

Universidad Siglo 21



Carrera de Contador Público

Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

**La generación de información para la gestión bajo la mirada de la
Responsabilidad Social Empresarial (RSE).**

Introducción a la RSE en una empresa de Catamarca, diseño de tablero de control.

**Introduction to CSR in a enterprise in the province of Catamarca, control panel
design.**

Autor: Tapia, Federico Maximiliano

Legajo: VCPB11180

D.N.I.: 34.323.862

Tutor: Márquez, Agustín

San Fernando del Valle de Catamarca, Noviembre, 2020

Índice

Resumen	2
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Métodos	15
Diseño.....	15
Participantes	15
Instrumentos	16
Análisis de datos.....	17
Resultados.....	18
Discusión	23
Referencias	30
Anexo 1	32

Resumen

En la presente investigación, se indagó sobre el conocimiento y aplicación de la RSE en una pequeña y mediana empresa (pyme) del rubro comercial en la provincia de Catamarca y se buscó crear un tablero de control como herramienta de gestión, siguiendo directrices de la RSE. Se realizó una investigación descriptiva con enfoque cualitativo y diseño no experimental transversal. Se ahondó en el estudio de conceptos sobre RSE, normas GRI y RT 36. Se efectuaron entrevistas al personal de la empresa y se realizó observación directa. Se advirtió que la empresa carecía de conocimientos específicos pero que sí aplicaba algunas actividades socialmente responsables. Se eligieron los indicadores más convenientes a la situación actual y se desarrolló un tablero de control que permita medir cualitativa y cuantitativamente los resultados de su gestión, bajo la administración de la RSE. Se concluyó que se puede crear una herramienta de gestión que, además de procurar la obtención de resultados económicos, introduzca también la RSE.

Palabras claves: RSE, pyme, indicadores, estándares GRI.

Abstract

In the present research, the knowledge and application of CSR in a commercial small and medium Enterprise (SME) in the province of Catamarca was investigated and it was sought to create a control panel as a management tool, following CSR guidelines. A descriptive research was carried out with a qualitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The study of concepts on CSR, GRI standards, and RT 36 was studied in depth. Interviews with company staff and a direct observation were conducted. It was observed the company lacked specific knowledges but did apply some socially responsible activities. The most suitable indicators for the current business situation were chosen and a control panel was developed to allow the results of its management to be measured qualitatively and quantitatively under the CSR administration. It was concluded that a management tool can be created that, in addition to seeking economic results, also introduce CSR.

Keywords: CSR, SME, indicators, GRI standard.

Introducción

Las empresas han ido evolucionando a lo largo de la historia, acompañando los cambios sociales y culturales cumpliendo siempre con la finalidad para las cuales han sido creadas: dar satisfacción a las necesidades de los clientes, obteniendo por ello una ganancia.

El modo de cumplir esa finalidad también ha ido adaptándose a dichos cambios históricos, pero es luego de la revolución industrial que se ha dado forma a una idea de empresa desde el punto de vista clásico o tradicional, donde las empresas son responsables solo frente a sus propietarios, centrando su preocupación en maximizar sus ganancias y lograr mayor eficiencia en la producción y prestación de servicios (Fellner, 2016).

La empresa juega un papel muy importante en la sociedad, como generadora de empleo, de productos o servicios que vienen a satisfacer necesidades, como consumidora de recursos naturales, como parte fundamental de la economía, entre otros; por lo tanto las empresas tienen la capacidad de influir en la sociedad al reconocer los daños y riesgos que con su actividad puede generar en el ambiente en el que se desempeña, evitándolos e incluso solucionándolos.

Es por eso que esa forma clásica o tradicional de mirar a la empresa también ha evolucionado, y un concepto que viene a reafirmar esta nueva forma de ver a la empresa es la Responsabilidad Social Empresaria.

Se propone una primera aproximación al concepto de Responsabilidad social empresaria. La empresa del futuro no puede limitarse a ser una mera explotación económica en el sentido tradicional del concepto, sino que debe adquirir mayor protagonismo social en tanto sea socialmente responsable, lo cual incorpora aspectos

como que sus productos y servicios sean aceptados por los ciudadanos, cumpla estrictamente la normativa vigente, sus directivos tengan un comportamiento ético destacable, conceda importancia a la relación con sus empleados, sea respetuosa con el medio ambiente, entre otros (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, 2018).

Lo que propone la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) es que teniendo en cuenta la importancia de la influencia de la empresa en la sociedad, la misma no puede ser ajena a ella y centrarse en el sentido meramente económico, si no tener un comportamiento que sea considerado con el ambiente en el que se desempeña, asegurando además una visión, una rentabilidad y una durabilidad a largo plazo tanto de la empresa como de ese ambiente.

Es así que surge otro concepto que es importante tener en cuenta, el de la sustentabilidad. En el informe de Brundtland (1987) se establece que el desarrollo sustentable hace referencia a la capacidad que ha desarrollado el sistema humano para satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer los recursos y oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las generaciones futuras como establece Calvente (2007)

Otro aspecto al que apunta la sustentabilidad es generar el bienestar de la sociedad como se puede ver en la siguiente definición, la sustentabilidad se basa en la habilidad de lograr un equilibrio económico sostenido en el tiempo preservando al mismo tiempo los sistemas naturales y generando una alta calidad de vida para las personas (Calvente, 2007).

Se puede observar como los conceptos de RSE y sustentabilidad están íntimamente relacionados, se puede decir que se complementan en una idea general de

como debe desenvolverse una empresa en su ambiente. Antelo González y Robaina (2015) sostienen que “la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general” (pág. 59).

Esta última definición se enlaza a otro concepto, fuertemente asociado con la línea teórica que se está desarrollando, el de la teoría de los *Stakeholder* o de los grupos de interés. Freeman (1984) citado por Fernández Fernández y Bajó Sanjuán (2012) define a los *stakeholder* como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales.

Se analizó hasta aquí la importancia de la empresa en la sociedad y la capacidad para influir en la misma, por lo que se puede establecer que los *stakeholder* incluyen no solo a los accionistas, si no también a los clientes, proveedores, a los trabajadores, al estado, por que no a la competencia, y en términos generales al ambiente en el que se desenvuelve la empresa, y que se relaciona con la misma directa o indirectamente.

Fernández Fernández y Bajó Sanjuán (2012) refieren que el objetivo de la gestión y la razón profunda de ser de la empresa es maximizar a largo plazo el bienestar de todos los *stakeholders*, sin descuidar la consecución de un resultado económico-financiero capaz de satisfacer las expectativas de los accionistas. Por lo que la empresa debe conocer cuáles son los valores, los intereses y las expectativas de los distintos *stakeholders*.

La RSE, junto con los conceptos que se definieron en paralelo, vienen a ofrecer una nueva visión de empresa, en la que sin descuidar los intereses de los accionistas o propietarios de las empresas, tenga herramientas para llevar a cabo una gestión en la que

también genere beneficios para todos los grupos de interés con los que se relacione, una visión dirigida al largo plazo y a un comportamiento sustentable.

Ahora bien, una empresa que realiza una gestión bajo los parámetros de la RSE debe transmitir los resultados de esa gestión, tanto económicos, como sociales y ambientales, así sean positivos o negativos, a los distintos grupos de interés. Y esto se logra a través de los reportes o memorias de sustentabilidad.

ACCION RSE (2007) establece que el reporte de sustentabilidad es una herramienta para comunicar el desempeño de una empresa en su gestión financiera, ambiental y social, destinada a sus grupos de interés, creando además un valor económico a quien lo publica.

A su vez, para realizar dichos reportes existen muchas formas de estructurarlos y definir sus contenidos, desde considerar los indicadores usados en el control de gestión, informes internos o demandas de información de los grupos de interés (ACCION RSE , 2007). Pero los más utilizados en la actualidad son los formatos estandarizados de uso internacional.

El modelo más utilizado por las compañías para elaborar sus reportes son las pautas del *Global Reporting Initiative* (se utilizarán sus siglas GRI). Los estándares GRI crean un lenguaje común tanto para las organizaciones como para los grupos de interés, reflejando en esos reportes todo los impactos económicos, ambientales y sociales de una manera comprensible, y de fácil comparabilidad a nivel global (Global Reporting Initiative, 2016).

Actualmente los estándares GRI se dividen en dos grupos, los estándares universales y los estándares temáticos, siendo los primeros de aplicación universal para

todas las empresas, mientras que los segundos pueden aplicarse de acuerdo a la relevancia que la empresa le preste. En la Figura 1 podemos observar lo descripto:

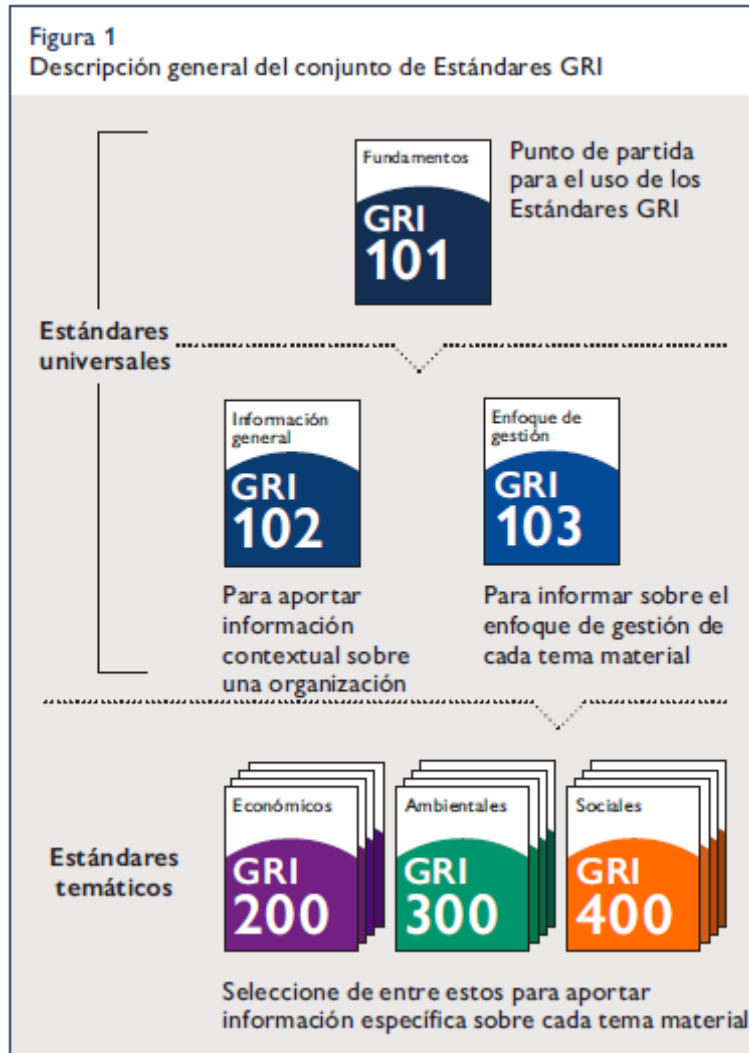


Figura 1. Descripción general del conjunto de Estándares GRI. Fuente: Recuperado de GRI Standards, GRI 101: Fundamentos.

Se analizaron dichos estándares, por lo que se pudo profundizar en cada uno de ellos:

- Estándares universales GRI 100:
 - GRI 101: es el punto de partida para aplicar las normas, incluye una breve revisión en el reporte de sustentabilidad,

visión general de los estándares GRI y que pre-requisitos debe tener la organización para implementarlos.

- GRI 102: muestra la forma más apropiada de presentar la información de la organización y el contexto general de la misma.
- GRI 103: enfoque del *management*, debe mostrar la forma en que los directivos de las organizaciones encaran los temas tratados y la visión a futuro de éstos.
- Estándares de tópicos específicos:
 - GRI 200 Estándares económicos: incluye medidas como performance económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción, y comportamientos anticompetitivos.
 - GRI 300 Estándares ambientales: se relevan los siguientes tópicos, materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, desperdicios y cumplimiento ambiental.
 - GRI 400 Estándares sociales: se presentan los siguientes estándares, empleo, relación con los empleados, salud y seguridad laboral, entrenamiento y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y agremiación, trabajo infantil, prácticas de seguridad, derechos de pueblos originarios, derechos

humanos, comunidades locales, proveedores, salud y seguridad de los clientes, marketing, etc.

Por otro lado la Resolución Técnica N° 36 emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE, 2012) establece criterios para la preparación y presentación del Balance Social. El mismo es una herramienta utilizada 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. Se recogen los resultados del ejercicio de la responsabilidad socio-ambiental, informando en forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera.

El balance social en su estructura incluye la memoria de sustentabilidad, elaborada bajo los estándares GRI, los cuales, a los fines de una mejor visualización, deberán presentarse en forma comparativa con uno o más ejercicios anteriores, excepto en la primera elaboración.

Además debe incluir el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido, que es el valor creado por la organización y los grupos sociales involucrados con ella que se obtiene, en forma general, por la diferencia entre el valor de las ventas y los insumos adquiridos a terceros devengados en el ejercicio (FACPCE, 2012).

Este valor económico generado se diferencia del beneficio empresario ya que en él se refiere a la retribución de todos los grupos sociales que intervienen y no solo a la porción que le corresponde a los propietarios. Además, está basado en conceptos macroeconómicos presentando la parte que contribuye a la generación del Producto Bruto Interno.

A partir de este punto se procede a analizar los resultados que han obtenido otros investigadores sobre el tema aplicado en diferentes lugares del mundo, se pudo observar como los autores Hernández Perlina y Sánchez Infantes (2016) obtuvieron información de las memorias de sustentabilidad de 278 MiPymes españolas, que realizaron dichas memorias bajo los estándares GRI entre los años 2009 y 2010.

Lo que intentaron demostrar es cómo la RSE influye en los resultados empresariales de dichas MiPymes. Establecieron que es indudable que las prácticas de RSE se han convertido en una prioridad ineludible para las empresas y en el centro de la actividad de las mismas, por su capacidad de crear valor compartido.

Pero además demostraron que la RSE puede ser considerada como una fuente de ventaja, por su influencia en los resultados empresariales. De acuerdo a esa investigación, y aplicada a la muestra que eligieron, la RSE es capaz de explicar el 62.6% de la varianza del resultado empresarial, siendo un efecto significativo, la dimensión económica es capaz de explicar el 59.3% del resultado empresarial, la dimensión social el 46.1% y la dimensión medioambiental el 49.4% (Hernández Perlina y Sánchez Infantes, 2016).

Por otro lado los autores de la Cuesta González, Pardo Herrasti, y Paredes Gázquez (2015) pretendieron delimitar que aspectos e indicadores son más relevantes para empresas y grupos de interés en España a la hora de reportar sobre RSE. Estableciendo que para realizar una buena elección de los indicadores es necesario: primero identificar o seleccionar las dimensiones de RSE, segundo evaluar la importancia relativa de ellas, tercero evaluar el desempeño de la empresa en cada dimensión y por último sintetizar los resultados.

Los mismos autores, con el propósito de identificar los indicadores relevantes para grupos de interés y empresas españolas, establecieron que se lleva a cabo el siguiente procedimiento: primero se deben identificar los principales indicadores reflejados en normativas nacionales e internacionales de RSE, segundo revisar los indicadores identificados en el paso anterior, tercero entrevistas semi-estructuradas a empresas y grupos de interés y por último de la metodología AHP para la identificación de los indicadores de RSE considerados materiales.

Estos autores llegaron a la conclusión de que a pesar de la proliferación de información de la RSE, existe la necesidad de sintetizar esa información en un número de indicadores manejables, relevantes, materiales y deben responder a las demandas de información de los diferentes grupos de interés.

Un poco más cerca en el mapa, Coba Molina, Díaz Córdova, Zurita Meza y Proaño López (2017) investigaron sobre empresas que integran el consorcio ecuatoriano para la responsabilidad social y empresarial (CERES) y empresas ubicadas en el ranking de la revista ecuatoriana EKOS por su prestigio y nivel de ingresos. Lo han hecho de esa manera para comparar las empresas que tienen asesoramiento en RSE y empresas que tienen prestigio.

En cuanto a la difusión las primeras mantienen mayor difusión de prácticas éticas, un 80.12% mientras que las segundas un 51.7%. De igual forma las empresas CERES mantienen una difusión dentro de la dimensión colaborativa del 86.96% mientras que las EKOS solo el 36.21%. Por otro lado las prácticas medioambientales el 91.3% contra el 43.97%, de nuevo a favor de las empresas CERES.

Por otro lado al analizar la influencia de la difusión de las actividades de RSE en la variable de rendimiento financiero tiene un impacto significativo principalmente en la

liquidez, lo que se traduce en una mayor disponibilidad de fondos. De igual manera en el rendimiento de las ventas. Además mejora la imagen que tienen los diferentes grupos de interés sobre la empresa, ya que fortalece la credibilidad de dichos grupos (Coba Molina et al., 2017)

Ya en nuestro país, Flores-Ruiz, Bino-Raya y de la O Barroso-González (2016) buscaron establecer el grado de aplicación de la RSE en los hoteles de la ciudad de Córdoba, tratando de encontrar diferencias significativas en la dimensión o categoría hotelera y el grado de aplicación de este concepto.

Arribaron a la conclusión de que se ha detectado conocimiento, estrategias, instrumentos y acciones concretadas en cuanto a su aplicación, aunque falta mucho camino por recorrer, encontrándose en los primeros pasos de la aplicación de la RSE, en ese sentido la aplicación no es integral, implementándose determinadas actuaciones de buena práctica.

De las cuatro dimensiones que analizaron los investigadores (institucional, económica, sociocultural y ambiental) la dimensión más considerada es la ambiental, en línea con la reducción de costes y la búsqueda de mayor rentabilidad de las actuaciones. En cuanto a la implementación, los hoteleros de categoría más alta constituyen la mayor parte de los que la llevan a cabo.

En la provincia de Mendoza, Sanchez y Povedano (2013) buscaban conocer el grado de aplicación y desarrollo de la RSE en las organizaciones, los beneficios económicos que genera la misma a largo plazo, las dificultades para incluir la misma en las estrategias de las organizaciones y por último la utilización del cuadro de mando integral o tablero de control como herramienta de gestión a la cual se incorpora la medición de indicadores de RSE.

Dichos autores arribaron a la conclusión de que existe cierto grado de conocimiento y aplicación de la RSE, sin embargo aceptaron que su investigación se limitó a grandes empresas. En cuanto a los beneficios que genera a largo plazo, las empresas declararon obtener mejoras en la imagen corporativa, mayor compromiso y productividad de los trabajadores y mejoras en sus relaciones con la comunidad, aunque las organizaciones no han recibido una mejora en sus resultados a partir de la RSE. Por último concluyen que la inclusión de una herramienta de gestión estratégica como el cuadro de mando integral o un tablero de control pensado de manera que abarque la RSE puede ser útil a muchas empresas, para contar con mejor información, mejorar la toma de decisiones y permitir un manejo estratégico e integrado de la RSE.

Por último, ya en la provincia donde se realizó la presente investigación, el 22 de Noviembre de 2017 el Concejo Deliberante de la Ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca modifica el Artículo 1° de la Ordenanza N° 3677/03 incorporando la Distinción Responsabilidad Social Empresarial, pudiendo recibir la misma las empresas radicadas en la ciudad que promuevan el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida, tanto de su personal como de la comunidad catamarqueña en general.

Sin embargo no se ha podido encontrar antecedentes de una investigación del grado de conocimiento y/o aplicación de la RSE en las empresas de la provincia. Es dicha situación la que nos lleva a plantearnos los siguientes interrogantes: ¿Conocen las empresas catamarqueñas la RSE? ¿Se pueden identificar indicadores que permitan medir el grado de RSE en pymes comerciales que permitan trabajar sobre los impactos que tienen sus actividades a nivel social, económico y ambiental en la sociedad y además usarlos como herramienta para generar valor agregado?. Se encontraron las respuestas a estos interrogantes a lo largo del desarrollo del presente trabajo en donde se

focalizó en obtener dichos indicadores que nos permitan generar un tablero de gestión para facilitar la implementación de la RSE en pymes de la provincia.

A continuación se procede a la mención de los objetivos que guiarán la presente investigación:

Objetivo General:

- Crear un tablero de control, bajo la mirada de la RSE, para ser aplicado en una empresa del rubro de venta de materiales de construcción basado en el estudio de normas GRI y la RT 36, en San Fernando del Valle de Catamarca, Catamarca, en el año 2020.

Objetivos Específicos:

- Describir la situación actual de una empresa de la provincia de Catamarca, bajo la mirada de la RSE, sobre el conocimiento de la misma, de los indicadores GRI y los lineamientos establecidos por la RT 36.
- Elaborar indicadores óptimos que proporcionen la información necesaria para la elaboración de un reporte de sustentabilidad.
- Diseñar un tablero de control bajo la mirada de la RSE con los indicadores previamente elaborados.

Métodos

Diseño

El Alcance de la presente investigación fue de tipo descriptivo, lo que permitió una primera aproximación al objeto de estudio, se basó principalmente en un análisis bibliográfico sobre la RSE, la sustentabilidad, normas GRI y demás conceptos, con el fin de conocer aspectos generales, comportamientos y características determinantes de la temática.

Vale mencionar que el trabajo se limitó al reporte y características de indicadores pero no al cálculo de los mismos, por lo que se puede decir que la presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, por lo que el análisis se centró en la obtención de descripciones del fenómeno estudiado.

El diseño que se optó para la presente investigación es no experimental transversal, ya que la información fue recolectada en un determinado momento y no se alteró ninguna de las variables observadas.

Participantes

La población de la cual ha sido tomada la muestra estuvo conformada por la totalidad de las Pymes comerciales del rubro de venta de materiales de construcción de San Fernando del Valle de Catamarca, Catamarca. De dicha población se tomó como muestra una empresa del rubro, se ha elegido la empresa Antonio Prevedello y Cía. S.R.L. Es por el modo de elección que puede calificarse dicho muestreo como no probabilístico.

Es importante mencionar que se ha solicitado el consentimiento informado por escrito, el cual puede visualizarse en el anexo I.

Instrumentos

En el presente trabajo se ha tomado como base la investigación bibliográfica para entender conceptualmente la RSE y los demás conceptos que acompañan a la teoría, como aplicar las normas GRI en la evaluación de la sustentabilidad y la RT 36. Para lo cual se consultó literatura diversa de diferentes fuentes, tanto primarias como secundarias, como libros, tesis, trabajos finales de graduación, *papers*, recortes, artículos, entre otros. Los mismos han sido obtenidos en soporte papel y digital, en este último caso de fuentes como google académico, repositorio de la universidad, sitios especializados, entre otros.

Por otra parte se estimó necesario realizar una entrevista no estructurada a un representante de la empresa seleccionada para profundizar acerca de la situación actual de la misma frente al conocimiento y aplicación de la RSE, políticas, funcionamiento, entre otras cuestiones de interés. Para lo cual se utilizó como herramienta la aplicación zoom, la cual ha sido gravada para luego poder acceder a la información que surgió de la misma. La entrevista sirvió de guía de preguntas que fueron disparando nuevos interrogantes a medida que se desarrolló la misma.

Además de la entrevista, se aprovechó la posibilidad de concurrir a las instalaciones de la empresa para realizar un recorrido, en donde se utilizó la observación directa como método de recolección de información que resultase importante para definir rasgos distintivos de las empresas del rubro, como también la obtención de diferentes aspectos de la organización como clima laboral, atención al público, infraestructura, entre otras cosas que se fueron anotando en una grilla de observación.

Análisis de datos

Los datos obtenidos en la entrevista realizada por zoom fueron volcados en un archivo de Word que ha servido para pasar en limpio el flujo de información obtenido en la misma, el cual luego de ser analizado se redactó en los resultados. Para lo cual también se ha utilizado Excel para realizar una tabla resumiendo los datos que resultaron pertinentes para la investigación.

En cuanto a la elección de los indicadores, se ha basado en la teoría investigada de los mismos tanto de fuentes primarias como secundarias, para lo cual se ha recurrido a libros, *papers*, normas, entre otros. El resultado de la elección de dichos indicadores se presenta en un tablero de gestión con semaforización para un mejor análisis posterior de los resultados, el mismo se realizó en Excel.

Resultados

Durante el proceso de la presente investigación se logró crear un tablero de control bajo la mirada de la RSE, para ser aplicado en Antonio Prevedello y Cia. S.R.L., una empresa del rubro de venta de materiales de construcción radicada en San Fernando del Valle de Catamarca, provincia de Catamarca.

Para conocer un poco más la empresa de la muestra se puede observar en la tabla 1 un resumen de las características de la empresa.

Tabla 1

Características de la empresa seleccionada

Actividad	Nº de empleados	Principales clientes	Principales proveedores
Venta al por mayor y menor de materiales de construcción, artículos de ferretería, aberturas, pinturas y otros artículos conexos.	46	Empresas constructoras	Holcim Argentina S.A.
		El estado en sus diferentes niveles.	Arcelor Mittal Acindar S.A.
		La comunidad Catamarqueña	Sipar aceros S.A. Tensolite S.A. Rotoplas S.A

Fuente: Elaboración propia, basado en los datos obtenidos en la entrevista.

En la tabla 2 se describe la situación actual de la empresa bajo la mirada de la RSE utilizando las tres dimensiones que se utilizaron para la creación del tablero de control para clarificar y encaminar la elección de los indicadores.

Tabla 2

Situación actual de la empresa bajo la mirada de la RSE

Dimensión	Devolución de la empresa
Económica	Es la dimensión a la cual le asignó mayor interés e importancia. Tiene como fin satisfacer al cliente y aumentar las ventas. Y cuenta con un proyecto a futuro de una nueva sede que incluye hasta un hotel para los clientes del interior y otras provincias que generaría nuevos puestos de trabajo directos e indirectos y un aumento de su presencia en el mercado
Ambiental	Es la dimensión a la cual le asignó menor importancia y actualmente no cuenta con ninguna medida para la misma
Social	Es una dimensión importante para la empresa, declara que los empleados son una parte esencial para el éxito de la empresa. Cumple con los protocolos mínimos de salud y seguridad. No ha realizado capacitaciones en el último año. El 95,65% de los empleados son hombres. No tiene empleados con capacidades diferentes. Tampoco existe un canal de comunicación o <i>feedback</i> con los empleados. Por otro lado realizó interesantes aportes en forma de donación a distintas ONG como así también contribuciones al deporte.

Fuente: Elaboración propia. Basado en los datos obtenidos en la entrevista y la observación directa.

Así mismo la empresa declaró que no posee conocimientos sobre la RSE ni las normas GRI, pero sin embargo conoce empresas que realizan reportes de sustentabilidad, inclusive entre sus principales proveedores, la empresa Arcelor Mittal Acindar S.A. realiza reportes de sustentabilidad desde el año 2004.

Por otro lado se alcanzó el objetivo de elaborar los indicadores que mejor se adaptan a la situación actual antes descripta y que sirvieron para la elaboración del tablero de control, dichos indicadores se encuentran en la tabla 3.

Tabla 3

Elaboración y justificación de indicadores por dimensión y perspectiva

Dimensión	Perspectiva	Indicador	Justificación
Económica	Cliente final	Mecanismos formales de queja y/o reclamación	Luego de analizar los datos obtenidos en la entrevista (tabla 2) y de profundizar en las normas GRI y teniendo en cuenta la importancia atribuida, y las posibilidades de la empresa se concluyo que las perspectivas y los indicadores elegidos satisfacen sus intereses, teniendo una implicancia en su situación actual y la situación a la que buscan llegar.
	Empleo	Impactos económicos indirectos significativos	
	Presencia en el mercado	Encuestas y estudio de mercado	
Ambiental	Energía	Reducir cantidad de energía eléctrica consumida en la sede central de venta y distribución	Al igual que con la dimensión anterior, se analizo lo declarado y se ahondo en las normas GRI, se infirió que debían ser indicadores que generaran además de una responsabilidad ambiental también un resultado económico positivo como la mejor manera de introducir una dimensión que no es tan considerada por la empresa.
	Transporte	Análisis de compra de camiones con menor consumo de combustible	
	Empleo	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	
Social	Diversidad y oportunidades	Crear 3 puestos de trabajo temporario para personas con capacidades diferentes	Continuando con el mismo procedimiento, sumado en este caso que también se aplicó la observación directa, se dilucidó que los indicadores que suplen todas las expectativas y necesidades que surgen de la tabla 2 son los elaborados
	Salud y seguridad	Capacitaciones en higiene y seguridad dictadas por profesionales	
	Formación y educación	Media de horas de formación al año por empleado	
	Relaciones empresa trabajador	Capacitar al personal temporario y brindar posibilidades de continuar trabajando en otra área de la empresa	

Fuente: elaboración propia

Luego de elaborar los indicadores, se procedió al armado del tablero de control bajo la mirada de la RSE, el cual se observa en la tabla 4.

Tabla 4

Tablero de control con semaforización

Dimensión	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Estándar gri	Unidad de medida	Objetivo	Frecuencia medición	Optimo	Tolerable	Deficiente
Económica	Cliente final	Medir el grado de resolución de quejas y/o reclamos de los clientes	Mecanismos formales de queja y/o reclamación	103-2-c-vi	Porcentaje	90%	Semestral	85%	70%	60%
	Empleo	Generar empleos en el área de influencia de la construcción, logrando fortalecer la economía local	Impactos económicos indirectos significativos	203-2	Cantidad	10	Anual	8	5	2
	Presencia en el mercado	Medir la presencia en el mercado en el último trimestre del 2020	Encuestas y estudio de mercado	103-2-c-iii y 202	Porcentaje	38%	Mensual	35%	32%	28%
Ambiental	Energía	Reducción del consumo de energía eléctrica en planta	Reducir cantidad de energía eléctrica consumida en sede de venta y distribución	302-4	Porcentaje	20%	Semestral	18%	15%	12%
	Transporte	Disminuir costo de transporte en los envíos a domicilio	Análisis de compra de camiones con menor consumo de combustible	302-4	Cantidad	3	Anual	2	1	0
Social	Empleo	Generar nuevos puestos de trabajo	Nuevas contrataciones	401-1	Cantidad	15	Anual	15	12	10

	tanto de hombres como de mujeres (proporción 2 de 3 sean mujer)	de empleados y rotación de personal							
Diversidad y oportunidades	Fomentar la inclusión de personas con capacidades diferentes	Crear 3 puestos de trabajo temporario para personas con capacidades diferentes	405-1	Cantidad	3	Anual	3	2	1
Salud y seguridad	Aumentar los altos estándares de seguridad laboral	Capacitaciones en higiene y seguridad dictadas por profesionales	403-5	Capacitaciones	5	Trimestral	5	4	3
Formación y educación	Capacitación al personal para fomentar el crecimiento personal y las competencias de trabajo.	Media de horas de formación al año por empleado	404-1	Horas	54	Anual	48	42	30
Relaciones empresa trabajador	Disminuir la rotación del personal	Capacitar al personal temporario y brindar posibilidades de continuar trabajando en otra área de la empresa	404-2	Cantidad	3	Trimestral	3	2	1

Fuente: elaboración propia.

Discusión

En esta investigación se plantea la creación de un tablero de control, bajo la mirada de la RSE, para ser aplicado en una empresa del rubro de venta de materiales de construcción basado en el estudio de normas GRI y la RT 36, en San Fernando del Valle de Catamarca, provincia de Catamarca. También indagar sobre el grado de conocimiento y/o aplicación de la RSE en las empresas de la provincia y de identificar indicadores que permitan medir el grado de RSE en pymes comerciales como así también profundizar sobre los impactos que tienen sus actividades a nivel social, económico y ambiental en la sociedad y además usarlos como herramienta para generar valor agregado.

Según los resultados obtenidos en cumplimiento de los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se puede observar que respecto de las particularidades de la empresa analizada, a pesar de no tener conocimientos formales sobre la RSE, las normas GRI y de no emitir reportes de sustentabilidad, realiza diversas actividades que se consideran socialmente responsables, destacando donaciones a la comunidad mediante apoyo a ONG, por ejemplo han realizado entrega de materiales de construcción a dos comedores provinciales para la ampliación de su sede, y donaciones por un monto de pesos quinientos mil con 00/100 (\$500.000,00) a una ONG que se dedica a incluir a personas de bajos recursos mediante actividades deportivas, todo ello en los últimos doce meses. También se puede destacar aportes al deporte de la provincia, resaltando constantes aportes al rally provincial y al fútbol, lo cual genera oportunidades de trabajo a distintos sectores, posibilidad de participar a competidores locales, incluso genera beneficios económicos y turísticos, se puede mencionar que incluso un estadio de la provincia lleva el nombre de Primo Antonio Prevedello por los

inagotables aportes realizados. De la misma manera es importante destacar, que la empresa declara que reconoce la importancia de los aportes a la sociedad mediante la generación de empleo y la relevancia de los empleados en la consecución de los objetivos empresariales, sin embargo como se puede observar en los resultados obtenidos la empresa debe mejorar en varios aspectos, como en la diversidad de empleados, ya que de los 46 trabajadores solo 2 son mujeres y no cuentan con empleados con capacidades diferentes, llevar a otro nivel la seguridad y las capacitaciones a los empleados; por medio de la observación directa se ha detectado que no se cumplen con todas las medidas de seguridad en el área de depósito y despacho de materiales, como empleados sin casco, por otro lado la última capacitación que tuvieron los empleados fue en enero de este año, propuesta por una empresa proveedora para conocer más un nuevo producto. Como contrapunto del reconocimiento de la dimensión antes desarrollada, no considera de importancia el impacto ambiental que puede tener desde su actividad, considerando que no puede realizar mucho como empresa del rubro comercial para reducir cualquier tipo de impacto ambiental que la misma puede tener.

La situación actual de la empresa bajo la mirada de la RSE, desarrollada en el párrafo anterior interpretando los resultados, coincide en parte con lo establecido en el marco teórico, encontrándose la empresa en un proceso de evolución pasando de esa mirada tradicional tal como opina Fellner (2016) a una mirada más amplia en la que se interesa en todos los actores que pueden ser parte de la empresa directa o indirectamente como establecen Fernández Fernández y Bajó Sanjuán (2012) al definir a los *stakeholders*; sin embargo a la empresa le queda camino por recorrer para poder lograr una aplicación correcta de la RSE tal como establece el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2018) al definirla. Por otro lado los resultados son

convergentes con la investigación realizada por los autores Flores-Ruiz et al. (2016) que arribaron a la conclusión de que las empresas de Córdoba del rubro que investigaron se encuentran en los primeros pasos de la aplicación de la RSE implementandose determinadas actuaciones de buena práctica pero sin realizar una aplicación integral. Así mismo se difiere con los mismos autores que establecieron que de las cuatro dimensiones que analizaron (institucional, económica, sociocultural y ambiental) la más considerada es la ambiental, se puede entender que en la presente investigación la organización le confiere más importancia a la dimensión económica y a la dimensión social, dejado en último lugar a la ambiental.

En relación al objetivo de elaborar indicadores que proporcionen la información necesaria para la preparación de un reporte de sustentabilidad, se realizó profundizando el análisis de las dimensiones de la RSE, la importancia que la empresa le da a cada una de ellas y el desempeño actual que la misma tiene en relación a dichas dimensiones, datos que se han obtenido del estudio de la situación actual de la misma por medio de una entrevista y de la observación directa. A partir de esto se realizó un estudio de los principales indicadores de las normas GRI, indagando en aquellos que más se adecuaron a la situación y preocupación actual de la empresa, teniendo en cuenta las posibilidades económicas y organizacionales, de esa manera se procedió a la elaboración de dichos indicadores. Todo este proceso se realizó en concordancia con lo establecido por los autores de la Cuesta González et al (2015) que en su investigación establecieron como ideal el procedimiento realizado para la elección o elaboración de los indicadores que se han utilizado para la organización objeto de estudio.

Por último se puede establecer, con respecto al objetivo específico de diseñar un tablero de control bajo la mirada de la RSE, que lo que se busca con el diseño de dicho

tablero es crear una herramienta de gestión y medición que permita a la organización evaluar el desempeño de la misma en términos cuantitativos y cualitativos basados en los indicadores que han sido seleccionados teniendo en cuenta su situación actual y su preocupación futura, todo bajo la tutela de la RSE. A modo de ejemplificar se puede observar en los resultados que la empresa cuenta actualmente con un importante proyecto a futuro, lo cual puede generar directa o indirectamente fuentes de trabajo, basado en esa posibilidad se establece el indicador “Impactos económicos indirectos significativos” que medirá la cantidad de fuentes de trabajos que se generen de manera indirecta, estableciendo como objetivo 10 fuentes de trabajo, como óptimo 8, tolerable 5 y deficiente 2, de igual manera con el resto de los indicadores. El procedimiento de elección de los indicadores toma más sentido con las formas de medición de resultados que viene a prestar el tablero de control. Es aquí donde se encuentra consecución con los antecedentes que aporta la investigación llevada a cabo por Sanchez y Povedano (2013), donde se demuestra que el tablero de control es una herramienta de gestión estratégica que, incluyendo indicadores que abarquen la RSE, puede ser muy útil para muchas empresas, ya sea para contar con mejor información, para tomar mejores decisiones como así también para un manejo estratégico bajo la observancia de la RSE, justificando de esa manera la propuesta de diseñar un tablero de control.

En cuanto a las limitaciones de la presente investigación se puede mencionar que se trabajó con una muestra pequeña, lo que tiene como desventaja que acota la posibilidad de generalizar los resultados obtenidos a todas las empresas de la provincia.

Por otro lado, se puede establecer como limitación el hecho de que en la investigación se realiza el diseño de un tablero de control y no la aplicación y seguimiento del mismo, sería muy beneficioso para profundizar en el tema realizar un

acompañamiento de la aplicación de dicho tablero y de la interpretación de los resultados obtenidos.

Con respecto a las fortalezas del presente trabajo se puede mencionar que no existen en la provincia antecedentes de investigación sobre la temática estableciendo un punto de partida para futuras investigaciones tanto para el rubro objeto de estudio como para otros rubros que se interesen en conocer y aplicar la RSE.

También se puede mencionar como fortaleza que se trata de una investigación flexible y abierta basada en un análisis bibliográfico y un estudio de campo no experimental transversal lo cual permite que puedan existir futuras investigaciones en diferentes direcciones, actualizaciones sobre la situación en la que se encuentra la RSE en el rubro y en la provincia; utilizando esta investigación como punto de partida.

Se llega a la conclusión que las empresas pertenecientes al rubro objeto de estudio no conocen formalmente la RSE, ni las normas GRI por que lo que tampoco emiten reportes de sustentabilidad ni balances sociales, sin embargo realizan diversas actividades que se pueden considerar socialmente responsables y demuestran interés en conocer y aplicar a futuro la temática. Debido a la limitación del tamaño de la muestra no se puede arribar a la conclusión de que todas las empresas de la provincia se encuentran en la misma situación. Pero si las empresas del rubro, por las características del mismo y también por las características de la empresa elegida, siendo la más representativa e importante del rubro en la provincia.

De igual manera se pudo arribar a la conclusión que se pueden identificar indicadores que permitan medir el grado de RSE en pymes del rubro comercial en la provincia, los cuales les permiten conocer y medir los impactos que tienen sus

actividades, basado en las dimensiones elegidas, a nivel social, económico y ambiental en la sociedad en la que se desempeñan.

Por último se concluye que una vez elaborados los indicadores que más se adaptan a la situación actual de la empresa se puede elaborar el tablero de control bajo la mirada de la RSE y que el mismo además de fomentar un comportamiento socialmente responsable puede generar valor agregado no solo a la empresa desde el punto de vista económico, aspecto que interesa a las organizaciones que no conocen la temática de la RSE facilitando de esa manera su inclusión, sino también a todos los actores que se relacionan directa e indirectamente, todo ello en concordancia con la línea teórica que se ha desarrollado. Se ha logrado elaborar una herramienta optativa para las empresas que deseen aplicarla para promover acciones de RSE en armonía con el ambiente y la sociedad generando asimismo un valor agregado a todas las dimensiones que la empresa le preste importancia.

A modo de recomendación se sugiere que la empresa destine un profesional de la carrera de Contador Público o Licenciado en Administración de Empresas y un área dentro de la estructura organizacional que realice un seguimiento al tablero de control, y luego se dedique a la elaboración y presentación de la Memoria de Sustentabilidad y el Estado de Valor Agregado. A pesar que se considere que lo propuesto tiene un cierto grado de dificultad, ya que la empresa tiene su estructura bien definida y no tiene prevista un área para esta tarea, lo cual trae aparejado un costo de ejecución, se considera de vital importancia para completar el ciclo de aplicación del tablero de control bajo la mirada de la RSE que se realice dicho seguimiento y de esa manera poder cuantificar lo propuesto en esta investigación.

De la misma manera sería de gran utilidad y relevancia que el tablero de control pueda ser validado de manera directa por los distintos actores que participan en el ambiente de la empresa, y obtener de esa manera una retroalimentación por parte de ellos, para hacer los ajustes necesarios e/o incorporar aquellos indicadores que se consideren relevantes y que no hayan sido incluidos en esta primera instancia.

Se deja establecido como futura línea de investigación la posibilidad de volver a realizar una investigación en el lapso de un año en la misma empresa que se ha elegido actualmente para buscar determinar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el tablero de control y realizar una medición de los mismos.

A su vez se recomienda una futura investigación en el rubro elegido actualmente pero con un tamaño de muestra más grande, de manera de poder generalizar y ampliar la aplicación de los resultados.

Referencias

- ACCION RSE . (Junio de 2007). Guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad. Santiago, Chile.
- Antelo González, Y. Y., y Robaina, D. A. (Abril de 2015). Analisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de lógica difusa compensatoria. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXVI, núm. 1. La Habana, Cuba.
- Calvente, A. M. (Junio de 2007). El concepto moderno de sustentabilidad.
- Coba Molina, E., Díaz Córdova, J., Zurita Meza, E., y Proaño López, P. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero. Carabobo, Venezuela.
- de la Cuesta González, M., Pardo Herrasti, E., y Paredes Gázquez, J. D. (2015). Identificación de indicadores del desempeño RSE mediante la utilización de técnicas multicriterio. Madrid, España.
- Diario El Ancasti. (1 de Agosto de 2019). Nuevos paradigmas de la responsabilidad social y la sustentabilidad. *El Ancasti*.
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. (Noviembre de 2012). Resolución Técnica N° 36. Carlos Paz, Córdoba, Argentina.
- Fellner, A. (9 de Septiembre de 2016). RT 36: La importancia del balance social empresarial. Salta, Salta, Argentina.
- Fernández Fernández, J. L., y Bajó Sanjuán, A. (Diciembre de 2012). La teoría del stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.

Flores-Ruiz, D., Bino-Raya, R. E., y de la O Barroso-González, M. (Diciembre de 2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). Bocado del Monte, España.

Global Reporting Initiative. (2016). GRI 101: Fundamentos.

Hernández Perlina, F., y Sánchez Infantes, J. P. (04 de Abril de 2016). Análisis del efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en los resultados empresariales de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes). Toledo, España.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. (4 de Abril de 2018). Algunas definiciones de responsabilidad social empresaria. Córdoba, Córdoba, Argentina.

Sanchez, M. G., y Povedano, S. L. (2013). Gestión estratégica de la Responsabilidad Social Empresaria. ¿Es aplicada en nuestras empresas? Mendoza, Argentina.

Anexo 1

Anexo I:

Documento de consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerle 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 Japa Federico de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es realizar un TFG

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

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

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Tapio Tadeo. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es la elaboración de un TFG.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 40 minutos.

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

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

MARTIN AFID MORRA
ENCARGADO DE PERSONAL
ANTONIO PREVEDELLO Y CIA S.R.L.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

05/10/2020