

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado

Carrera de Contador Público

Manuscrito Científico

RSE como hoja de ruta para potenciar una empresa

CSR as a roadmap to promote a company

Autor: Ahumada, Damián Andrés

DNI: 33.277.075

Legajo: VCPB18487

Director de TFG: Ferreiro, Juan Esteban

Catamarca

Argentina, Julio 2020

Índice

Resumen	3
Abstract	4
Introducción	5
Métodos	16
<i>Diseño</i>	16
<i>Participantes</i>	16
<i>Instrumentos</i>	17
<i>Análisis de datos</i>	17
Resultados	19
<i>Diagnóstico sobre la situación de RSE</i>	19
<i>Áreas en las cuales existen o no acciones RSE</i>	21
<i>Diseño de los indicadores de RSE integrando GRI, Pacto Global y Empresa B</i>	23
Discusión	27
Referencias	32
Anexo I: Documento de consentimiento informado	35
Anexo II: Entrevista/ Cuestionario sobre RSE	37

Resumen

Esta investigación trató de analizar el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) y en cómo puede convertirse en una herramienta esencial para administrar e incorporar en un modelo de competitividad diseñado para pequeñas y medianas empresas (pymes). Se revisaron las normas GRI, ISO, el Pacto Global, los indicadores IARSE-ETHOS, como así también, la teoría de Empresa B, todo ello como base de estandarización de la información. Tuvo como objetivo general realizar un diseño de implementación de un tablero de gestión, con información basada en RSE para una pyme ubicada en la provincia de Catamarca, Argentina. Para alcanzar los resultados expuestos se realizó una investigación exploratoria, con un enfoque cualitativo y un diseño transversal no experimental. A partir de los datos recopilados a través de entrevistas realizadas a empleados, clientes y directivos de la organización, fue posible diseñar los indicadores de RSE apropiados para cumplir con el objetivo propuesto. Como no hay antecedentes de una investigación de esta naturaleza en la provincia, este trabajo proporciona una novedad y permite la posibilidad de profundizar aún más sobre la temática.

Palabras clave: Responsabilidad, Indicadores, Pequeña Empresa

Abstract

This investigation tried to analyze the concept of Corporate Social Responsibility (CSR), and how it can become an essential tool to manage and incorporate into a competitiveness model designed for small and medium companies (SME). The GRI, ISO, the Global Compact, the IARSE-ETHOS indicators, as well as the B-Company theory were reviewed, all as a basis for information standardization. The general aim was an implemented design of a management dashboard, with information based on RSE for a SME located in the province of Catamarca, Argentina. In order to reach the exposed results, an exploratory research was carried out, with a qualitative approach and a non-experimental transversal design. From data collected through interviews conducted with employees, customers and managers of the organization, it was possible to design the appropriate CSR indicators to meet the objective proposed in this research. Since there is no history of an investigation of this nature in the province, this research provides a novelty from which further work remains as a fascinating challenge.

Keywords: Responsibility, Indicators, Small Company

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que se encuentra en constante desarrollo a nivel mundial, su alcance ha traspasado a las organizaciones empresariales de gran envergadura para impactar también a las pequeñas y medianas empresas, organizaciones educativas, organizaciones sin fines de lucro y la lista seguirá.

Cada vez más, las diferentes entidades, promueven y practican la RSE apoyándose en sus bases que las guían hacia una gestión socialmente responsable. Pero, ¿Cuál es la finalidad de que las empresas y organizaciones lleven adelante políticas basadas en RSE?

Volpentesta (2016) menciona que, a pesar de que todas las organizaciones tienen una idea medianamente acabada acerca de RSE, hay multiplicidad de interpretaciones y, posiblemente, todas sean correctas, ya que el concepto se encuentra fuertemente atravesado por otros de importancia, como sostenibilidad y la teoría de los *stakeholders*, término que hace referencia a los distintos grupos de interés que existen sobre una empresa. La visión tradicional es que solo los accionistas y directivos son los interesados en las consecuencias de las acciones de la organización. No obstante, se considera que va más allá de estos, incluyendo a empleados, gobierno y comunidad, por ejemplo.

Implementarlo lleva consigo que los negocios se realicen desde una visión éticamente correcta, respetando el entorno y el medio ambiente, lo que brinda un contexto armonioso de competitividad. No hay que dejar de lado el hecho que se depende del entorno social y ambiental para que las empresas puedan mantenerse en el tiempo. El valor positivo de un empleado conforme con el ambiente de trabajo y permitirle desarrollarse más allá del espacio laboral, tanto con capacitaciones como con

la posibilidad de realizar una carrera, es una garantía para la disminución de costos por recambio de personal, como así también, darle importancia a la igualdad de género, son algunos de los valores que propone este modelo.

Como antecedentes importantes de investigaciones relacionadas con este manuscrito, valen mencionar, a nivel nacional en el año 2013, en la provincia de Mendoza, fue presentado en la Universidad Nacional de Cuyo, la tesis “Gestión Estratégica de la RSE. ¿Es aplicada en nuestras empresas?”, elaborada por Sánchez y Povedano (2013). La investigación tuvo el objetivo de probar si las acciones de RSE en las empresas realmente tienen impactos positivos o no, cómo las empresas realizan la medición de la gestión de responsabilidad social y en las dificultades que presenta medir objetivos de RSE. Como resultados de su investigación, verificaron que las empresas encuestadas tienen conocimiento suficiente sobre RSE, que las empresas al involucrarse con RSE han obtenido mejoras tales como, imagen corporativa, mayor compromiso de los trabajadores y mejoras en sus relaciones con la comunidad. Pero, por el contrario, no hubo mejoras en la fidelidad de los clientes o mayor rentabilidad a largo plazo (Sánchez y Povedano, 2013).

A nivel internacional, el Centro Tecnológico LEITAT, en el año 2010 llevó a cabo la investigación sobre las necesidades y las herramientas que dispone la pyme para poder realizar acciones de RSE, con el soporte del Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España. El objetivo del estudio fue poder determinar cuáles son las necesidades y herramientas que tiene la pyme para poder desarrollar acciones RSE. Se llegó a la conclusión de que se debe dar a conocer el concepto de RSE y promoverlo, ya que existe un desconocimiento en profundidad del tema; propiciar la difusión de las acciones de RSE que algunas pymes ya están realizando y por último establecer un

sistema de indicadores que se adapten a cada empresa para poder valorar la RSE (Leitat, 2010).

También desde España, en el año 2015 la fundación ETNOR (Fundación para la Ética de los Negocios y las Organizaciones), presentó el estudio denominado “Una aproximación ética al comercio valenciano”, en la jornada responsabilidad social en la empresa, un modelo innovador en el comercio del siglo XXI, organizada por la Cámara de Comercio de Valencia. Esta investigación tuvo un doble objetivo, realizar un diagnóstico de la situación de los pequeños comercios en lo que se refiere a RSE; y analizar las potencialidades que tienen las pymes valencianas para avanzar en la implementación y gestión de la RSE. Dicha investigación descubrió que no existía un conocimiento claro del concepto RSE, pero si, una aproximación intuitiva al respecto, al mismo tiempo se llegó a la conclusión de que, lamentablemente, la implementación de la RSE en el pequeño comercio es escasa (ETNOR, 2015).

En América Latina se puede mencionar como antecedente al trabajo de Álvarez Flores Cledy de la Universidad Cesar Vallejo, en el año 2018, sobre RSE y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro textil en Lima. En la misma se investigó cómo la RSE influye en la rentabilidad de las empresas, y a su vez, cómo la rentabilidad incide en el desempeño ecológico de las mismas. Llegó a la conclusión de que la RSE incide en la rentabilidad de las empresas, ya que, se las considera una inversión socialmente responsable. Si éstas emplean la RSE estratégicamente, se tiene la seguridad que, mejorará el nivel de rentabilidad (Álvarez Flores, 2018).

En el año 2019, Palmeros y Ávila de la Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, presentaron la investigación titulada responsabilidad social e inclusión educativa: el desafío de la

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. A través de ella, dieron testimonio del crecimiento a nivel mundial de las acciones de responsabilidad social, donde su trascendencia rebasó la organización empresarial para impactar también a las organizaciones educativas, especialmente a las universidades (Palmeros y Ávila, 2019).

Sobre la RSE, se puede decir que, si las empresas u organizaciones apoyan las necesidades de la comunidad se garantiza una relación de empatía y diálogo entre los distintos miembros, lo cual representa una inversión social responsable. La existencia de proveedores y clientes que apliquen políticas de RSE, garantiza una cadena de valor y permite entablar relaciones más fieles y ventajosas, que, a largo plazo, se ven reflejadas en términos de rentabilidad.

De acuerdo con Mc Williams, Siegel y Wright (2006), se define RSE como situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa y por sobre lo que se espera como cumplimiento de ley. Es de gran importancia que en la actualidad se tenga una visión más integral de lo que significa la RSE, lo que lleva a que la sociedad pueda evaluar de una forma efectiva el real aporte que desarrolla cada empresa sobre su entorno.

Pensar en RSE y tener que cumplir con indicadores sin saber si están alineados con el negocio, ha generado una gran confusión y una difícil concepción y aplicabilidad (Sethi, 1975). Como bien lo expresa el autor, el dilema de gran parte de las pequeñas y medianas empresas es, no poder discernir sobre cómo una política basada en RSE, puede sumar valor a las mismas. El porcentaje de mortalidad en pymes en Argentina, se traduce en la inviabilidad de gastar recursos y tiempo en acciones que, en cierta medida, no resultarán rentables.

En los últimos años, el sector no ha tenido tregua en un contexto de crisis económica: comercios minoristas, emprendedores y pymes agonizan a la espera de una señal por parte del Gobierno Nacional y Provincial. Entre 2016 y 2018 cerraron 9500 pymes. Esta situación empeoró, y durante el año 2019 se cierran un promedio de 25 pymes a nivel nacional y 80 comercios solamente en la ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense (Kahale, 2019). Con estas cifras tan impactantes, para una pyme es un gran desafío poder proyectar a largo plazo y no solo abocarse al hecho de sobrevivir.

Existen cientos de casos en donde, pequeñas y medianas empresas, pudieron encontrar en RSE una oportunidad para crecer (Albendea, 2015). Aunque son las políticas de las grandes corporaciones las que destacan a nivel mediático, las pequeñas y medianas empresas han empezado a buscar asesoramiento para subirse al camino de la gestión responsable, tras observar que las acciones de este tipo mejoran la rentabilidad de su negocio y garantizan su supervivencia. La gestión responsable cada vez es más común entre las pymes. “Más del 55% de las entidades que cuentan con un sistema de gestión de la RSE certificado son pymes”, asegura Herrero directora de Proyectos y Servicios en Forética (2020), organización de España, referencia en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

La guía de sustentabilidad corporativa de las Naciones Unidas acepta que para realizar los reportes de sustentabilidad se utilicen los estándares *International Standard Organization* (ISO) y *Global Reporting Initiative* (GRI). El presente trabajo se enfoca en ellas, como así también en los indicadores IARSE-ETHOS para negocios sustentables y responsables, Empresa B (*B corporation*) y Pacto Global.

Los estándares de reporte GRI son los primeros y más ampliamente adoptados para realizar reportes de sustentabilidad empresarial. Desde su introducción, en 1997, se transformaron desde un nicho, a ser implementados por la gran parte de las organizaciones, de hecho, el 93% de las 250 empresas más grandes del mundo los utilizan (GRI, 2020). De acuerdo con Milne y Gray (2013), la finalidad de este estándar es medir el triple impacto: económico, social y ecológico que causan las organizaciones a su entorno.

Actualmente los estándares GRI, se dividen en dos grandes grupos, los estándares universales y los estándares de tópicos específicos, la aplicación de los primeros es universal y para todas las empresas, mientras que los segundos, pueden no aplicarse en su totalidad y seleccionarse de acuerdo con la relevancia:

- Estándares Universales GRI 100:

GRI 101: punto de partida para aplicar las normas, incluye una breve revisión en el reporte de sustentabilidad, visión general de los estándares GRI y qué requisitos debe tener la organización para implementarlos.

GRI 102: muestra la forma más apropiada para 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 estos.

- Estándares de tópicos específicos:

GRI 200 – Estándares Económicos: incluye medidas como performance económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción y comportamientos anticompetitivos.

GRI 300 – Estándares Ambientales: se relevan los tópicos materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, desperdicio y conformidad ambiental.

GRI 400 – Estándares Sociales: empleo, relación con los empleados, salud y seguridad laboral, entrenamiento y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y agremiación, trabajo infantil, prácticas de seguridad, derechos de pueblos originarios, derechos humanos, comunidades locales, proveedores, salud y seguridad de los clientes, marketing, privacidad y conformidad social.

Así como las antes mencionadas normas GRI, para alcanzar una visión común que fuera aceptable internacionalmente, en septiembre del 2004 la ISO estableció un grupo de trabajo multisectorial para desarrollar una norma no certificable sobre RSE de uso voluntario. Esta norma sería una guía práctica que contribuyera a alcanzar una perspectiva común sobre la RSE y hacerla operativa. Esta guía fue denominada ISO 26000, está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en sectores públicos como privados, en los países desarrollados y en desarrollo, contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación.

La ISO 26000 ayuda a todo tipo de organizaciones a operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar su guía:

- Conceptos, términos y definiciones
- Antecedentes, tendencias y características
- Principios y prácticas

- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de toda la organización, de sus políticas y prácticas

- Entre otras

La Empresa B (*B corporation*, 2012) es un tipo de empresa que utiliza el poder del mercado para dar soluciones concretas a problemas sociales y ambientales. Opera bajo altos estándares sociales, ambientales y de transparencia, toma de decisiones corporativas, legalmente vinculantes considerando no solo los intereses financieros de sus accionistas, sino también otros intereses de largo plazo como la de los empleados, los proveedores, clientes, la comunidad a la que pertenecen y el medio ambiente.

Surge como iniciativa de *B Lab*, una compañía cofundada en 2006 por Gilbert desde la que se trata de crear condiciones necesarias para que prosperen las empresas que tienen vocación sostenible. Una *B corporation* se diferencia del resto de organizaciones por ser modelos innovadores que persiguen el triple impacto:

- Propósito: crear impacto positivo en el ámbito social y ambiental
- Responsabilidad: tener en cuenta como fin primordial los intereses de los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente
- Transparencia: publicar informe anual sobre el impacto social y ambiental certificado por un organismo externo e independiente que les brinde veracidad a los datos

El Pacto Global (ONU, 1999) lanzado durante el foro Económico de Davos en Suiza, donde los máximos órganos de dirección coincidieron con los más poderosos representantes empresariales y sindicales, aceptan una realidad que llegó para quedarse, la RSE como gestión de riesgos y fuentes de oportunidades.

El Pacto Global sirve de marco, a través de sus principios, para desarrollar políticas y proyectos específicos que hacen de la empresa un buen ciudadano corporativo, donde, se compromete por medio de la declaración, firmada ante Naciones Unidas, sobre el respeto a los derechos humanos y laborales, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción, entre otros aspectos fundamentales.

Por último, entrando al plano local, este trabajo se apoya en una herramienta de gestión de uso gratuito que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sustentabilidad y responsabilidad social empresarial en sus estrategias de negocios, los Indicadores ETHOS para negocios sustentables y responsables. Estos indicadores son una herramienta de autodiagnóstico a través de un cuestionario, que tienen como foco evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social ha sido incorporado en los negocios, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos. Fueron desarrollados para estar al servicio de los negocios, traen aplicaciones y funcionalidades entre las cuales se destacan:

- Total flexibilidad en la aplicación por parte de las empresas
- Generación de informes más próximos a la realidad empresarial, con datos orientados a las áreas funcionales, las cuales apoyan efectivamente la gestión
- Mecanismos para planeamiento, posibilidad de compartir datos con las partes interesadas, monitoreo de compromisos y pactos de RSE
- Desarrollo de la sustentabilidad en la cadena de valor

Es importante mencionar que, la Federación Argentina de Concejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE, 2019) incluye en la RT N° 36, el balance social como elemento opcional a incluir para las empresas que emitan balances

a partir del año 2013. Este informe se compone de los siguientes elementos: memoria de sustentabilidad según normas GRI, estado de valor económico generado y distribuido y anexo de gastos e inversiones medioambientales. De esta manera, se le da un valor agregado a las empresas que lleven RSE, encontrando en el balance social, un instrumento para medir, evaluar e informar en forma 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 en forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que asumen las empresas en su comportamiento (FAPCE, 2011).

Se expresó la importancia de las políticas de RSE en cualquier tipo de organización como así también antecedentes de investigaciones y tesis alrededor del mundo, de todo lo plasmado en este trabajo surgen preguntas ¿Cómo plasmar las variables que conforman la RSE de forma tal que puedan ser analizadas, comparadas y aplicadas para la toma de decisiones? Una vez que se hayan descifrado los indicadores, ¿son factibles de medición? ¿Es posible realizar en las empresas u organizaciones un autodiagnóstico sobre RSE? ¿Cómo lograr que la RSE aporte valor a nuestra organización?

Es a partir de lo mencionado, que es de suma importancia analizar la generación de información bajo la mirada de la RSE en una pyme local de renombre y con una certificación internacional. Esta investigación se perfila para ser el inicio de una continuidad en la investigación y aplicación de la RSE en las empresas de Catamarca de distintas actividades económicas. Así se pretende brindar la información básica para que

cualquiera de esas empresas pueda partir y elaborar sus propios indicadores para un tablero de control.

Por lo que se plantea el siguiente objetivo general: Realizar el diseño de implementación de un tablero de gestión de RSE para una pyme de la provincia de Catamarca, Argentina para el año 2020.

Con motivo de dar cumplimiento a este objetivo, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre la situación de RSE en la pyme seleccionada, a partir de la herramienta de gestión sugerida por IARSE-ETHOS.
- Reconocer las áreas en las cuales, existen o no acciones de RSE, y que puedan sumar valor en caso de implementarlos.
- Diseñar los indicadores de RSE que se adapten a la pyme analizada, integrando norma GRI, Pacto Global y Empresas B.

Métodos

Diseño

La investigación planteada fue de tipo exploratoria, es decir, se buscó examinar la manera de plasmar las variables de RSE en la pyme seleccionada. Se analizó una organización en particular, y la información suministrada por la misma, para luego proponer un tablero de indicadores que muestren dicha información bajo los estándares expuestos anteriormente. Es importante mencionar que el alcance de esta investigación se limitó al diseño del reporte de indicadores, no así al cálculo de los mismos.

El enfoque que se utilizó fue de tipo cualitativo, ya que se buscó el desarrollo de políticas de responsabilidad social en pymes para luego implementar el tablero de gestión, sin el cálculo de indicadores como se mencionó en el párrafo anterior.

En cuanto al diseño metodológico, fue de tipo no experimental, ya que se realizó sin la manipulación de las variables y el tipo de investigación fue transversal debido a que la información se obtuvo en el año 2020.

Participantes

La población estuvo formada por cada una de las pymes que se encuentran en San Fernando del Valle de Catamarca, Catamarca, en el año 2020. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, voluntario ya que se buscó una empresa con ciertas características encontradas en la que es objeto de este estudio.

El participante del estudio fue el laboratorio de análisis bioquímicos, bromatológicos y de alta complejidad Dres. Lejtman de la provincia de Catamarca, Argentina. Es un laboratorio con una trayectoria de más de 60 años, pioneros en el noroeste argentino en el empleo de tecnología láser, quimioluminiscencia y utilización

de auto-analizadores. En el año 2000 fue el segundo laboratorio de Argentina en acreditar por Normas ISO 9001, un hito para Catamarca. Se planteó la posibilidad de encuestar y realizar cuestionarios al personal para indagar sus experiencias y conocimientos sobre la aplicación de RSE. Para ello, se entregó y firmó el convenio de consentimiento informado disponible en el Anexo 1.

Instrumentos

La recolección de datos fue cualitativa, se profundizó la investigación bibliográfica para entender cómo aplicar las normas GRI, Empresa B, Pacto Global y los indicadores IARSE-ETHOS para negocios sustentables y responsables a la empresa seleccionada. Esto se realizó a través de la búsqueda de esa bibliografía en páginas especializadas como IARSE, Forética, GRI, ISO, etc. También se recurrió a la búsqueda de material de lectura en repositorios de diversas universidades y páginas como Redalyc, Scielo, ComunicaRSE, etc.

Además, se analizó la información de la empresa para entender cómo era compatible con la generación de informes de RSE, finalmente se efectuaron entrevistas en profundidad para conocer la organización, la situación actual de la misma y sus conocimientos previos sobre RSE. La entrevista modelo se adjunta como Anexo 2 y fue realizada a los dueños de la empresa y al personal jerárquico.

Análisis de datos

Se efectuaron los siguientes pasos:

- Se realizó un análisis profundo de la bibliografía recopilada, tomando ideas principales con el fin de poder exponer en la introducción para tenerla como guía.
- Se realizó un estudio de las normas GRI, RT N° 36 y otras normas referidas a RSE.
- Se elaboró un diagnóstico de la empresa basado en preguntas sugeridas por la herramienta de gestión IARSE-ETHOS, recolectando los datos a través de una entrevista y el cuestionario presentado en el anexo 2, para entender la situación actual de la pyme y que tipos de acciones de RSE realizaba.
- Se reconocieron posibles áreas donde los estándares de RSE podrían agregar valor en caso de aplicarlo, en base al diagnóstico realizado.
- Se determinaron los indicadores más propicios para la organización seleccionada, integrando las herramientas mencionadas anteriormente, a saber, normas GRI, Pacto Global y Empresa B.
- Se procedió al armado del tablero de gestión bajo los criterios de RSE, utilizando como base el cuestionario y diferenciando cada herramienta aplicada en diferentes columnas.

Resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos para cada objetivo planteado en esta investigación:

Diagnóstico sobre la situación de RSE

Luego de haber realizado las entrevistas y cuestionario, el laboratorio mostró un conocimiento medio sobre la temática de RSE, es una pyme que se encontraba en los primeros pasos hacia la implementación de políticas basadas en responsabilidad social, los mismos estaban siendo dirigidos por el directorio de la empresa. Se determinó que la pyme seleccionada, manifiesta que RSE es un concepto que solo algunas empresas logran incorporar en forma integral. Al mismo tiempo expresó como política de la empresa que, la RSE es un deber moral que sirve para mejorar la imagen de la empresa y generar beneficios como ser, incorporar prácticas de RSE con empleados y proveedores, como así también, una reciprocidad entre la empresa y la comunidad. Los datos determinaron que, los propietarios de la empresa no consideraban a la RSE como un gasto sin retornos para la misma, por el contrario, pensaban que es una inversión en la misma.

Cuando se indagó sobre las normativas mundialmente aplicadas, se obtuvieron respuestas diversas al respecto. Se tuvo una familiaridad media con respecto a Pacto Global y sistema B, pero, por el contrario, tenían un bajo conocimiento sobre las normas GRI e ISO 26000.

Al momento de realizar la investigación, la pyme seleccionada, contaba con una situación en donde se había avanzado en la aplicación de RSE. En el año 2000 se empezó a familiarizar con el concepto con la implementación de las normas ISO 9001.

Cuando se solicitó establecer un orden de prioridades en donde la empresa había focalizado los avances, se determinó de la siguiente manera, en orden descendente: valores y principios éticos, condiciones de trabajo y empleo, apoyo a la comunidad, protección del medio ambiente, por último, publicidad y proveedores.

El laboratorio no publicó algún tipo de reporte sobre sus acciones sociales, comunitarias o ambientales, tampoco realizó el balance social al que hace referencia la RT 36. En la Figura 1 Grado de implementación de acciones de RSE en la empresa, se mostró este dato de forma porcentual.

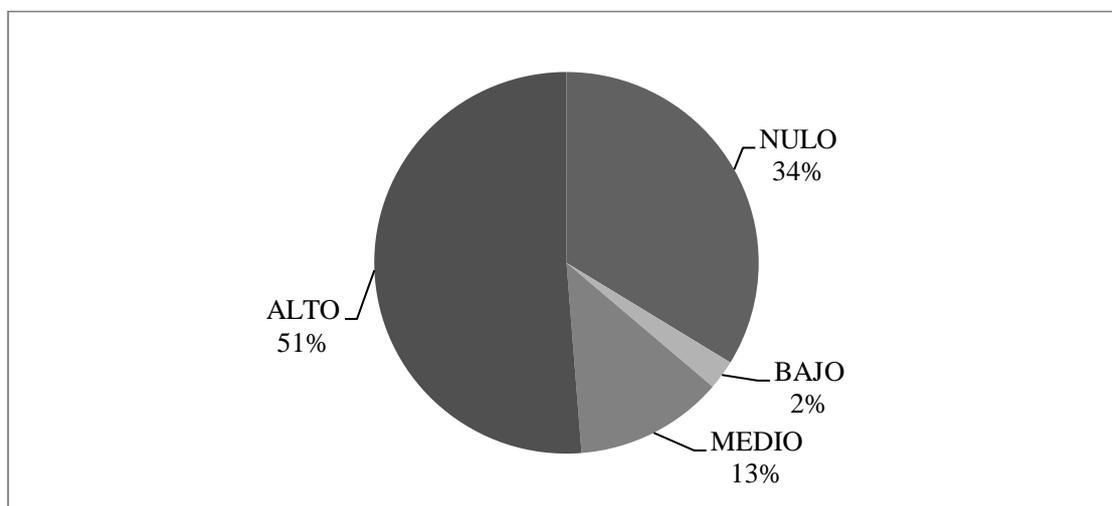


Figura 1. Grado de implementación de acciones de RSE en la empresa. Fuente: Elaboración propia (2020) con datos arrojados en el cuestionario Anexo 2.

Las áreas que se tomaron en cuenta para esta clasificación fueron: publicación de reportes, acciones destinadas al público interno y personal, acciones de impacto ambiental, con proveedores, clientes y hacia la comunidad, y también acciones de ética y transparencia.

Áreas en las cuales existen o no acciones RSE

Llegado el momento de la aplicación de las normas GRI, ISO 26000 y de las metodologías Empresa B, Pacto Global e IARSE-ETHOS se obtuvieron resultados muy interesantes. Cuando se abordó el tema de políticas dirigidas al personal de la empresa, se determinó que, existía una preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados más allá de las exigencias legales. La empresa poseía un programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, realizaban capacitaciones en salud y seguridad laboral al personal, y presentó beneficios adicionales en el área de salud. También se mantuvo una política de dar oportunidades a jóvenes.

Por su parte, se obtuvo como dato que la pyme no otorgó beneficios adicionales a los establecidos por ley en los casos de embarazo, no existió una política para dar oportunidades a discapacitados, personas con vulnerabilidad social, ni contaba con reglas para evitar discriminación, tampoco brindó un plan de apoyo para el momento del retiro de los empleados.

El laboratorio mostró políticas y reglas para evitar el hostigamiento de superiores a sus subordinados, apoyó económicamente o facilitó iniciativas individuales de capacitación de sus empleados, contó con políticas para favorecer el crecimiento ascendente de la carrera de sus empleados dentro de la empresa, como así también brindó incentivos por desempeño.

Indagando sobre las acciones hacia el medio ambiente, se concluyó que la empresa tiene un conocimiento alto del impacto ambiental que generan sus operaciones, se incluyó procesos destinados a la preservación del medio ambiente, realizó aplicaciones de controles de impacto ambiental generados por sus actividades. Así mismo, dentro del laboratorio, se contó con programas de reducción del consumo de

energía y agua, reducción del consumo de papel, políticas para el manejo adecuado de residuos de oficina; aunque no se incorporaron actividades de educación ambiental dirigidas a sus empleados.

En el caso de acciones relacionadas con proveedores, clientes y consumidores, la investigación arrojó resultados tales como; con respecto a proveedores, se pudo observar la no inclusión de trabajo infantil, el cumplimiento de la legislación fiscal y laboral, la aplicación de técnicas productivas que minimizan el impacto ambiental, contribuciones a la comunidad y prácticas de RSE hacia sus empleados. No se contó con capacitación, asistencia técnica o financiamiento. Por su parte, cuando se indagó sobre clientes y consumidores, se determinó que la empresa contaba con atención al consumidor y recepción de quejas o reclamos, un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción, una política de resarcimiento a los clientes por errores cometidos por la empresa, y que busca un continuo perfeccionamiento de los productos y servicios brindados. En relación a las comunicaciones de *marketing*, la pyme contaba con transparencia en la información al público; los precios, especificaciones y condiciones de comercialización se encontraron claras y coincidieron con el servicio que ofreció, finalmente, se pudo determinar que la empresa promueve activamente en su personal la venta con criterios éticos.

Por último se solicitó una breve descripción de cuáles fueron los públicos que han sido beneficiados de las acciones sociales realizadas por la empresa, donde se detalló: alumnos de Tecnicatura en análisis clínicos, sin salida laboral, incorporados y pagados en su pasantía y luego incorporados según necesidad y capacidad de los mismos; estudios sin cargo a distintas organizaciones, o a costo mínimo (Hospital de Niños, Hospital San Juan, pacientes oncológicos) con donaciones personales de sus

socios gerentes; donación a comedores barriales con ayuda monetaria para sustentar los mismos y la inclusión de galería de arte en la sala de espera del laboratorio, con obras de pintores catamarqueños.

Diseño de los indicadores de RSE integrando GRI, Pacto Global y Empresa B

Con todos los datos recolectados y detallados, se procedió a hacer un análisis y elección de indicadores para poder diseñar un tablero de gestión de RSE que se adecue a la pyme seleccionada y, por ende, pueda servir de guía para la implementación de políticas con base en responsabilidad social empresarial.

A continuación, se presenta el tablero de gestión de RSE que se confeccionó para la pyme seleccionada en la Tabla 1 Tablero de gestión de RSE para la empresa pyme seleccionada. En el mismo, se detallaron los indicadores idóneos para la implementación en la organización, cada indicador persigue un objetivo puntual, los cuales se encuadran con el marco teórico estudiado. Por consiguiente, se especificó que impacto tiene cada indicador de RSE y a qué área o nicho alcanza; para luego, por último, mencionar que mejora persigue cada indicador.

Tabla 1

Tablero de gestión de RSE para la empresa pyme seleccionada

Nº	Aspecto	Indicador	Código GRI + Pacto Global	Empresa B	Impacto	Trabajadores	Clientes	Accionistas	Proveedores	Medio ambiente	Comunidad	Sector público	Competidores	Mejora
1	Valor Económico generado	Facturación anual bruta del último ejercicio	EC1	Transparencia	Económico	x		x			x	x		Impacto económico directo
		Pagos a gobierno e impuestos	EC1	Transparencia	Económico	x		x			x	x		Impacto económico directo
		Donaciones y otras inversiones comunitarias	EC1	Transparencia	Económico	x		x			x	x		Impacto económico directo
2	Condiciones y media de tiempo de pago	Condiciones y media de tiempo de pago a proveedores		Propósito	Económico				x					Impacto económico indirecto
3	Evaluación de resultados y competencias del trabajador	% de trabajadores que se benefician de revisiones salariales de acuerdo con el grado de desarrollo profesional	LA 12	Responsabilidad	Social	x								Prácticas laborales
4	Formación de los trabajadores	¿La empresa cuenta con y/o promueve un plan de formación continuada para los trabajadores de las distintas categorías profesionales?	LA 11	Responsabilidad	Social	x								Prácticas laborales
5	Ausentismo laboral	Número total de horas perdidas en el último año	LA7	Responsabilidad	Social	x								Prácticas laborales
6	Satisfacción laboral	¿La empresa mide el grado de satisfacción del cliente? ¿Cómo lo mide? (encuestas, estudios de satisfacción)	PR5	Propósito	Social		x							Responsabilidad sobre el servicio

Nº	Aspecto	Indicador	Código GRI + Pacto Global	Empresa B	Impacto	Trabajadores	Clientes	Accionistas	Proveedores	Medio ambiente	Comunidad	Sector publico	Competidores	Mejora
7	Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Número total de accidentes de trabajo de la empresa y tipología a la que pertenecen cada uno de ellos		Responsabilidad	Social	x								Prácticas laborales
8	Derechos humanos	¿La empresa conoce y orienta sus operaciones de acuerdo con los principios de pacto global de la ONU?		Responsabilidad	Social	x	x		x		x			Derechos humanos
		¿La empresa cuenta con normas de selección y evaluación que incluyen criterios específicos de responsabilidad social, como prohibición de trabajo infantil y estándares ambientales?		Responsabilidad	Social	x	x		x	x	x			
9	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal	¿La empresa cuenta con programas de conciliación de la vida laboral y personal (flexibilidad horaria, reducción de jornada, job sharing)? ¿Cuáles?		Responsabilidad	Social	x								Prácticas laborales
10	Programas de igualdad de oportunidades	¿La empresa cuenta con políticas explícitas de no discriminación (por raza, género, edad, religión, u orientación sexual) en la política salarial, en la admisión, en la formación y el despido de los trabajadores?		Responsabilidad	Social	x								Derechos humanos
		Número y tipo de incidentes por discriminación	HR4	Responsabilidad	Social	x								Derechos humanos

Nº	Aspecto	Indicador	Código GRI + Pacto Global	Empresa B	Impacto	Trabajadores	Clientes	Accionistas	Proveedores	Medio ambiente	Comunidad	Sector publico	Competidores	Mejora
11	Responsabilidad sobre el producto	Procedimientos introducidos en el ciclo de vida del servicio para mejorar su impacto en la salud y la seguridad de los clientes	PR1	Transparencia	Social		x							Responsabilidad sobre el servicio
12	Relación con la comunidad	¿La empresa conoce la comunidad en la que está presente? ¿Y la reconoce como parte interesada importante en sus procesos decisorios?		Responsabilidad	Social						x			Sociedad
13	Residuos producidos	Cantidad total de residuos por tipo, destinación y método de tratamiento (en peso y volumen)	EN 22	Propósito	Medio ambiente					x				Residuos y emisiones
14	Consumos de energía y agua	Ahorro total de energía y agua gracias a la conservación y a las mejoras de eficiencia	EN5	Responsabilidad	Medio ambiente					x				Energía y Agua
15	Reciclaje	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados (en peso y volumen)	EN2	Responsabilidad	Medio ambiente					x				Materiales
		Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (en m3)	EN 10	Responsabilidad	Medio ambiente					x				

Fuente: Elaboración propia

Discusión

En esta investigación se plantea como objetivo general, realizar el diseño de implementación de un tablero de gestión de RSE para una pyme de la provincia de Catamarca, Argentina.

El primer objetivo específico es realizar un diagnóstico sobre la situación de RSE en la pyme seleccionada, a partir de la herramienta de gestión sugerida por IARSE-ETHOS. Se obtiene una respuesta positiva para la siguiente pregunta de esta investigación, ¿es posible realizar en las empresas u organizaciones un autodiagnóstico sobre RSE?, basado en la herramienta mencionada, se elabora un cuestionario que persigue el fin de saber en qué posición se encuentra la empresa en conocimientos y aplicación de medidas de RSE, herramienta que se torna fundamental al momento de diseñar el tablero de gestión.

Como resultado se pudo observar que la empresa posee un grado medio de conocimiento y aplicación de acciones destinadas a la responsabilidad social ya que, entre las acciones tomadas en cuenta, el 51% tienen grado alto de aplicación y el 34% nula aplicación. La fundación ETNOR (ETNOR, 2015) descubrió que no existía un conocimiento claro del concepto RSE, pero si, una aproximación intuitiva al respecto, a diferencia de la pyme analizada en esta investigación que sí posee un conocimiento sobre qué es, pero no conoce las normativas básicas de aplicación. Resumiendo, puede realizarse un diagnóstico en pymes con herramientas como la encuesta IARSE-ETHOS y esto provee el grado de conocimiento en el cual se encuentra.

Sánchez y Povedano (2013) verificaron que las empresas encuestadas tienen conocimiento suficiente sobre RSE, como es el caso del laboratorio analizado, aunque

aún se encuentre en un punto medio de aplicación. Además, expusieron que las empresas al involucrarse con RSE han obtenido mejoras tales como, imagen corporativa, mayor compromiso de los trabajadores y mejoras en sus relaciones con la comunidad. En este punto difiere en parte con el presente trabajo, ya que la pyme analizada expresó que puede mejorar la imagen de la empresa, pero que desconoce el resultado de aplicación al público interno. Esta falencia se debe a que no posee una herramienta para medir el impacto en áreas como compras y empleados.

El segundo objetivo específico que se plantea es, reconocer las áreas en las cuales, existen o no acciones de RSE, y que puedan sumar valor en caso de implementarlos.. Se aplica para la consecución del mismo, las normas GRI, Pacto Global y Empresa B, donde se advierte que dichas áreas son en primer lugar, las que refieren a los trabajadores como grupo de interés. Existe una gran preocupación por parte de la empresa por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, establecer capacitaciones constantes y priorizar su bienestar. El laboratorio cuenta con políticas que permiten armonizar la vida laboral y familiar, algo que es poco aplicado en el general de las organizaciones.

Por otra parte, la preocupación de la empresa es el medio ambiente. Dentro de las políticas de la empresa, el cuidado del medio ambiente tiene un lugar de privilegio, la pyme seleccionada cuenta con una sólida reputación de protección del mismo. Se percibe que la pyme seleccionada tiene un alto conocimiento del impacto ambiental que generan sus operaciones, en armonía con lo expresado por Palmeros y Ávila (2019), quienes concluyeron que las instituciones deben asumir una mayor preocupación por las necesidades y problemáticas sociales, lo que implica un rol más activo y permanente en el desarrollo sostenible de la sociedad. Por último, se distinguen acciones que tienen

como finalidad la transparencia de la organización, ejemplo de ello es ser el segundo laboratorio de Argentina en acreditar por normas ISO 9001. En concordancia con la investigación realizada por Álvarez Flores (2018), la responsabilidad social empresarial incide significativamente en la rentabilidad económica de las entidades. En el caso puntual de la pyme analizada en esta investigación, se comprueba un ahorro significativo de dinero, gracias a la aplicación de políticas basadas en RSE, ejemplo claro de ello es contar con programas de reducción del consumo de agua y energía eléctrica, reducción del consumo del papel y medidas para el manejo adecuado de residuos de oficina.

El último objetivo específico que se plantea es diseñar los indicadores de RSE que se adapten a la pyme analizada, integrando norma GRI, Pacto Global y Empresa B. Luego del análisis de datos de las 74 preguntas que se plantean en el cuestionario, realizadas a los empleados y propietarios de la empresa, se logra alcanzar el objetivo que se plantea. Se interpretan las respuestas brindadas, para luego plasmarlas en los indicadores seleccionados para la pyme en cuestión, para ello se hace hincapié en la teoría que se propone como base de esta investigación.

El centro tecnológico LEITAT (2010) expresa en su investigación la necesidad de propiciar la difusión de acciones de RSE que realizan las pymes y establecer un sistema de indicadores que se adapten a cada empresa, por lo que esta investigación en parte se integra y da respuesta a sus conclusiones. Por consiguiente, luego de un intenso estudio y comparaciones, se determinan tanto los indicadores idóneos para la organización y la norma que rige, como así también, se especifica el objetivo perseguido por cada indicador estándar, su impacto, el área de la pyme a la cual está dirigido y la mejora que persigue.

Las limitaciones que presenta este trabajo es el tamaño de la muestra, esto impide extrapolar los resultados y las conclusiones obtenidas ya que con una sola empresa y de un rubro tan particular como el laboratorio resulta una tarea poco sencilla. Otra limitante es justamente el rubro de la empresa ya que tiene características muy peculiares que imposibilitan la generación de un tablero de control más general que pueda ser usado por un amplio espectro de empresas.

A pesar de sus limitaciones, es un trabajo que posee la fortaleza de ser una exploración pionera sobre el tema ya que resulta ser una novedosa investigación sobre la RSE en Catamarca con aplicación a un tablero de control que permita la medición y retroalimentación.

En conclusión, respondiendo a los objetivos planteados, se pudo determinar con esta investigación que es posible diseñar una implementación de tablero de gestión basado en la RSE, partiendo de herramientas de diagnóstico como el cuestionario IARSE-ETHOS. Además, es de suma importancia que los indicadores se adapten a la empresa para generar valor en las áreas en las que se encuentran con inconvenientes o escasa información. Para ello, se destaca la posibilidad de utilizar indicadores de distintas metodologías relacionadas con RSE tales como Pacto Global, Empresa B y las normas GRI estándar que proveerán una visión global y completa de RSE.

Con esto se demuestra que todas las metodologías aplicadas a la RSE son de posible adaptación a empresas de todas las actividades económicas o rubros. Al igual que esta información puede ser expresada a través de una variedad de herramientas y entre ellas el tablero de gestión que resulta útil para el control.

Se recomienda incorporar la medición y el reporte de los indicadores como medio de inicio en la RSE para luego generar tableros con indicadores de mayor

complejidad. Se sugiere utilizar otras herramientas para realizar el diagnóstico, de forma que, se puedan comparar con la utilizada en el presente trabajo. Por otro lado, se recomienda al laboratorio analizado comenzar con la aplicación del tablero, ya que éste puede medir efectivamente el impacto en los grupos de interés y mejorar así la implementación de RSE en el corto plazo, para luego en el largo plazo, poder presentar informes al respecto.

Para futuras investigaciones se propone profundizar en el estudio de otras empresas del sector y de la Provincia de Catamarca, como así también en distintas actividades o rubros. Se propone un estudio profundo de la RSE y su impacto económico y financiero en las empresas midiendo para cada una de las perspectivas.

Referencias

- Álvarez Flores, Cledy E. (2018). *RSE y su incidencia en la rentabilidad en las empresas del rubro textil*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40737>
- Albendea, G. L. (29-05-2015). La RSC en pymes, una oportunidad para crecer. *Compromisoempresarial.com*. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2015/05/la-rsc-en-pymes-una-oportunidad-para-crecer/>
- Empresa B. (2014). Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <https://www.ecointeligencia.com/2014/09/empresas-b/>
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas [FACPCE]. (2011). *Resolución Técnica N° 36. Normas contables profesionales: balance social*. Recuperado el día 17 de abril del 2020 de http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036
- Fundación para la Ética de los Negocios y las Organizaciones. (2015). *Una aproximación Ética al comercio Valenciano. Valencia, España*. Recuperado el día 17 de abril del 2020 de <https://www.etnor.org/wp-content/uploads/2017/02/Estudio-RSE-Aproximacion-etica-al-comercio-valenciano.pdf>
- Global Reporting Initiative. (2020). About GRI. Recuperado el día 1 de mayo del 2020 de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>

- Indicadores ETHOS de IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria). (2010). Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <http://www.iarse.org/indicadores>
- ISO 26000. (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Kahale, C.A. (11-03-2019). Como evitar la mortalidad de las pymes agonizantes. *La Política Online*. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <https://www.lapoliticaonline.com/nota/camilo-alberto-kahale-como-evitar-la-mortalidad-de-las-pymes-que-estan-agonizando/>
- LEITAT Centro Tecnológico. (2010). *Estudio sobre las necesidades y herramientas que dispone la pyme para poder realizar acciones RSE*. España.
- McWilliams, Siegel y Wright. (2006). *Corporate Social Responsibility: Strategic Implications*
- Milne, M. y Gray, R. (2013) 'W(h)ither Ecology? The Triple Bottom Line, The Global Reporting Initiative, and Corporate Sustainability Reporting ¿Cuál es su ecología? La línea de base triple, la Iniciativa de informes globales y los informes de sostenibilidad corporativa] *Journal of Business Ethics*. 118(1). 13-29.
- Palmeros y Ávila, G. (2019). *Responsabilidad Social e inclusión educativa: el desafío de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de http://132.248.192.241:8080/jspui/bitstream/IISUE_UNAM/474/1/PalmerosG_2019_Responsabilidad_social_e_inclusion.pdf

- Sethi, S.P. (1975). Dimensions of Corporate Social Performance: An Analytical Framework [Dimensiones del desempeño social corporativo: un marco analítico]. *California Management Review*, 17(3): 58-64. Recuperado el día 17 de abril de 2.020 de <https://es.slideshare.net/ObservatorioRSE/responsabilidad-social-empresarial-5040948>
- Sánchez, M.G. y Povedano S.L. (2013) *Gestión Estratégica de la RSE ¿Es aplicada en nuestras empresas?* Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <https://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/5724>
- Sierra Montoya, J. E. (2017). *Pacto Global*. Recuperado el día 17 de abril de 2020 de <http://www.diariosigloxxi.com/texto-diario/mostrar/561063/pacto-global-sobre-responsabilidad-social-empresarial>
- Volpentesta, J. R. (2016). *Tendencia y perspectiva de la Responsabilidad Social Empresaria. Visión de futuro*. Facultad de Ciencias Económicas. UBA.

Anexo I: Documento de consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerles a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación y su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el alumno Ahumada, Damián Andrés, DNI N° 33.277.075 de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es realizar una investigación de caso para la realización de la Tesis final de la carrera de Contador Público Nacional.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán las grabaciones.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecieran 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 el alumno Ahumada Damián Andrés, DNI N° 33.277.075. He sido informado (a) de que la meta de

este estudio es la de realizar una investigación de caso para cumplir con los objetivos previstos en la misma, los cuales ya fueron informados.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar al alumno Ahumada, Damián Andrés.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

Anexo II Entrevista/ Cuestionario sobre RSE

INTRODUCCIÓN

Sr. A continuación le haremos una serie de preguntas acerca de RSE. Se agradece contestar con la mayor objetividad y honestidad posible.

P1. ¿Cuál diría Ud. que es su grado de conocimiento sobre la temática de la RSE? LEER y marcar con X.

1	Muy alto	
2	Alto	
3	Medio	
4	Bajo	
5	Nulo	

P2. ¿Cuál es su opinión sobre el grado de desarrollo de la RSE en las empresas argentinas?

1	Muy alto	
2	Alto	
3	Medio	
4	Bajo	
5	Nulo	
9	No sabe	

P3. ¿ha participado Ud. en algún seminario, jornada o conferencia en la que se abordara el tema de la RSE?

1	SI	
2	NO	

P4. ¿Cuál de las siguientes frases representa su modo de pensar acerca de la RSE? *Elija una sola opción y márkela con una X.*

1	Es una moda pasajera	
2	Es un concepto que se incorporará en el discurso y la agenda, pero que no va a generar transformaciones importantes en la gestión empresarial.	
3	Es un concepto que sólo será incorporado en forma parcial	
4	Es un concepto que solo algunas empresas incorporarán en forma integral	
5	Es un concepto que transformará radicalmente las prácticas empresariales en Catamarca	
9	No sabe	

P5. ¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? **Respuestas: Acuerdo, Algo de acuerdo, Algo en desacuerdo, en Desacuerdo.**

	A	AA	AD	D
Incorporar la RSE es un deber moral de las empresas				
La RSE puede servir para mejorar la imagen de la empresa, pero no genera otros beneficios				
Incorporar prácticas de RSE				

con los empleados y proveedores es beneficioso para la empresa				
La RSE es un gasto que no genera retornos para la empresa.				
Las empresas están cada vez más obligadas por su entorno, a introducir prácticas de RSE				
La RSE puede aportar beneficios recíprocos a las empresas y a la comunidad				

P6. ¿Cuál es el grado de importancia que Ud. le asigna a cada uno de los siguientes atributos, **para definir una empresa como socialmente responsable**? Para responder utilice una escala de 1 a 5, donde 1 significa que ese atributo es nada importante y 5 que ese atributo es totalmente importante. Marcar con una X

	1	2	3	4	5	Ns
Operar la empresa cumpliendo principios éticos						
Cuidar la salud de sus empleados						
Contar con políticas que permitan armonizar la vida laboral y la familiar						
Cumplir con leyes y regulaciones sanitarias, ambientales y laborales						
Crear y mantener empleo						
Brindar a sus clientes productos seguros y confiables						
Contar con una sólida reputación de protección del medio ambiente						
Trabajar para mejorar la comunidad y ayudar a resolver sus problemas						
Brindar información clara y precisa sobre su						

desempeño económico a los accionistas de la empresa						
Reportar información sobre su actuación ambiental, laboral, comunitaria y social a grupos de interesados (stakeholders)						
Mantener relaciones justas con los proveedores						
Hacer un manejo sincero de la comunicación publicitaria.						

P7. ¿Cuál es su grado de familiaridad con las siguientes declaraciones de principios relacionados con la RSE?? Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Nulo, o No sabe.

Declaraciones de Principios	MA	A	M	B	N
Pacto Global de la ONU					
Declaración tripartita de la OIT					
Los Objetivos del Milenio de la ONU					

P8. ¿Cuál es su grado de familiaridad con las siguientes normas, herramientas y estándares vinculados con la RSE?

Normas, estándares	MA	A	M	B	N
Social Accountability International (SA 8000)					
“Accountability. (AA 1000)					
Global Reporting Initiative (GRI)					
ISO 14.001					
ISO 26.000					

LA RSE EN LA EMPRESA

P9. ¿Cuál es la relación actual de su empresa con este tema? *Elija una sola opción y marque con una X.*

1	Se lo piensa incorporar	
2	Recién se comenzó a aplicar	
3	Se ha avanzado algo en su aplicación	

4	Se ha avanzado bastante en su aplicación.	
5	Se la ha incorporado en forma integral	

P10. ¿En qué año aproximadamente se empezó a manejar este tema en su empresa?

P11. ¿En cuál de estas áreas (usando la clasificación de DERES) se ha focalizado más la empresa o ha realizado más avances? *Indique con un "1" esa área, con un "2" la siguiente, y así sucesivamente.*

	AREA	Orden
A	Valores y principios éticos	
B	Condiciones de trabajo y empleo	
C	Apoyo a la comunidad	
D	Protección al medio ambiente	
E	Responsabilidad en materia de productos, publicidad, proveedores.	

P12. ¿Integra su empresa alguna organización que promueve la RSE? ¿Cuáles?

1	SI	1.
		2.
		3.
2	NO	
9	No sabe	

P13. En su empresa, ¿hay un área o departamento específico para gestionar la RSE o se la gestiona desde algún otro sector? *Marque con una "X" la situación que describe mejor lo que ocurre en su empresa.*

Situación	Marcar
Hay un departamento o área dedicada al tema	
No hay un área, sino que lo maneja el Directorio o la Gerencia General	
No hay un área, pero lo maneja una de las gerencias de área de la empresa	
No hay un área, lo maneja el equipo gerencial	
Otro (especificar)	

P14. ¿Hay un presupuesto o rubro destinado a la RSE? Elija una única respuesta .

	Situación	Marcar
1	Sí, hay un rubro específico para financiar todo lo que se hace en materia de RSE	
2	Sí, pero se incluye dentro del presupuesto de marketing y/o comunicación	
3	Sí, pero formando parte del presupuesto de otro	

	sector (especificar)	
4	No hay un rubro para RSE	

P15. ¿Publica la empresa **algún tipo de reporte** sobre sus acciones sociales, comunitarias y ambientales? ¿Con qué frecuencia lo hace?

	Situación	Marcar
1	Sí, anualmente	
2	Sí, esporádicamente	
3	No	
4	No contesta o no sabe	

P16. En caso afirmativo. En particular, ¿publica la empresa esa información en un balance social? ¿Con qué frecuencia lo hace?

	Situación	Marcar
1	Sí, anualmente	
2	Sí, esporádicamente	
3	No	
4	No contesta o no sabe	

P17. ¿Tiene su empresa una fundación propia o participa activamente en alguna fundación? *Elija una única opción y márquela con una X.*

1	Sí, tiene fundación propia	
2	No tiene fundación propia, pero integra una fundación con otras instituciones.	
3	No tiene ni integra una fundación con otras empresas.	

RELACION CON EL PÚBLICO INTERNO

P18. A continuación le preguntamos si la empresa aplica una serie de políticas dirigidas hacia su personal. **Las respuestas posibles son: Si, A veces, No o No sabe.**

Políticas hacia el personal	Si	A veces	No	NS
La empresa, ¿posee un programa de prevención de accidentes y enfermedades profesionales?				
Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, más allá de las exigencias legales				
Capacita en salud y seguridad laboral al personal				
Existen beneficios adicionales en el área de la salud para los trabajadores y/o sus familias				

Otorga beneficios adicionales a los establecidos por la ley en los casos de embarazo				
Existe una política de dar oportunidades para discapacitados				
Existe una política de dar oportunidades a jóvenes				
Existe una política para dar oportunidades a personas con vulnerabilidad social				
Cuenta con políticas y reglas para evitar la discriminación por origen étnico en la contratación de personal				
Cuenta con políticas y reglas para evitar el hostigamiento de superiores a subordinados.				
Posee un programa de capacitación con su correspondiente presupuesto				
No posee un programa de capacitación, pero realiza sistemáticamente actividades de capacitación.				
Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación de sus empleados				
Aplica políticas para favorecer la movilidad ascendente de sus empleados dentro de la empresa				
Se brinda a los empleados información financiera				
Existen incentivos por desempeño				

La situación social y/o familiar es considerada al momento del despido de los empleados				
Existe un plan de apoyo para el momento del retiro de los empleados				
Existe una política de retención de empleados				
La empresa apoya a las familias de los empleados por medio de convenios, programas o acuerdos especiales (educativos, créditos, canastas, etc.)				
La empresa procura que exista un equilibrio razonable entre las horas de trabajo y las horas para la familia y el ocio de los empleados				
La empresa cuenta con mecanismos para ayudar a los empleados con problemas de adicciones				
La empresa cuenta con mecanismos para brindar apoyo económico ante problemas familiares de los empleados				
La empresa cuenta con mecanismos para dar apoyo psicológico ante problemas familiares de los empleados				
Realiza evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados				
Realiza evaluaciones de desempeño en las cuales los superiores son evaluados por sus subordinados				

P19. ¿Cuál es la actitud del sindicato en relación a la RSE?

1	Desconfía y tiene una actitud hostil	
---	--------------------------------------	--

2	Desconfía pero no tiene una actitud hostil	
3	Es indiferente	
4	Confía, pero no colabora con su aplicación	
5	Confía y colabora con su aplicación	
9	No sabe	

ACCIONES HACIA EL MEDIO-AMBIENTE

P20. ¿Qué grado de conocimiento diría que tiene su empresa del impacto ambiental que generan sus operaciones?

1	Muy alto	
2	Alto	
3	Medio	
4	Bajo	
5	Nulo	
9	No sabe	

P21. ¿Con qué frecuencia realiza la empresa estudios de impacto ambiental?

1	Mucha frecuencia	
2	Bastante frecuencia	
3	Poca frecuencia	
4	No realizan	
9	No sabe	

P22. ¿Ha sido certificada la empresa por estándares medio-ambientales globalmente reconocidos, como la ISO 14001 o similares?

1	SI	
2	NO	
9	No sabe	

P23. ¿Cuenta su empresa con...?

	SI	NO	No corresponde
Procesos destinados a la preservación medio-ambiental	A		
Aplicación de criterios ambientales al seleccionar proveedores	B		
Aplicación de controles de impacto ambiental generado por sus actividades	C		
Programa de reducción del consumo de energía y agua	D		
Programa de reducción del consumo de papel	E		
Programa de reciclado de los <u>residuos industriales</u>	F		

que genera en su actividad productiva			
Políticas para el manejo adecuado de residuos de oficina (papel, plástico, cartuchos de tinta, basura electrónica, etc.)	g		
Actividades de educación ambiental dirigidas a los empleados			
Documento escrito sobre su política ambiental			
Acuerdos con organizaciones sociales o ambientales que recogen residuos como papel, plástico, cartuchos, basura electrónica, etc.			
Participación en alianzas con otras empresas, desarrollando acciones de protección del medioambiente			

ACCIONES RELACIONADAS CON PROVEEDORES

P24. En la selección de los proveedores, se toma en cuenta alguna de los siguientes prácticas por parte de los proveedores?

¿Realiza verificación o control de los proveedores en...	Si	A veces	No
El cumplimiento de la legislación fiscal y laboral			
La no inclusión de trabajo infantil			
Aplicar técnicas productivas que minimicen el impacto ambiental			
Poseer certificaciones de calidad ambiental			
Realizar contribuciones a la comunidad			
Contratar personas con discapacidad o vulnerabilidad social			
Prácticas de RSE hacia sus empleados			

P25. ¿Cuenta su empresa con algún sistema para consultar la satisfacción de sus proveedores?

1	Si	
---	----	--

2	No	
9	No sabe	

P26. ¿Cuenta su empresa con algún programa de apoyo destinado a mejorar la capacidad de sus proveedores?

1	Si	
2	No	
9	No sabe	

P27. En caso afirmativo, ¿Qué servicios brinda a sus proveedores?

Apoyos que brinda a los proveedores	Si	A veces	No
Capacitación			
Asistencia Técnica			
Financiamiento			
Apoyo para exportar			
Presentarle clientes potenciales			

RELACION CON CLIENTES Y CONSUMIDORES

P28. ¿Cuenta su empresa con....?

CUENTA SU EMPRESA CON...	Si	No
Un programa o actividades de educación de clientes sobre riesgos y/o efectos secundarios de sus productos o servicios		
Un programa/departamento de atención al consumidor y de recepción de quejas o reclamos		
Un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes		
Considera los requerimientos de las personas con discapacidades		
Una política de devoluciones de productos con problemas		
Una política de resarcimiento a los clientes por errores cometidos por la empresa		
Busca un continuo perfeccionamiento de los productos para que resulten más seguros y representen menos riesgos para los consumidores		

P29. En relación a las comunicaciones de marketing, su empresa....

SU EMPRESA	Si	A veces	No
Existe transparencia en la información al público			

consumidor sobre los riesgos por el uso excesivo o irresponsable de los productos que ofrece la empresa			
Las especificaciones, precios y condiciones de comercialización están claras y coinciden con el producto o servicio que ofrece			
La empresa promueve activamente en su personal la venta con criterios éticos			
Se examinan previamente las campañas publicitarias, para verificar que están alineadas con los valores y principios de la empresa.			

VALORES, ETICA, TRANSPARENCIA

P30. ¿Cuenta su empresa con un Código de Ética?

1	Si	
2	No	
9	No sabe	

P31. Si la respuesta es SI. ¿Por qué canales se lleva a cabo la divulgación de su código de ética dentro de la empresa?

MEDIO DE DIVULGACIÓN	SI	NO
Página web		
Memoria y Balance		
Folletería institucional		
Intranet		
Material de introducción a nuevos empleados		
Cartelería para los empleados		
Otro (especificar)		

P32. Su empresa...

	Si	A veces	No
Incluye referencias a la RSE en la definición de su Misión y/ o Visión	A		
En el reclutamiento del personal se consideran aspectos relacionados con la ética	B		

Educa a su personal en valores y comportamiento ético	C		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de producción	D		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de marketing y ventas	E		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a la contratación de proveedores	F		
Posee políticas y/o procedimientos de control y sanción para prácticas corruptas	G		

P33. ¿Con qué frecuencia en las reuniones del Directorio de su empresa se incluye la discusión de su impacto sobre la comunidad o en la sociedad en general? Y, ¿con qué frecuencia se discuten estos temas en las reuniones del equipo gerencial?

		Directorio	Equipo gerencial
1	Siempre		
2	Con mucha frecuencia		
3	Con poca frecuencia		
4	En forma ocasional		
5	Nunca		
9	No sabe		

ACCIONES HACIA LA COMUNIDAD – ACCION SOCIAL DE LA EMPRESA

P34. ¿Realiza su empresa acciones sociales o de apoyo a la comunidad? ¿Con qué frecuencia?

1	Sí, regularmente	
2	Sí, con alguna frecuencia	
3	Sí, pero sólo en forma esporádica	
4	No, nunca	

P35. Le pedimos que marque las causas o problemas sociales que su empresa atendió en sus acciones sociales de los dos últimos años. **IMPORTANTE.** Si una misma acción atendió más de un problema, márkuelos todos.

Causas o problemas	SI	NO
Problemas de Salud relacionada con niños (que no sean discapacidades)		
Problemas de salud relacionada con otros grupos de edad (que no sean discapacidades)		
Pobreza, mediante ayuda alimentaria, acceso a salud, vivienda y educación		
Educación Pública		
Personas con discapacidad		
Medioambiente		
Inserción laboral o desarrollo profesional de jóvenes		
Apoyo a microempresas o cooperativas de personas pobres		
Desarrollo del espíritu emprendedor, emprendedurismo		
Cultura y arte		
Ancianidad		
Contribuir al fortalecimiento institucional de organizaciones comunitarias		
Derechos humanos o derechos civiles (igualdad de raza, género, etc.)		
Campañas para modificar comportamientos socialmente negativos o promover comportamientos sociales positivos: lactancia materna, prevención de enfermedades, vida sana, tránsito, uso responsable de energía, etc.)		
Tratamiento de personas con adicciones		
Violencia (en general, doméstica, etc)		
Investigación		
Otro		

P36. De esos problemas o causas sociales/ambientales, cuál es el que tiene más prioridad para la empresa. ¿Y el segundo? Y el tercero? **Márquelos respectivamente con un “1”, “2” o “3”. Si no tiene prioridades marque una X en la última fila de la tabla.**

Causas o problemas	Ranking
Salud relacionada con niños (menos discapacidades)	
Salud relacionada con otros grupos de	

edad (menos discapacidades)	
Pobreza, mediante ayuda alimentaria, acceso a salud, vivienda, educación u otros recursos	
Educación Pública	
Personas con discapacidad	
Medioambiente	
Inserción laboral o desarrollo profesional de jóvenes	
Apoyo a microempresas o cooperativas de personas pobres	
Desarrollo del espíritu emprendedor, emprendedurismo	
Cultura y arte	
Ancianidad	
Contribuir al fortalecimiento institucional de organizaciones comunitarias	
Derechos humanos o derechos civiles (igualdad de raza, género, etc.)	
Campañas para modificar comportamientos socialmente negativos o promover comportamientos sociales positivos: lactancia materna, prevención de enfermedades, vida sana, tránsito, uso responsable de energía, etc.)	
Tratamiento de personas con adicciones	
Violencia (en general, doméstica, etc)	
Investigación	
Otro	
NO TIENE PRIORIDADES	

P37. ¿Tiene su empresa políticas (escritas o no) que definen los problemas o causas sociales a priorizar?

1	SI	
2	NO, pero priorizamos de hecho algunos temas	
3	NO	

P38. ¿Tiene su empresa políticas (escritas o no) que definen los problemas o causas sociales que la empresa **no** puede apoyar?

1	SI	
2	NO, pero de hecho excluimos algunos	

	problemas o causas	
3	NO	

P39. En caso de contestar 1 o 2 ¿Cuáles son esos problemas o causas sociales que no puede apoyar?

Causa 1 _____

Causa 2 _____

Causa 3 _____

P40.. Ahora le voy a pedir que describa brevemente cuáles son los públicos que han sido beneficiarios de las acciones sociales realizadas por su empresa en los últimos dos años? (**Ejemplos:** niños pobres, jóvenes sin empleo, personas con adicciones, la sociedad en general, etc.)

Nº	Descripción del público beneficiario
1	
2	
3	
4	
5	

P41. Mencione las organizaciones sociales, fundaciones, instituciones públicas u otras organizaciones con las que su empresa ha colaborado en el marco de su acción social de los dos últimos años. **Nómbrelas en orden de la importancia que tienen para la empresa**

Nº	Nombre de las instituciones
1	
2	
3	
4	
5	

P42. Cuando la empresa elige las causas sociales/ambientales que apoya, **se suele evaluar (aunque sea a veces)** la consistencia o alineamiento de esas causas con alguno de los siguientes elementos?

ELEMENTOS DE EVALUACIÓN	SI	A veces	NO
La estrategia de Responsabilidad Social de la empresa			

Los valores corporativos de la empresa			
Su estrategia o políticas de relación con la comunidad			
Su estrategia o políticas de relación con el Estado			
Su estrategia o políticas de imagen de marca (corporativa o de sus productos)			
Su estrategia o políticas de RRHH			
Su estrategia o política ambiental			
Su estrategia o políticas de relación con sus consumidores o clientes			
Su estrategia o políticas de relación con sus proveedores y/o canal de ventas			
El tipo de productos que ofrece la empresa			

P43. En las acciones de apoyo a la comunidad que ha implementado su empresa en el correr de los **últimos dos años**, ¿cuáles de los siguientes **tipos de aporte** ha utilizado?

Aportes/ apoyos	SI	NO
Donaciones de dinero		
Espponsorización de eventos o actividades de organizaciones sociales		
Subsidios a beneficiarios de programas sociales (ej.: becas de estudio)		
Créditos a emprendimientos con personas pobres		
Compra de bienes o servicios producidos por beneficiarios de programas de organizaciones sociales		
Asistencia en materia de gestión a organizaciones sociales o proyectos sociales (contabilidad, comercialización, organización, etc.)		
Asistencia tecnológica a organizaciones sociales o proyectos sociales		
Actividades con sus clientes y consumidores para recaudar donaciones en dinero o especie		
Venta de productos solidarios (los que una parte de su precio es para la		

organización social)		
Acceso a sus proveedores		
Acceso a otras empresas con las que su empresa tiene relación		
Contacto con los medios de comunicación para reportajes o notas sobre la organización		
Donación de bienes o servicios de la empresa		
Donación de instrumentos o equipo en desuso		
Préstamo de locales, depósitos, instalaciones, maquinarias, equipamiento informático o vehículos a organizaciones sociales		
Su red de locales comerciales para actividades de recaudación de fondos para organizaciones sociales		
Donación de espacio publicitario contratado por la empresa		
Desechos reciclables		
Acciones de voluntariado con el personal		
Voluntariado de directores o gerentes.		
Capacitación a los beneficiarios de organizaciones sociales		
Capacitación a personal o voluntarios de la organización social		
Tutorías a beneficiarios de programas de la organización social		
Integración de directorios o comisiones directivas de organizaciones sociales		
Pasantías laborales a beneficiarios		
Incorporación de beneficiarios de las organizaciones sociales a la plantilla de la empresa		

P44. ¿Cuáles de esos tipos de aporte son los que emplea con mayor frecuencia? Mencíónelos de mayor a menor frecuencia.

Nº	Tipos de aportes
1	
2	
3	
4	

P45. A continuación figuran una serie de **factores** que se pueden tener en cuenta al elegir las organizaciones sociales o públicas con las cuales se va a colaborar. Le pedimos que nos diga, para cada uno de ellos, qué importancia le ha asignado su empresa cuando ha elegido las organizaciones que apoya. Utilice para tal fin una escala de 1 a 5, donde 1 significa ninguna importancia y 5 significa mucha importancia. Por su por supuesto, puede elegir puntajes intermedios.

FACTORES	1	2	3	4	5	Ns
Vínculo personal de la institución con directivos o personal de la empresa						
Conocimiento directo de la institución						
Capacidad de la institución para brindar servicios eficazmente y mostrar resultados						
Calidad de la presentación de los documentos, folletos, propuestas, etc.						
Eficiencia en la administración de la institución						
Reputación de la institución como organización seria y responsable						
Visibilidad de la institución en la sociedad						
Credibilidad de los líderes de la institución						
Valores de la institución						
Transparencia con que maneja la información sobre sus gastos						

P46. Piense en las acciones sociales que ha hecho su empresa en los dos últimos años. Por lo general, ¿de quién partió la iniciativa?

1	Siempre de la empresa	
2	La mayoría de las veces de la empresa	
3	A veces de la empresa y a veces de las instituciones	

4	La mayoría de las veces de las instituciones	
5	Siempre de las instituciones	

P47. ¿Han participado algunos de los siguientes actores en la decisión de realizar algunas o todas esas acciones?

	ACTORES QUE PARTICIPARON	En la mayoría	En algunas	Nunca
1	Directores o gerente general			
2	Responsable del área de RSE			
3	Responsable del área comercial (marketing y ventas)			
4	Responsables del área de RRHH			
5	Responsables de otras áreas			
6	Empleados de la empresa			
7	Otros (especificar)			

P48. A continuación le presentamos un listado de **objetivos** que las empresas pueden perseguir al realizar sus acciones sociales. Le pedimos que nos diga qué importancia tiene cada uno de sus objetivos en las acciones sociales de SU empresa. Utilice para tal fin una escala de 1 a 5, donde 1 significa ninguna importancia y 5 significa mucha importancia.

OBJETIVOS	1	2	3	4	5	Ns
Mejorar la calidad de vida en las comunidades aledañas a la zona en que opera su empresa						
Apoyar obras de bien público a nivel nacional						
Mejorar la comunicación institucional con distintos públicos						
Fortalecer la imagen de la empresa frente a sus clientes o consumidores						
Aprovechar						

exenciones impositivas						
Contribuir a mejorar las ventas de la empresa						
Aplicar los valores de la empresa						
Mejorar la motivación del personal o la cohesión dentro de la empresa						
Desarrollar las capacidades del personal						
Responder a expectativas o demandas de la sociedad						
Implementar la estrategia de RSE de la empresa						
Generar una buena relación con la comunidad aledaña a sus fábricas o locales						
Tener una buena relación con el Estado o gobiernos departamentales						

P49. En general, ¿cuán satisfecho está con los resultados obtenidos en sus acciones sociales/ambientales de los últimos dos años?

1	Muy satisfecho	
2	Bastante satisfecho	
3	Poco satisfecho	
4	Nada satisfecho	
9	No sabe	

P50. ¿Aplica su empresa alguna herramienta para evaluar los impactos de sus acciones sociales en los BENEFICIARIOS?

1	Sí, en la mayoría las acciones	
2	Sí, pero solo en algunas	
3	No	

P51. ¿Aplica su empresa alguna herramienta para evaluar los retornos o beneficios de sus acciones sociales para la empresa?

1	Sí, en la mayoría de las acciones	
2	Sí, pero solo en algunas	

3	No	
---	----	--

RELACION PERMANENTE DE COLABORACIÓN O ALIANZA CON ALGUNA INSTITUCIÓN

P52. ¿Tiene su empresa alguna relación permanente de colaboración o alianza con alguna organización social, fundación o institución pública? En caso afirmativo, mencione en orden de importancia cuál o cuáles son esas instituciones.

Respuesta	INSTITUCIÓN
Sí, con	
Sí, con	
Sí, con	
No tiene	

SOLO SI TIENE RELACION PERMANENTE CON ALGUNA INSTITUCIÓN

P53. Considere ahora la institución con la que tiene la relación más estrecha y de largo plazo. ¿Tienen un programa o proyecto de trabajo conjunto o los apoyos a diferentes actividades de la institución no forman parte de un programa o proyecto?

1	Hay un proyecto de trabajo conjunto	
2	Se apoyan distintas actividades de la institución, pero no forman parte de un proyecto conjunto	
3	Se apoya una sola actividad de la institución	

P54. Describa las actividades de la institución con las que su empresa colabora. Agregue filas si lo entiende necesario

Nº	Descripción de las actividades de la institución
Act 1	
Act 2	
Act 3	
Act 4	
Act 5	

P55. ¿Quiénes son los beneficiarios atendidos por esta institución que resultan destinatarios del apoyo de su empresa?

Nº	Descripción de los beneficiarios
----	----------------------------------

Ben 1	
Ben 2	
Ben 3	

P56. ¿Dentro de cuál o cuáles de las categorías de causa o problema social de la **pregunta P24**, se ubica la o las causas que apoya su empresa junto con esta institución?

Nº	Descripción de la o las causas sociales
Cau 1	
Cau 2	
Cau 2	

P57. Cuáles de los distintos tipos de apoyos mencionados en la **pregunta P32**, utiliza su empresa en la colaboración con esta institución. Agregue más filas si lo considera necesario.

Nº	Apoyos que brinda la empresa
Apo 1	
Apo 2	
Apo 3	
Apo 4	
Apo 5	
Apo 6	

P58. Indique cuál o cuáles de los siguientes, fueron los **destinos directos** de los apoyos de su empresa a la institución.

DESTINOS DIRECTOS DE LOS APOYOS DE LA EMPRESA A LA INSTITUCIÓN	SI	NO
Los beneficiarios que atiende la institución		
El funcionamiento de la institución		
La infraestructura o equipamiento que utiliza la institución		
Campaña de bien público (cambio de		

comportamientos sociales) implementada por la institución		
Desarrollo y/o fortalecimiento institucional de la institución		

P 59. ¿Quién tomó la iniciativa que dio inicio a la relación entre su empresa y esta institución?

1	La empresa	
2	La institución	
3	No sabe	

P60 ¿Cuál de las dos organizaciones le pone más energía al trabajo conjunto entre ambas organizaciones (propuestas, tiempo, etc.)?

1	Mucho más la empresa	
2	Algo más la empresa	
1	Ambas por igual	
2	Algo más la institución	
5	Mucho más la institución	
9	No sabe	

P61. Considere los objetivos de la acción social para las empresas, que figuran en la **pregunta P37**, ¿Cuáles de esos beneficios busca obtener su empresa mediante la colaboración con esta institución?. **Si lo necesita, agregue filas.**

Nº	Descripción de las actividades de la institución
Obj 1	
Obj 2	
Obj 3	
Obj 4	

P62. Cuáles de los factores mencionados en la **pregunta P34**, fueron los que influyeron en la decisión de apoyar a ESTA institución? **Si lo necesita, agregue filas.**

Nº	Descripción de las actividades de la institución
Fac 1	
Fac 2	
Fac 3	

Fac 4	
----------	--

P63. En relación al proyecto o actividades conjuntas con esta institución, su empresa....

¿SU EMPRESA....?	SI	NO
¿Destina una persona o un equipo encargados de coordinar con la institución?		
¿Asigna un presupuesto?		
¿Lo comunica internamente a todo el personal?		
¿Lo difunde públicamente a través de los medios?		
¿Lo difunde a través de página web?		

P64. Desde que comenzó la relación entre ambas organizaciones, ¿qué ocurrió con el número de actividades conjuntas: aumentó, se mantuvo o disminuyó?

1	Aumentó mucho	
2	Aumentó algo	
1	Se mantuvo igual	
2	Disminuyó algo	
5	Disminuyó mucho	
9	Ns	

P65. Y, ¿qué ocurrió con el valor monetario de los recursos que aporta la empresa al trabajo conjunto con la institución?

1	Aumentó mucho	
2	Aumentó algo	
1	Se mantuvo igual	
2	Disminuyó algo	
5	Disminuyó mucho	
9	Ns	

P66. ¿Cómo evalúa este trabajo conjunto entre su empresa y la institución en materia de... (ver la tabla). **Las respuestas posibles son: Muy Bien, Bien, Regular, Mal .**

Evaluación en materia de...	MB	B	R	M	NS
Funcionamiento del programa o actividades					
Comunicación entre ambas organizaciones					
Grado de confianza generado entre ambas organizaciones					
Facilidad para "negociar" entre ambas organizaciones					
Cumplimiento de los compromisos asumidos por					

las partes					
Cumplimiento de objetivos previstos					
Resultados para los beneficiarios					

P67. ¿En su opinión, ¿cuáles son los principales factores que explican los resultados positivos alcanzados en este trabajo conjunto entre ambas organizaciones?

Nº	FACTORES
Fac 1	
Fac 2	
Fac 3	
Fac 4	

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

P68. ¿Tiene su empresa un programa de voluntariado, por el cual estimula a sus empleados a donar su tiempo trabajando para organizaciones sociales o públicas?

1	Tiene programa de voluntariado corporativo	
2	No tiene un programa, pero fomenta el voluntariado de los empleados	
3	No tiene programa ni fomenta el voluntariado de los empleados	

P69. En el listado siguiente se muestran diferentes motivos por los cuales las empresas fomentan el voluntariado de sus empleados. Le pedimos su opinión sobre la importancia que le asigna su empresa a cada una de esas motivaciones. Utilice para tal fin una escala de 1 a 5, donde 1 significa ninguna importancia y 5 significa mucha importancia.

Motivos para fomentar el voluntariado de empleados	1	2	3	4	5	Ns
Responder a las demandas del personal de realizar tareas solidarias a través de la empresa						
Generar sinergia con las acciones sociales de la empresa						
Desarrollar capacidades y						

habilidades en los empleados, exponiéndolos a nuevas situaciones						
Brindar oportunidades para el desarrollo de los empleados como personas						
Consolidar o fortalecer equipos de trabajo						
Aumentar el compromiso del personal de la empresa						
Mostrar que la empresa está comprometida con la sociedad						
Poner en práctica la estrategia de RSE de la empresa						
Otro (describir)						

P70. ¿Investiga su empresa los intereses de sus empleados en relación al voluntariado?

1	Sí, mediante encuestas	
2	Sí, mediante otros mecanismos	
3	No	

P71. ¿Con qué instituciones sociales ha colaborado su empresa mediante acciones de voluntariado de sus empleados?

Institución 1. _____

Institución 2. _____

Institución 3. _____

P72. En general, ¿cómo ha sido la respuesta de los empleados ante las convocatorias de actividades de voluntariado, en relación a las expectativas que tenía la empresa?

1	Sobrepasó las expectativas	
2	Respondió a las expectativas	
3	Estuvo algo por debajo de las expectativas	
4	Estuvo muy por debajo de las expectativas	
9	No sabe	

P73. ¿Cómo ha evolucionado el interés de sus empleados hacia las actividades de voluntariado?

1	Aumentó mucho	
2	Aumentó algo	
1	Se mantuvo igual	
2	Disminuyó algo	
5	Disminuyó mucho	
9	Ns	

P74. En general, ¿cuán satisfecho está con los resultados para la empresa, obtenidos en las acciones de voluntariado de los últimos dos años?

1	Muy satisfecho	
2	Bastante satisfecho	
3	Poco satisfecho	
4	Nada satisfecho	
9	No sabe	

DATOS DE LA EMPRESA

D1. Nombre comercial

D2. Rubro en el que opera

D3. Número de empleados _____

D4. Mercado principal que atiende

1	Externo	
2	Nacional (todo el Uruguay)	
3	Parte del Uruguay	

D5. Tipo de empresa

1	Privada	
2	Estatat	
3	Cooperativa	

D6. **SOLO PARA EMPRESAS PRIVADAS.** Control accionario principal

1	Capitales nacionales	
2	Capitales extranjeros	
3	Mixtos	