cuenta.

Ilustración 1 Tablero de Gestión



Fuente: Elaboración Propia

Discusión

Este trabajo de investigación pretende el diseño de un tablero de gestión para la empresa ACCME SRL bajo la mirada de la Responsabilidad social empresarial, ubicada en la Ciudad de Córdoba, Argentina, caracterizando y evaluando, la labor que ha venido desempeñando esta empresa en sus más de 20 años de ejercicio.

Con este aporte se le brinda a la empresa una gran herramienta, para orientar la aplicación de acciones de tipo socio-ambiental.

El trabajo de la empresa ACCME SRL, se centra en el desarrollo de equipos médicos, que ayuden a pacientes con afecciones respiratorias, y es tal la importancia de la labor realizada que se hace imperativo la presentación de los indicadores que midan los factores económicos, sociales y ambientales de esta empresa, con el objetivo de evaluar toda la información relativa a gestión y control.

La empresa ACCME SRL, cumple con todos los extremos legales para el ejercicio de su objeto social, así como con todas las obligaciones derivadas de las leyes laborales argentinas. La empresa divulga la misión, visión, valores y las metas institucionales entre sus trabajadores, pero del análisis realizado se evidencia que en la información difundida no se incorporan observaciones referidas a la responsabilidad social. La empresa posee un manual de funciones y procedimientos, y adicionalmente realiza jornadas de inducción a los trabajadores, para darlos a conocer entre los mismos. Esto evidencia compromiso para el buen gestionar del recurso humano, desarrollar un excelente ambiente organizacional, donde los trabajadores se motivan a la mejora constante y la búsqueda personal y colectiva de la excelencia.

A nivel de medioambiente, quizás el aspecto más importante es el enorme consumo eléctrico que se estima en 300.000 KW anuales, consumidos por las maquinarias encargadas de la fabricación. Es de hacer notar también el gran uso de plástico (65%) utilizados en la elaboración de sus productos. No obstante, como producto del compromiso de la empresa con su medioambiente, la misma utiliza en una importante medida material de reciclaje.

Esta empresa también le ha dado una especial importancia a elementos claves como la utilización racionada del agua y la energía en general, así como ha desarrollado una política medioambiental definida y además brinda capacitación a sus trabajadores en este tema.

ACCME SRL, decide aplicar la responsabilidad social empresarial, de manera voluntaria, y surge de la convicción de que una gestión social responsable, es una estrategia para mejorar y diferenciarse de sus competidores, y al mismo tiempo le reporta beneficios a su entorno y optimiza su gestión. Para este diseño se han tomado en consideración normas, esquemas y experiencias en Latinoamérica y el mundo.

En general el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial, consta de cuatro fases, que van dirigiendo las actividades hacia un direccionamiento estratégico y socialmente responsable, que son: Planeación, Implementación, Aseguramiento y Comunicación.

La planeación es la etapa inicial que define la estructura que orienta los procesos y actividades en el Sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la empresa ACCME SRL. La buena planeación conduce a la obtención de los resultados deseados. Comienza con un estudio detallado de la labor de la entidad en el área social y ambiental. Posteriormente identifica los grupos de interés, quienes son principalmente los trabajadores de la empresa, clientes, proveedores, la comunidad a la que pertenece, los socios y el Estado.

Una vez identificados los grupos de interés, se elabora un diagnóstico para conocer a la empresa, su realidad y su nivel de compromiso con la responsabilidad social empresarial. El diagnóstico mide el nivel de conocimiento que se tiene sobre el tema, primeramente, de parte de los gerentes, cuál ha sido el accionar en materia ambiental, para la protección del medio ambiente, cuál la medición de impactos causados al medio, las opiniones de los grupos de interés sobre las actividades realizadas en materia social y ambiental. El diagnóstico identifica las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas.

Luego tenemos el diseño de las estrategias socio ambientales, que son el plan de acción que contiene los principios y valores del sistema, se redefine la misión, visión y valores de la entidad, se definen las políticas de gestión social y se diseñan programas de capacitación.

En la etapa de implementación se ejecuta lo planificado, los objetivos establecidos en el área de responsabilidad empresarial.

En esta etapa la gestión social se convierte en realidad, materializándose todos los objetivos propuestos referentes a la responsabilidad empresarial. Esto conlleva una excelente planificación, que contenga los parámetros definidos en la etapa inicial. La responsabilidad depende fundamentalmente de la gerencia de la empresa, quien al tener un profundo conocimiento de todas las áreas que la conforman y su funcionamiento, resulta ser el ideal para asumir esta tarea. Esta implementación también cuenta con fases que son la de armonización, desarrollo de estrategias y documentación.

En la armonización se capacita sobre responsabilidad social empresarial y los sistemas de gestión social y ambiental. Se pone en conocimiento del personal la investigación, las metas y los resultados esperados luego de la implementación del sistema.

El desarrollo de estrategias implica la ejecución de las actividades ya planificadas en la etapa inicial, referidas a la gestión social que procura brindar bienestar y beneficios a los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores y la comunidad).

-Gestión social dirigida a los empleados está referida con el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las leyes y reglamentos que rigen en materia laboral en Argentina. La referida a los clientes se refiere a generar confianza y lealtad, mediante razonables políticas de precios, calidad en el producto. Las acciones a la comunidad deben ser perfectamente verificables, concretas y medidas para conocer el impacto, deben perfeccionarse los canales de comunicación. A los proveedores en el mantenimiento de buenas relaciones y la cancelación puntual de todos los compromisos contraídos.

-Gestión de la innovación y el emprendimiento, en este proceso se estimula a los trabajadores a asumir nuevos retos y cambios, mejorar los procesos y aportar ideas.

-Gestión del talento humano comprende desde la fase de reclutamiento y selección, la contratación y la permanente capacitación, principalmente en los temas referidos a la responsabilidad social, preservación del medio ambiente, etc.

-Gestión ambiental ayuda en la creación de políticas de protección hacia el medio ambiente, que favorece el reciclaje, el uso racional de los recursos, uso de productos no contaminantes.

-Gestión del conocimiento se refiere a la utilización adecuada de todo tipo de conocimiento que se va generando en la entidad.

-Gestión del cambio, dirigida a lograr el cambio en los paradigmas de vida de empleados, directivos, en la adopción de estilos saludables.

-Gestión gubernamental, son todas aquellas actividades que promuevan el acercamiento con las autoridades locales y nacionales.

La documentación es la etapa que compila todos los procesos y acciones que servirán como una fuente de generación de informes sobre los avances obtenidos, el grado de cumplimiento de las metas establecidas.

En el aseguramiento se analizan las razones de las desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado, y en general es un instrumento de retroalimentación para el perfeccionamiento del sistema. Se realizan todos los ajustes necesarios y se subsanan todos los errores en los que se haya incurrido.

La verificación y el control son indispensables, en esta fase se audita la gestión, los logros alcanzados, los ajustes realizados ante las desviaciones y en general sirve para monitorear el funcionamiento del sistema.

La comunicación, es un nivel donde se dispone lo necesario para divulgar a la comunidad todos los progresos en materia de responsabilidad social.

Una de las debilidades más importantes encontradas en nuestro diagnóstico de la empresa es la ausencia de reportes y actividades en esta materia tan importante. Al no existir documentación apropiada de las actividades llevadas a cabo por la empresa y no haber participación a la comunidad de las mismas, éstas simplemente serán desapercibidas y no servirán como referentes a futuras acciones, tanto de esta entidad como de otras del sector interesadas.

Al comunicarse las actividades realizadas y el logro de los objetivos, se establece un feedback entre los empresarios y los grupos de interés, en donde éstos últimos también actúan como agentes evaluadores, señalando deficiencias e incluso realizando propuestas. Esta etapa se estructura en estrategia y plan de comunicación y la elaboración de los informes socio ambientales.

Para elaborar los reportes de sostenibilidad de la empresa, integramos los socios ambientales, los financieros, etc., de manera tal que se proyecte una empresa con el deseo de desarrollar una gestión integral y transparente, con el compromiso de la constante rendición de cuentas, para generar confianza y aceptación.

Estos reportes son documentos que informan de manera abreviada y entendible todas las actividades dentro del sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para la empresa ACCME SRL, el alcance, los beneficios y el impacto generado en los grupos de interés.

Los indicadores que se utilizan son los indicadores GRI, específicamente: los GRI 100 (101,102 y 103, los GRI 200 (202, 202-1, 202-2, 204 y 204-1), los GRI 300 (301, 302 y 307) y los GRI 400 (401, 402 y 405).

El objetivo principal del GRI, es perfeccionar la memoria de sostenibilidad, integrando el área económica, social y medioambiental. Esta guía nos muestra el resultado en la aplicación de políticas de gestión a través de memorias en un determinado período de tiempo, y por ello sirve como base de comparación entre entidades, para la comunicación a los sectores interesados, para investigar el nivel de influencia de las perspectivas en el aspecto de desarrollo sostenible tiene en la organización, evolución de desempeño.

Contenido: A los efectos de reflejar una información fiel relacionada con las labores de la entidad, se debe incluir tanto la experiencia de la misma, como los intereses de los grupos. La elaboración de esta memoria servirá como herramienta de evaluación de desempeño, y lograr la mejora permanente.

Principios: Deberá contener información relacionada con impacto social, ambiental y económico, y en general todo aquello considerado de especial relevancia, que tienen un impacto importante en los grupos de interés, relacionados a la satisfacción de sus necesidades y a nivel financiero, sin comprometer a futuras generaciones. Se deben tener presentes factores internos y externos como la misión y la visión de la entidad, expectativas de los grupos de interés y de las organizaciones relacionadas con el proceso productivo, proveedores y clientes.

Debe resaltar el trabajo realizado en aquellos asuntos considerados importantes y como se estableció la prioridad en esos asuntos. Servirá de guía sobre lo que se ha de informar, y podrá incluir información elaborada por los grupos de interés, aun cuando esta información difiera de la información manejada a nivel interno.

Participación a los grupos de interés

Una vez identificados los grupos de interés, éstos deben ser debidamente identificados en la memoria.

Sostenibilidad: La información presentada debe estar expresada en el sentido de la proyección a futuro, y el cómo su accionar contribuye en áreas específicas como avances económicos y ambientales. En el aspecto ambiental se refiere al uso adecuado de los recursos y niveles de contaminación. Igualmente, en términos de objetivos sociales y económicos. Se debe indicar la estrategia de la organización relacionada con su propia sostenibilidad.

Exhaustividad: La exhaustividad se refiere al alcance, cobertura y tiempo de medición de los indicadores, así como de la forma de compilar la información y si es suficiente y de fácil comprensión.

La responsabilidad social empresarial se ha convertido en una necesidad para el buen gestionar de las organizaciones en la actualidad, sobre todo para aquellas que desean adoptar políticas de interés social en sus decisiones, contribuyendo de esta manera al desarrollo de sus empleados, sus comunidades y de la sociedad en general.

La gestión social fortalece el proceso de toma de decisiones de tipo estratégico, fortalece la posición de las empresas y a mediano y largo plazo le garantizan la permanencia en el mercado, al aportarle un importante elemento diferenciador.

Referencias

Amato, C. (2015). *Relación entre Sustentabilidad, Responsabilidad Social y Responsabilidad Extendida al Productor*. Brief for GSDR, 1.

Díaz, L. (2011) *El Balance Social. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo*. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf

Drucker, P. (2003). *Managing For The Future. The 1990`s and Beyond*. New York: Truman Talley Books.

Foretica. (2008). *Analysis of the corporate social responsibility concept*. Daena: International Journal of Good Conscience. 2(1): 54-70. octubre 2006 – marzo 2007. ISSN 1870-557X., 9.

Perdiguero, T. (2003). *La Responsabilidad Social de las Empresas en un Mundo Global*. España: Ed. Anagrama.

Resolución Técnica N° 36 (FACPSE)- “Normas Contables Profesionales- Balance Social”.

Vergara Arrieta, José Julio (2014) *Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la Ciudad de Cartagena*. Universidad San Buenaventura de Cartagena.