

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

Carrera Contador Público

“Tablero de indicadores de gestión de RSE, como guía simplificada de aplicación para Pymes de San Juan”

“CSR management indicators dashboard, as a simplified application guide for SMEs in San Juan”

Autor: Sánchez Alaniz, Ramiro

D.N.I.: 36.423.434

Número de legajo: VCPB32187

Director de TFG: González Torres, Alfredo

San Juan, Mayo 2021

Resumen

El presente trabajo final de graduación tuvo como objetivo principal desarrollar un tablero de indicadores de gestión basados en información de responsabilidad empresarial (RSE), que sirva como guía simplificada de aplicación para las pymes de la provincia de San Juan, Argentina. Para ello se analizaron los antecedentes relevantes en materia de RSE, y se tomaron con punto de partida para la investigación. Se profundizó sobre normas GRI, indicadores IARSE-ETHOS y RT 36. Para la obtención de los resultados se realizó una investigación de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo y un diseño metodológico no experimental y transversal. A partir las entrevistas realizadas a los responsables de las empresas participantes, se expusieron los resultados obtenidos, los cuales permitieron analizar el conocimiento de RSE por parte de las organizaciones, las áreas donde se desarrolla el concepto explícita e implícitamente, y la detección de las áreas potenciales donde implementar mediciones. Se concluyó que existe un desarrollo implícito de RSE en las pymes de San Juan, lo cual permite, a partir de información que las organizaciones generan, y sin incurrir en costos extraordinarios, obtener la información necesaria para el cálculo de los indicadores diseñados. Se desarrolló el tablero de gestión consolidando la información obtenida, las necesidades detectadas y el potencial de mejora en cada dimensión de RSE, buscando la facilidad en su implementación y adaptabilidad para cada pyme.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Pyme, Tablero de indicadores, GRI, RT 36

Abstract

The main objective of this final graduation work was to develop a board of management indicators based on corporate responsibility information (CSR), that serves as a simplified application guide for SMEs in the province of San Juan, Argentina. For this, the relevant antecedents on CSR were analyzed, and they were taken as a starting point for the investigation. The GRI standards, IARSE-ETHOS and RT 36 indicators were studied in depth. To obtain the results, a descriptive research was carried out, with a qualitative approach and a non-experimental and cross-sectional methodological design. Based on the interviews carried out with the heads of the participating companies, the results obtained were presented, which allowed the analysis of the knowledge of CSR by the organizations, the areas where the concept is developed explicitly and implicitly, and the detection of the areas potential where to implement measurements. It was concluded that there is an implicit development of CSR in SMEs in San Juan, which allows, based on information generated by organizations, and without incurring extraordinary costs, to obtain the information necessary to calculate the designed indicators. The management dashboard was developed, consolidating the information obtained, the needs detected and the potential for improvement in each dimension of CSR, seeking ease of implementation and adaptability for each SME.

Keywords: Corporate social responsibility, SMEs, Dashboard, GRI, RT 36

Índice General

Introducción.....	1
Elementos teóricos esenciales	1
Antecedentes relevantes	10
Problema de investigación, fundamentación y relevancia.....	11
Objetivo general y Objetivos específicos	12
Métodos	13
Diseño.....	13
Participantes	13
Instrumentos	14
Análisis de datos.....	15
Resultados.....	16
Discusión	21
Interpretación de los resultados	21
Limitaciones y fortalezas de la investigación.....	29
Conclusiones y recomendaciones.....	29
Recomendación de futuras líneas de investigación	30
Referencias	31
Anexos	34
Anexo I: Consentimiento Informado para participantes de investigación	34
Anexo II: Cuestionario / Entrevista de evaluación sobre RSE.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1: Atributos y características de las pymes participantes	16
Tabla 2: Aspectos relevantes obtenidos de entrevistas realizadas.....	18
Tabla 3: Distribución de empleados según su género	20
Tabla 4: Tablero de indicadores de gestión de RSE.....	27

Introducción

El presente trabajo final de graduación tuvo como finalidad desarrollar una investigación mediante el formato de manuscrito científico, a través del cual se pretende profundizar sobre el impacto resultante de aplicar la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en la gestión de las Pymes.

Elementos teóricos esenciales

En los últimos años, y cada vez con mayor frecuencia, las empresas se interesaron en introducir medidas que promuevan la responsabilidad social empresaria y generen información en tal sentido.

Aunque no existe una única definición conceptual de RSE, el Instituto Ethos de Brasil la establece como una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando los recursos ambientales y culturales para futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, 2019, p5).

Si bien las empresas tienen una idea general de lo que significa RSE, hay multiplicidad de interpretaciones y, posiblemente todas sean correctas, ya que el concepto se encuentra fuertemente ligado al de sustentabilidad y la teoría de los *stakeholders*, la cual hace referencia a los distintos grupos de interés que existen sobre una organización, según lo mencionado por Volpentesta (2016).

Fue Freeman (1984) quien desarrolló la *teoría de los stakeholders* o grupos de interés, en la cual se considera como tal a cualquier individuo o grupo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos corporativos. Tradicionalmente la información se generaba según la perspectiva de los accionistas y dueños de las compañías, primando sus

necesidades de generar utilidades. La *teoría de los stakeholders* establece que existen otros interesados en la información generada por la organización, tal como instituciones gubernamentales, asociaciones, sindicatos, la sociedad y comunidad, proveedores, empleados y clientes.

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

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), fundado en 2002, es una organización que trabaja para constituirse en un centro de referencia nacional en materia de responsabilidad social y gestión sustentable de las empresas.

El 24 de abril de 2004 se lanzó el Pacto Global en Argentina, logrando un hito en relación a la RSE en el país, cuando un número considerable de empresas adhirieron los principios universales propuestos por las Naciones Unidas. (Liarte-Vejrup, 2015).

Tal cual lo señala el IARSE (2008) en su publicación *Indicadores para Pymes*, la RSE es un tema que se encuentra presente no solo en las empresas argentinas, sino también en las empresas del resto del mundo. En la actualidad, las empresas atraviesan tiempos de constante cambio en un mercado cada vez más competitivo, por lo que deben revivir sus conceptos y prácticas para afrontar con transparencia y ética dichos cambios y demandas, tanto del mercado como de la sociedad.

En Argentina, las Pymes tienen una altísima tasa de mortalidad ya que según la Asociación Argentina para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa solo el 7% de los emprendimientos llega al segundo año de vida y solo el 3% al quinto (Soriano, 2018).

El Ministerio de Producción define a la Pyme como una micro, pequeña o mediana empresa que realiza sus actividades en el país, en alguno de estos sectores: servicio, comercio, industria, construcción, minería o actividad agropecuaria. Establece sus categorías de acuerdo a la actividad declarada y a los montos de las ventas totales anuales. Para las empresas que tengan, como mínimo, el 70% de sus ventas relacionadas con actividades de comisión o consignación la categorización se establece según la cantidad de empleados. En Argentina existen un total de 605.626 empresas privadas, de las cuales el 83% de las empresas son de la categoría Micro, el 16,8% son PyMEs y el 0,2% restante son Grandes. En nuestro país 8 de cada 10 nuevas empresas llegan a los 2 años de vida, y sólo 3 de 10 llegan a los 8 años. Típicamente, las que permanecen en el mercado tienden a ser las más productivas, que se fortalecen y ganan escala, y así su probabilidad de sobrevivir un año más aumenta.

En San Juan, según el informe del Ministerio de Desarrollo Producción, Distribución de empresas por provincia (2017), San Juan concentra el 1,2% del total de empresas privadas que existían en Argentina en ese momento.

A pesar de la alta volatilidad en la creación y destrucción de las empresas pequeñas y medianas, son de extrema importancia para el desarrollo económico del país. De acuerdo con un informe de IERAL (2013), estas representan el 99.4% del total de establecimientos, aportan el 66.3% del total de empleos y el 50.2% del valor agregado del sector privado.

En base a lo expuesto, y en el contexto actual, es que las pymes Argentinas buscan sobrevivir día a día, dejando de lado muchas veces aquellas políticas que no representan un aumento de ganancias o disminución de costos. En tal caso, la implementación de RSE puede significar para una pyme un tema secundario, pero en realidad, debe tratarse con la misma fuerza que al resto de las políticas empresariales dentro del plan estratégico de la organización.

Debido a la gran importancia de las pymes para la economía Argentina, es que se torna necesario generar un desarrollo sostenible de las mismas, potenciando su entorno económico, social y ambiental.

Según CompromisoRSE (2011) los beneficios de aplicar RSE en la organización son los siguientes:

- Es uno de los cimientos de la aplicación de la diversidad de género, edad, origen, condición física, etc.
- Promotor de la solidaridad tanto interna mediante la incentivación del trabajo en equipo como externa enriqueciendo el posicionamiento de la organización ante la sociedad.
- Permite la permanencia de la empresa ya que beneficia la retroalimentación público-privado y cumple con las exigencias tanto del entorno como del mercado.
- Incluye como condición de mercado la aplicación de la RSE para favorecer la interacción con los proveedores.
- Favorece la percepción y el prestigio de la organización.
- Genera un compromiso con la comunidad considerando la cultura, el lugar y el medio ambiente.
- Otorga un valor agregado ante las empresas contrincantes.
- La ubicación social obtenida beneficia la diferenciación y el liderazgo de la empresa con sus pares del mismo sector y con la comunidad en general.
- Disminuye los riesgos ya que por la reputación lograda, resulta un aval para sus proveedores, como así también merma las posibilidades de gestiones perjudiciales para la administración gestión.

Actualmente, muchas pymes generan acciones de RSE sin ser conscientes de ello. Esto se debe a la creciente demanda de la sociedad tanto en términos de exigencia de calidad de producto y/o servicio, como también conservación del medio ambiente. Así es que muchas empresas han generado y llevan a cabo acciones tanto internas como externas, por ejemplo: programas de capacitación laboral, programas de inclusión laboral, encuestas de clima laboral, encuestas de satisfacción de clientes, programas de impacto ecológico de residuos, entre otros.

Como lo describe la autora Presuttari Leisa (2018) en su tesis “*La importancia de la Responsabilidad empresarial*”, una gestión empresarial responsable producirá beneficios como: fidelización de clientes, disminución de conflictos, reducción de costos operativos, posicionamiento y diferenciación de la marca frente a la competencia, flexibilidad y capacidad de adaptación, entre otros. Las empresas que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia, tienen grandes posibilidades de conseguir los diferentes beneficios anteriormente mencionados, que les facilitarán un mejor posicionamiento en el mercado, ya que la RSE puede pensarse como un factor clave para el éxito y aceptación de las empresas en el futuro.

Parafraseando a Feldman y Becherman (2013), al momento de aplicar RSE las pymes tienen un punto a favor, ya que tienen una relación más directa y cercana entre sus miembros y la sociedad. Esto les posibilita tener una visión mucho más legítima y personalizada sobre las principales problemáticas del contexto y el vínculo entre empresa y comunidad. Si se adiciona que los procesos de decisión suelen ser más rápidos y ágiles en comparación con las grandes, entonces las pequeñas empresas tienen ventajas que pueden ser potenciadas.

En el trabajo expuesto por Porter y Kramer (2006), los autores exponen que las empresas pueden crear valor económico, creando valor social. La cadena de valor de una empresa inevitablemente afecta –y es afectada por– diversos temas sociales, como el uso de los recursos naturales y del agua, la salud y la seguridad, las condiciones laborales y el trato igual en el lugar de trabajo. La sinergia crece cuando las firmas abordan los problemas sociales desde una perspectiva de valor compartido e inventan nuevas formas de operar para enfrentarlos.

En nuestro país, las empresas que desarrollan y presentan informes de RSE, lo hacen de forma voluntaria. De esa manera muestran a la sociedad el resultado de las políticas llevadas a cabo.

A través de los años, distintos tipos de instituciones y organismos han elaborado pautas en relación a la forma de comunicar la información resultante de la RSE.

La Organización de las Naciones Unidas, en su Guía de sustentabilidad corporativa, acepta que para realizar los reportes de sustentabilidad se utilicen los estándares *International Standard Organización (ISO)* y *Global Reporting Initiative (GRI)*.

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 adoptados por la gran mayoría de organizaciones, de hecho, el 93% de las 250 empresas más grandes del mundo los utilizan en sus reportes de sustentabilidad (Global Reporting Initiative, s.f.). 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 en el entorno.

Los estándares GRI representan las mejores prácticas mundiales y están diseñados para ser adaptados y utilizados por toda organización que quiera generar información de manera fiable, relevante y estandarizada, sobre sus impactos y desempeño, con el fin de utilizar la misma para evaluar oportunidades y contribuir a la toma de decisiones fundamentadas tanto dentro como fuera de la empresa. Presentan una estructura modular, lo que permitirá la actualización de estos en diferentes tiempos, incorporando con mayor frecuencia aquellos lineamientos que se planteen a nivel internacional, así como el desarrollo de estándares para temas específicos.

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 prerequisites 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 encaran los temas tratados y la visión a futuro de estos.

- Estándares de tópicos específicos:

- GRI 200 – Estándares Económicos: incluye medidas como performance económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción y comportamientos anticompetitivos.
- GRI 300 – Estándares Ambientales: se relevan los 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.

Si bien estos estándares muestran un gran avance para la apertura y claridad de la información que las organizaciones brindan al entorno, aún dependen en gran medida de la adopción voluntaria por parte de estas, por lo que es esperable que pase un tiempo (y algún refuerzo gubernamental) para que, además de las grandes organizaciones, estos reportes sean realizados por empresas de otros tamaños (ComunicaRSE, 2012).

Además de los estándares mencionados en los párrafos precedentes, ISO 26000 es una Norma Internacional que ofrece una guía en Responsabilidad Social, diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Dicha norma

contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación.

Desde el punto de vista de la regulación estatal Argentina, se pueden mencionar algunos hitos al respecto. En 2004, la reforma de la Ley de Régimen Laboral, Ley N° 25.877 (2004), incluyó dentro de sus modificaciones la elaboración de un balance social obligatorio para empresas con más de 300 empleados, el cual incluye “información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa”. Es importante mencionar que el documento no es estrictamente público, ya que su finalidad es ser entregado a la entidad gremial donde sus trabajadores se encuentren afiliados, con copia al ministerio de trabajo. Sin embargo, se puede considerar un avance, ya que se exige hacer pública información que va más allá de lo estrictamente financiero e incluye a los empleados y organizaciones gremiales.

Es importante destacar, que la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas incluye la RT N° 36 introduce el balance social como elemento opcional a incluir para las empresas que emitan balances a partir del año. Este informe se compone de los siguientes elementos: memoria de sustentabilidad según normas GRI5, estado de valor económico generado y distribuido, y anexo de gastos e inversiones medioambientales.

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).

Como lo menciona Calleja y Gallardo (2017), una buena manera de comenzar a mostrar los esfuerzos realizados en RSE, es la publicación del Balance Social, herramienta que permite evaluar y determinar el impacto de la actividad de la empresa entre todos sus grupos de interés.

Es de esta manera, y a través del balance social, es que el Contador Público, ya sea como profesional dependiente o independiente, tiene especial incumbencia, y responsabilidad directa en la planificación, preparación y generación de reportes e información de RSE para la gestión de las pymes.

Según Presuttari (2016), es de vital importancia que el contador público en la dimensión del desarrollo teórico-práctico de su profesión adquiera principios, valores y reglas de conducta anexos a la actividad contable, mostrándose como un individuo capaz de aportarlos por medio de sus comportamientos y enseñanzas a la profesión. El profesional tiene la obligación de desempeñar su trabajo a través del contexto social. La Contabilidad debe introducir la Responsabilidad Social en sus diferentes actividades y planteamientos para que los informes que se presentan ya no solo sean necesarios para sus socios, sino que también para los diferentes usuarios, como son: los clientes, proveedores, trabajadores y toda la comunidad en su totalidad. La responsabilidad social está ocasionando la ampliación de la información financiera y contribuyendo a la contabilidad social.

A nivel local, es importante mencionar que desde el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de San Juan se creó la Comisión de Sustentabilidad y Balance Social, la cual tiene como finalidad enseñar, actualizar y brindar herramientas a los Contadores Públicos y Licenciados en Administración que la integran, en lo respectivo a la aplicación de RSE en las empresas, y la confección y presentación del Balance Social (R.T. N° 36).

En la vecina provincia de Mendoza se presentó en abril de 2013 la Ley Provincial n° 8488 de Responsabilidad Social Empresaria, la cual tiene como objeto promover conductas socialmente responsables de las empresas y organizaciones en general y para ello se les propone, a quienes operan en Mendoza, que presenten de manera voluntaria el balance de Responsabilidad Social, Ambiental y Empresaria (BRS AE).

Antecedentes relevantes

Luego de una exhaustiva búsqueda de antecedentes relevantes en el marco local (provincial), se concluyó que no existen publicaciones o *papers* que traten sobre el tema en cuestión.

A partir de todos los antecedentes y elementos teóricos mencionados, es que se planteó la necesidad de implementar RSE en las pymes, a través del diseño de un tablero de indicadores que permitan la medición para tal fin.

Como antecedentes relevantes relacionados con el presente trabajo, tomados como base para el desarrollo del mismo, se destaca la tesis “Gestión Estratégica de la RSE. ¿Es aplicada en nuestras empresas?”, autoría de Sánchez y Povedano (2013), investigación que fue presentada ante la Universidad Nacional de Cuyo, provincia de Mendoza. La misma abordó el problema de investigación respecto de cómo miden las empresas RSE, las dificultades que presentan en dichas mediciones, y tuvo como objetivo probar si las acciones llevadas adelante por las empresas en materia de RSE tuvieron o no impactos positivos en las mismas. Se analizó también la implementación de un cuadro de mando integral con indicadores relacionados a RSE, lo cual derivó como conclusiones que las empresas investigadas obtuvieron mejoras a partir de la implementación de RSE, tales como imagen corporativa, mayor compromiso y/o productividad de los trabajadores y mejora en sus relaciones con la comunidad, entre otros.

También se tuvo en cuenta como antecedente relevante el trabajo presentado por Presuttari Leisa (2016) el cual se titula “Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial”, a través del cual la autora desarrolló las ventajas de aplicar RSE en las empresas, detalló los diferentes estándares disponibles para la medición de la gestión de RSE en las mismas, expuso la contribución del profesional en ciencias económicas a la RSE, más específicamente del Contador Público, y concluyó que es de mucha importancia la injerencia del Contador en la aplicación de RSE en las empresas, a través del Balance Social, y que las mismas comiencen a virar su rumbo hacia un desarrollo verdaderamente sustentable.

Se eligieron los mencionados antecedentes relevantes, que sirvieron de marco rector para el presente trabajo, ya que se consideró que brindan una base sólida para el desarrollo y comprensión del tema abordado.

Problema de investigación, fundamentación y relevancia

En la provincia de San Juan, aún queda mucho camino por recorrer en cuanto a RSE se refiere. Actualmente son pocas empresas, por lo general de gran envergadura, las que aplican RSE en su gestión. Si bien el gobierno provincial participó y organizó en reiteradas ocasiones diferentes encuentros, charlas y jornadas donde se trató puntualmente el tema (RSE), no existe ningún organismo o institución privada encargada de llevar adelante acciones de RSE para las empresas privadas que desarrollan su actividad en la provincia.

Entendiendo que es de vital importancia para las empresas generar información bajo la mirada de la responsabilidad social, con incumbencia directa del contador público para tal fin, el presente trabajo busca responder los siguientes interrogantes:

- ¿Existe un desarrollo implícito de información de RSE en las pymes de San Juan?
- ¿Es la RSE un tema que interese a priori a los responsables de las pyme locales, de modo que puedan implementar procesos de medición de RSE en sus tareas cotidianas?
- ¿De qué forma la aplicación de RSE en las pymes sanjuaninas puede añadir valor a las mismas y a la vez generar información valiosa para la toma de decisiones?

En base a lo expuesto, es que se considera muy importante introducir en la vida cotidiana de las pymes un modelo de RSE a través de un tablero de indicadores, que sea aplicable sin generar grandes costos, que permitan agregar valor a las mismas, y potencien tanto las relaciones internas como externas.

Objetivo general y Objetivos específicos

De lo descripto precedentemente, se establece la idea de llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo final de grado, como una guía que sirva a las pymes de San Juan, independientemente su actividad económica, entendiéndose que por falta de información, desconocimiento, falta de recursos, etc., no han aplicado, o han aplicado parcialmente acciones de RSE, y les permita establecer un punto de partida para analizar, planificar e implementar sus propios indicadores de responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible, para obtener de ellos información relevante para la toma de decisiones.

Se establece como objetivo general del presente manuscrito:

- Realizar el diseño de implementación de un tablero de gestión bajo la mirada de RSE para Pymes de la provincia de San Juan, Argentina, para el año 2021.

Como acciones que se llevarán a cabo en búsqueda del cumplimiento del objetivo general expuesto, se detallan los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre RSE y su situación actual, en dos (2) Pymes de San Juan.
- Analizar el alcance de aplicación de los estándares GRI en el contexto de las pymes seleccionadas, teniendo como base de aplicación la R.T. N° 36.
- Indagar y analizar sobre la información existente y necesidades actuales de RSE en las Pymes participantes, respecto de los grupos de interés relacionados.
- Diseñar indicadores y establecer objetivos relacionados con RSE, susceptibles de ser adaptados e incorporados al tablero de control de gestión de las pymes, en base a los estándares mencionados.

Métodos

Diseño

El alcance de la presente investigación se basó en la descripción de los indicadores establecidos, teniendo en cuenta el análisis de la bibliografía disponible, por lo tanto se configura una investigación de alcance descriptivo, ya que su objetivo se centra en el análisis de la información disponible, para la posterior elaboración de un tablero de indicadores teniendo en cuenta los estándares y normativa vigente acerca de la RSE.

El enfoque del trabajo fue cualitativo. El mismo se limitó al diseño de los indicadores para la gestión, incluyendo forma de cálculo y ejemplos numéricos, pero dejando de lado el cálculo real de los mismos en las organizaciones participantes, pudiendo establecerse éste como punto de partida de futuras investigaciones.

El diseño metodológico fue de tipo no experimental, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables. Se observaron los fenómenos de estudio tal cual son, y luego fueron analizados. A la vez, también se trató de un diseño transversal, ya que los datos se observaron en 2021.

Participantes

La población a investigar se conformó por todas las pymes situadas en la provincia de San Juan en el año 2021.

El muestreo realizado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, voluntario, ya que se buscaron 2 empresas con características alineadas al fin de la investigación.

La muestra estuvo compuesta por una (1) empresa prestadora de servicios agro-industriales, y una (1) empresa de transporte proveedora de servicios mineros.

El criterio establecido para trabajar con las mencionadas empresas, fue poder obtener información diversa en cada rubro analizado, y a su vez que fuesen pymes que

prestan sus servicios o venden sus productos a otras de mayor envergadura que sí aplican normas de gestión de RSE, para lograr de esa manera un amplio análisis de todo su contexto.

Los participantes en esta investigación, fueron un directivo de cada organización, y un mando medio en una de ellas. Para llevar a cabo la misma, se procedió a realizar entrevistas a cada participante, con la finalidad de obtener los datos necesarios para su posterior análisis. Para ello, se firmó y entregó el Convenio de Consentimiento Informado, adjunto en el Anexo I.

Instrumentos

La recolección de datos fue cualitativa, por lo cual se investigó material bibliográfico disponible para comprender la aplicación de Normas GRI, los Indicadores IARSE-ETHOS para negocios sustentables y responsables, y la Guía Paso a Paso para Pymes sobre Indicadores de RSE del IARSE.

Para el relevamiento de la información se utilizó la técnica de entrevista abierta a los participantes de la muestra enunciada, para así poder obtener datos precisos y suficientes. Se tomó como base la herramienta de gestión IARSE-ETHOS.

Luego, junto al análisis la bibliografía recopilada a través de fuentes bibliográficas de internet, los datos obtenidos de las entrevistas se contrastaron y desarrollaron para entender cómo eran compatibles con la aplicación de estándares y normas de RSE, qué necesidades surgían de su contexto y *stakeholders* al respecto, y cómo materializar los diferentes indicadores que agreguen valor a la pyme analizada.

El diseño de los indicadores y su disposición en el tablero según el rubro al que pertenecen, se expusieron a través de una Tabla, la cual permite sintetizar e integrar la información que se desea brindar.

El modelo de entrevista que se planteó, se adjunta al final del manuscrito como Anexo II.

Análisis de datos

Se partió del análisis profundo sobre los estándares GRI, R.T. N° 36, y demás normas referidas a RSE.

Luego se realizó una descripción completa de las pymes analizadas, detallando los aspectos existentes en las mismas referidos a RSE, y actividades o acciones realizadas de forma natural o implícita en tal sentido.

Posteriormente se analizó en detalle las entrevistas realizadas, y teniendo en cuenta que el análisis de datos fue cualitativo, sin recolección numérica, se sistematizó la información obtenida según el planteamiento de los objetivos específicos planteados y el problema de investigación, teniendo siempre como marco rector el objetivo general del presente trabajo.

Luego se procedió a la elaboración de los indicadores de gestión, definiendo forma de cálculo, información disponible e implicancia de cada área y periodicidad de medición.

Como resultado final, se desarrolló un tablero de gestión con los indicadores obtenidos, buscando que el mismo pueda adaptarse y ser útil según el tipo de pyme que se trate.

Resultados

Se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de datos recolectados, ordenamiento y clasificación de la información disponible, y las entrevistas realizadas.

Se detalla a continuación: una descripción de cada pyme participante, sus principales características y relación con RSE y una síntesis de los aspectos más relevantes de RSE obtenidos de las entrevistas realizadas en ambas pymes.

Como se mencionó en el apartado Métodos, la muestra estuvo compuesta por 2 pymes de la provincia de San Juan: “TechAgro Argentina” y “Vialtec SA”. Se expone a continuación (Tabla 1) las características y atributos de cada una:

Tabla 1

Atributos y características de las pymes participantes

Atributo / Característica	TechAgro Argentina	Vialtec SA
Actividad principal	Prestación de servicios de cosecha mecánica de tomate para industria	Prestación de servicios de transporte de cargas minerales para construcción y mantenimiento de caminos mineros
Actividad/es secundaria/s	Prestación de servicios de preparación de suelo para cosecha; Prestación de servicios de trasplante; Prestación de servicios de reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola	Prestación de servicios de compactación de suelos para tránsito de caminos mineros; Prestación de servicios de transporte internacional; Prestación de servicios de reparación y mantenimiento de remolques y semi-remolques.
Año de fundación	2015	2005
Ámbito de desarrollo de actividad	Nacional. Principales provincias productoras de tomate de Argentina: San Juan, Mendoza, La Rioja, Rio Negro y Catamarca	Nacional e internacional. Provincias de Argentina con proyectos mineros: Santa Cruz, Chubut, San Juan y Jujuy; También en el norte del país de Chile
Posicionamiento de mercado	Se posiciona como la principal empresa prestadora de servicios de cosecha mecanizada en la cadena productiva del tomate a nivel nacional	Es una de las pocas empresas en el país que desarrolla esa actividad.
Principales clientes	Grandes industrias tomateras de Argentina: Grupo Arcor “La Campagnola”, Grupo “Molto”,	Grandes empresas mineras establecidas en Argentina y norte de Chile: Yamana Gold Inc.,

	Grupo RPB “Baggio”	Espíritu de los Andes SA, Barrick Gold Corporation, Shandong Gold, entre otras.
Equipamiento	Cuenta con máquinas propias, y equipos de trabajo especializados para el desarrollo de sus actividades	Cuenta con flota de camiones y semirremolques propia.
Cantidad de empleados	40 (+20 en temporada alta)	30 (+10 en temporada alta)
Forma jurídica societaria	Sociedad por acciones simplificada (S.A.S.)	Sociedad anónima (S.A.)
Presenta estados contables	Sí	Sí
Presenta balance social RT 36	No	No
Fecha de cierre de estados contables	31 de mayo	31 de marzo
Aplica normas certificadas de calidad	No	No

Fuente: Elaboración propia.

Se realizaron las entrevistas tomando como base el cuestionario anexo, y se indagó sobre la relación de cada pyme respecto a la RSE.

Ambas empresas mostraron un grado de conocimiento inicial medio-bajo sobre la temática desarrollada. TechAgro Argentina consideró que el concepto de RSE será incorporado en forma parcial por las empresas del sector, mientras que Vialtec SA indicó que es un concepto que transformará radicalmente las prácticas empresariales en San Juan y en Argentina.

Las dos pymes coincidieron en que la aplicación de RSE no representa un gasto sino una inversión. TechAgro Argentina indicó que incorporar prácticas de RSE con los empleados y proveedores puede ser beneficioso, en tanto Vialtec señaló que es un deber moral de las empresas incorporar RSE, además de aportar beneficios recíprocos entre empresa y comunidad.

TechAgro Argentina aplica actualmente un programa que desarrolló hace tres años, llamado “TechAgro Inclusivo”, a través del cual emplean de forma temporal a alumnos de la “Escuela de Educación Especial Merceditas de San Martín” de la provincia de San Juan. El objetivo del programa es insertar al mercado laboral a los alumnos y alumnas con diferentes discapacidades. Sobre dicho programa no se realizó una medición de objetivos, pero sí se realizaron publicaciones con fines informativos en las redes sociales de la

empresa. Por su parte, Vialtec SA no desarrolló ningún programa puntual sobre RSE, pero reconoció que existe en la empresa, una marcada política de beneficios internos para el personal, a través de la cual se busca aumentar el nivel de satisfacción de los empleados, no solamente desde lo económico, sino en el resto de sus necesidades.

Cuando se consultó a cada pyme respecto de los atributos que consideran importantes para definir a una empresa como socialmente responsable, ambas coincidieron en cuatro aspectos que consideran muy importantes: cuidar la salud de sus empleados, brindar a sus clientes servicios seguros y confiables, mantener relaciones justas con sus proveedores y operar la empresa cumpliendo principios éticos.

Ninguna de las dos empresas realizó mediciones ni reportes de RSE en sus dimensiones económica, social y ambiental. Tampoco realizaron ni presentaron el Balance Social al que refiere la RT 36.

Tanto “TechAgro Argentina” como “Vialtec SA” exteriorizaron falta de conocimiento respecto a las declaraciones y principios relacionados con RSE (Pacto Global de la ONU, Declaración tripartita de la OIT, etc.), y también con las Normas y Estándares que regulan RSE (GRI, ISO 26.000, etc.).

Ambas pymes indicaron que realizan mediciones mayormente a nivel económico y financiero, tanto de ventas, costos, gastos, etc., pero no incluyeron en sus análisis indicadores que midan la gestión respecto a la responsabilidad social de la empresa.

Se resume en la siguiente tabla (Tabla 2) los aspectos más importantes de las entrevistas realizadas en cada pyme, en relación a los diferentes ámbitos de aplicación de RSE:

Tabla 2

Aspectos relevantes obtenidos de entrevistas realizadas

Aspecto relevante	TechAgro Argentina	Vialtec SA
RSE en la empresa		
Relación actual con RSE	Recién se comenzó a aplicar	Se lo piensa incorporar
Área donde se realizaron mas	Apoyo a la comunidad;	Condiciones de trabajo y empleo

avances	Condiciones de trabajo y empleo	
Publicación de reportes de RSE	No	No
Integra alguna organización que promueva RSE	Sí. "Asociación Tomate 2000" (desarrollo, capacitación y control de buenas prácticas ambientales en el cultivo de tomate para industrias)	No
Dimensiones de RSE que considera que aplica implícitamente en la actualidad	Económica y Social	Social
Relación con el público interno (personal)		
Tres (3) políticas más significativas realizadas en cada pyme	Realiza evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados	Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, más allá de las exigencias legales
	Existen incentivos por desempeño	No posee un programa de capacitación, pero realiza sistemáticamente actividades de capacitación.
	Existe una política de dar oportunidades para discapacitados	Existe un plan de apoyo para el momento del retiro de los empleados
Actitud del sindicato en relación a la RSE	No sabe	No sabe
Acciones hacia el medio-ambiente		
Grado de conocimiento que tiene respecto del impacto ambiental que generan sus operaciones	Bajo, casi Nulo	Bajo
Realiza estudios de impacto ambiental	No realiza	No realiza
Políticas o programas aplicados, o parcialmente aplicados	Programa de reducción del consumo de papel	Política de manejo adecuado de cargas minerales transportadas
Relación con proveedores		
Cuenta su empresa con algún sistema para consultar la satisfacción de sus proveedores	No	No
Realiza selección de los proveedores teniendo en cuenta el cumplimiento de aspectos o prácticas de RSE por parte de los mismos	No.	Sí. Cumplimiento de la legislación fiscal y laboral.
Relación con clientes		
Principal interés de la pyme	Brindar un servicio de calidad	Transportar el producto en tiempo y forma
Aplica servicio post-venta	Si, a través de encuestas de satisfacción de clientes	Si, a través de evaluaciones mensuales de calidad de carga transportada
Realiza campañas publicitarias masivas	No, solo en el nicho de mercado donde se desenvuelve	No realiza
Valores, ética y transparencia		
Incluye referencias a la RSE en la definición de su Misión y/ o Visión	Si, referida a los empleados, clientes y proveedores.	Si, referida a los empleados.

Acciones hacia la comunidad		
Realiza acciones sociales o de apoyo a la comunidad	Si, con frecuencia	Si, esporádicamente
Tipo de acción desarrollada	Programa de inserción laboral de personas con discapacidad	Donaciones a instituciones medicas
Alineamiento de acciones comunitarias hacia políticas internas	Valores corporativos de la empresa	Valores corporativos de la empresa
Alianza permanente con institución social o fundación	Sí. Escuela de Educación Especial Merceditas de San Martin	No
Mediciones económicas de la empresa		
Realiza mediciones económicas	Si, mensualmente	Si, mensualmente
Realiza proyecciones	Si, mensualmente	Si, semestralmente
Comunica los resultados	Si, mandos medios	No. Solo directorio
Trabaja con tablero de mando, tablero de control, o indicadores de gestión	Si, tablero integrado con indicadores de gestión. No incluye RSE	Si, reporte de indicadores económicos y financieros. No incluye RSE

Fuente: Elaboración propia.

Se indagó también sobre la composición de la plantilla de empleados respecto su género, y los datos obtenidos se exponen a continuación:

Tabla 3

Distribución de empleados según su género

Genero	TechAgro Argentina	Vialtec SA
Femenino	8,7%	10%
Masculino	91,3%	90%
Otro	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

En ambos casos, no existen políticas escritas sobre equidad en la distribución de puestos de trabajo respecto al género de sus empleados. TechAgro Argentina considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal existente en la empresa, valora los aspectos relevantes de la persona entrevistada para el puesto, considerando al género un factor secundario a la hora del desarrollo laboral. Por su parte Vialtec SA, no considera al género un limitante a la hora de la incorporación de personal.

En cuanto a beneficios otorgados más allá de las exigencias legales en caso de licencias por embarazo o licencias por enfermedad, las dos pymes coincidieron en que tienen mucha flexibilidad a la hora de atender las necesidades de su personal.

Discusión

Interpretación de los resultados en base al problema de investigación y a los objetivos planteados.

En este manuscrito se define como objetivo general diseñar un tablero de indicadores de gestión bajo la mirada de la responsabilidad social empresaria (RSE) que sirva de guía para las Pymes de la provincia de San Juan, cualquiera sea su actividad económica, para implementar la gestión de RSE en su vida cotidiana. Cabe destacar que no existen antecedentes relevantes de investigaciones que aborden el tema de RSE o aspectos similares, llevadas a cabo en el plano local. Se establecen cuatro objetivos específicos que de forma conjunta, buscan el cumplimiento del objetivo general.

El primer objetivo específico consiste en realizar un diagnóstico sobre la situación actual de RSE existente en las dos pymes participantes de la muestra definida. Partiendo de las entrevistas abiertas llevadas a cabo, tomando como base la herramienta de gestión IARSE-ETHOS, se obtuvo un amplio diagnóstico tanto de las características de ambas pymes, como también los aspectos relacionados a RSE presentes tanto de forma explícita como implícita en cada una de ellas. Una de las pymes es “TechAgro Argentina”, la cual desarrolla una actividad prestadora de servicios agro-industriales, con 6 años de antigüedad en su rubro. La organización emplea un promedio (entre temporadas alta y baja) de 30 personas, y en la actualidad se posiciona como la principal empresa en su rubro. Presta servicios en varias provincias de Argentina, y tiene relación comercial con grandes empresas tanto nacionales como extranjeras. Su base de operaciones y administración está ubicada en la provincia de San Juan, siendo este un punto estratégico para el desenvolvimiento de sus tareas. Por otro lado, la segunda pyme participante de la entrevista y diagnóstico fue “Vialtec SA”, una empresa dedicada principalmente al transporte de cargas minerales para proyectos mineros, y demás servicios complementarios. Tiene 16 años de trayectoria en el rubro y se relaciona comercialmente con grandes corporaciones multinacionales que desarrollan emprendimientos y proyectos mineros a lo largo de todo el territorio nacional. Emplea un promedio de 20 empleados, y debido al carácter específico

de su actividad, integra un grupo de pocas empresas y pymes que prestan ese tipo de servicios en el país. Ambas pymes cumplen con los requisitos previstos a la hora de seleccionar los participantes de la muestra.

La entrevista realizada permitió indagar, a lo largo de todo el cuestionario, sobre todas las dimensiones de RSE en las cuales pueden tener incidencia cada área de la empresa. A su vez, brindó un claro panorama para el desarrollo del resto de los objetivos específicos establecidos. En este sentido, ambas pymes mostraron un conocimiento bajo sobre los estándares más utilizados para la gestión de RSE (GRI, ISO 26.000, Pacto Global de la ONU, etc.), pero se reconoció un desarrollo implícito de acciones que promueven la RSE dentro de las mismas. Se resume entonces, que el primer objetivo específico tuvo un cumplimiento exitoso, dada la efectividad para la obtención de la información, lo cual permitió su posterior clasificación y análisis.

En relación al segundo objetivo específico, se planteó investigar la compatibilidad de las normas que regulan la aplicación de RSE en las empresas (como son los estándares GRI), con las características y atributos analizados en las pymes participantes. En este sentido, luego de analizar ambas organizaciones, y contrastar sus atributos y caracteres con los requisitos establecidos en los estándares GRI, se puede descubrir que ambas pymes son compatibles con la aplicación de tales estándares. Se entiende también que para ello es necesario que las organizaciones generen un mínimo de información que permita obtener la información para tal fin, comprendiendo que la aplicación de los estándares mencionados se tornaría dificultosa en empresas de menor envergadura y organizaciones que no realizan mediciones de gestión en ningún área.

Por otro lado, entendiendo la importancia de la aplicación del Balance Social en las empresas, el cual, en la actualidad es de implementación optativa en nuestro país, y la injerencia del Contador Público como profesional responsable en la confección del mismo, se indagó en este sentido, y si bien, ambas pymes presentan estados contables (Vialtec SA lo hace a través de un estudio contable independiente, mientras que TechAgro Argentina genera la contabilidad desde la administración de la misma empresa, y un estudio contable

independiente se encarga de la auditoria, armado y presentación de los estados contables), ninguna presenta Balance Social y tampoco están familiarizadas con el mismo. Luego de analizar la resolución técnica contable N° 36, y de identificar la información necesaria para su presentación, se observa que la información expuesta en los estados contables, en conjunto con la aplicación de los estándares GRI, conforman la base para la confección del Balance Social, por lo tanto se entiende que podría implementarse sin mayores complicaciones en cualquier pyme que genere dicha información. En concordancia con lo expuesto por Presuttari (2018), el objetivo de la contabilidad es brindar información que resulte de utilidad para los usuarios internos y externos de la organización, y focalizando en los usuarios externos, el Contador debe exteriorizar a través del Balance Social una visión socio-ambiental que permita tener una visión integral de la empresa, en conjunto con la información económica y financiera. Sin embargo, se puede generalizar sobre la falta de conocimiento de los estándares GRI y aplicación de RT 36 en las pymes de la provincia de San Juan, entendiendo que aún queda un largo camino por recorrer en este sentido, y que el Contador Público cumple un rol fundamental en el proceso.

En referencia al tercer objetivo específico, se estableció realizar un análisis de la información existente en las pymes participantes y la relación con los grupos de interés o *stakeholders*, con la finalidad de proveer los datos necesarios para la confección de los indicadores de gestión de RSE. Ambas pymes presentan características similares respecto a su estructura organizacional, tipo de actividad desarrollada (en cuanto a que ambas son prestadoras de servicios), mantienen relaciones comerciales con grandes clientes y proveedores, y presentan muestras similitudes desde el punto de vista de la concepción de RSE. Por otra parte, ninguna Balance Social y no aplican normas certificadas de calidad. Sí se evidencia en ambos casos la utilización de indicadores referidos principalmente a la gestión financiera y económica de los recursos de la empresa, no así en el caso de indicadores de gestión de RSE, ya que ninguna de las dos pymes incluye en sus tableros indicadores que reflejen dicha gestión. Se observa en ambos casos la inclusión de temas referentes a RSE en la misión, visión y valores establecidos, pero no se realiza una gestión de los mismos. En relación a la igualdad de género en el ámbito laboral, tema que tomó

mucha relevancia en los últimos años, se observa que no existen políticas establecidas para regular la cantidad de puestos ocupados por cada género en las organizaciones participantes, pero se entiende que el género de la persona no es un limitante a la hora de incorporar personal.

En el caso de TechAgro Argentina, se observa un marcado perfil de trabajo en búsqueda de calidad, tanto en el servicio prestado a sus clientes, como en los procesos internos desarrollados y en las relaciones con sus empleados. Esto se evidencia al posicionarse como la principal empresa, con tan pocos años de antigüedad en el rubro. En cuanto al conocimiento sobre RSE, TechAgro presenta un conocimiento medio-bajo del concepto, pero se evidencia el desarrollo de actividades que constituyen un desarrollo implícito de RSE en la empresa, sobre todo en las dimensiones social y económica. En relación con el personal, la empresa realiza acciones concretas en búsqueda del bienestar social de sus empleados como también el correcto desempeño en sus tareas. Se observa que TechAgro Argentina lleva a cabo un programa de inclusión laboral para una escuela de educación especial, lo cual denota una clara inclinación sobre la dimensión social de RSE. También integra una asociación que nuclea a los diferentes actores del rubro en donde se desempeña (Asociación Tomate 2000), la cual desarrolla prácticas sustentables para el cultivo y cosecha del tomate en Argentina, y realizan mediciones en tal sentido, por lo tanto se considera que la empresa se encuentra activamente relacionada con entidades que desarrollan el concepto de RSE. En cuanto a sus proveedores y clientes, se visualiza una clara necesidad de trabajar bajo un estándar de calidad, y si bien en la actualidad la empresa realiza muy pocas acciones en tal sentido, se pueden adecuar dichas acciones para trabajar con sus clientes y proveedores incluyendo la RSE en sus relaciones comerciales, sin necesidad de incurrir en costos excesivos.

Vialtec SA denota un conocimiento bajo del concepto de RSE y las normas que la regulan, pero entiende el mismo como un conjunto de acciones a implementar en la empresa tanto de forma interna como externa. En ese sentido, se observa una marcada política de beneficios sociales hacia el cliente interno (personal). Por otro lado, si bien la empresa se dedica a la prestación de servicios de transporte, tanto nacional como

internacional, la carga transportada requiere de un cuidado y tratamiento específico (cargas minerales), ya que los destinatarios de las mismas, quienes también son los clientes y proveedores de Vialtec SA, requieren de un cuidado excepcional de la carga, por lo tanto el traslado debe realizarse con la mayor calidad posible. En ese contexto, la empresa entiende tal concepto y se observa un claro desarrollo implícito de la dimensión económica (clientes y proveedores) de RSE.

Se logra de esta forma concretar el tercer objetivo específico, de modo que se pueden identificar claramente los grupos de interés o *stakeholders* presentes en cada una de las organizaciones participantes, y las acciones e información existente referida a la aplicación de RSE.

En base a lo expuesto en los párrafos precedentes, se puede responder a los dos primeros interrogantes planteados en el problema de investigación.

¿Existe un desarrollo implícito de información de RSE en las pymes de San Juan? En este sentido se obtiene una respuesta favorable, dado que en ambas pymes se observa la aplicación de acciones que configuran un desarrollo implícito de la responsabilidad social, en diferentes dimensiones de la misma, incluso cuando ambas pymes exteriorizaron un bajo conocimiento del concepto de RSE y su aplicación.

¿Es la RSE un tema que interese a priori a los responsables de las pyme locales, de modo que puedan implementar procesos de medición de RSE en sus tareas cotidianas? Se deduce en base a la información relevada, y teniendo en cuenta el desarrollo implícito de RSE mencionado anteriormente, que en ambos casos es un tema de interés para los responsables de las organizaciones y sus mandos medios, y si bien ambas pymes piensan incorporar mediciones de RSE en un futuro, no cuentan con una herramienta que sirva como guía para la implementación de tales mediciones.

Como cuarto y último objetivo específico, se planteó diseñar una serie de indicadores de gestión de RSE, que sirvan como base y puedan adaptarse según las necesidades de cada pyme, y que puedan ser incorporados en su tablero de gestión. Los

indicadores se elaboran tomando como base las características generales halladas en las pymes, y su relación con los diferentes grupos de interés, teniendo en cuenta las necesidades identificadas en cada caso. Tanto los indicadores como la estructura del tablero, se presenta y agrupa tomando en cuenta las tres dimensiones de RSE establecidas en los estándares GRI: Social, Económica y Ambiental.

En base a los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, al análisis de la información relevada, y la aplicación de los elementos teóricos descriptos, se presenta al final del presente apartado, el diseño un tablero de indicadores de RSE (Tabla 4), confeccionado tomando como base los estándares GRI y RT 36, teniendo en cuenta la incidencia de cada dimensión (económica, social y ambiental) en las necesidades de las pymes y la flexibilidad en su aplicación, para su posterior incorporación a su tablero de control de gestión.

Se cumple satisfactoriamente el cuarto objetivo específico, logrando un tablero de control que sirve como guía sintética para la implementación y aplicación de RSE en las pymes de San Juan. También se logra responder el último interrogante planteado en el problema de investigación, ¿De qué forma la aplicación de RSE en las pymes sanjuaninas puede añadir valor a las mismas y a la vez generar información valiosa para la toma de decisiones?, Se entiende que a través de la incorporación de un tablero de control con indicadores que midan la gestión de RSE, las pymes pueden lograr beneficios en diferentes formas, desde un punto de vista económico, logrando mejores relaciones con clientes y proveedores, como también desde el punto de vista social y ambiental, logrando mejoras en los niveles de satisfacción del personal y su nivel de desempeño, como también la imagen que se brinda al público externo respecto del cuidado del medio ambiente en las actividades desarrolladas.

En base a todo lo expuesto en este apartado, se logra dar respuesta a todos los interrogantes planteados, como también al objetivo general de esta investigación.

Tabla 4

Tablero de indicadores de gestión de RSE

Dimensión de impacto	Indicador de gestión RSE	Periodicidad de medición	Responsable del cumplimiento del objetivo	Forma de cálculo	Ejemplo de cálculo y resultado	Objetivo del indicador
Social - Trabajadores	Clima laboral	Semestral	Responsable de RRHH	$\frac{\text{Porcentaje (\%) de cumplimiento resultante de la "Encuesta de Clima Laboral" (ECL) del semestre}}{\text{Porcentaje (\%) de clima laboral objetivo (establecido)}}$	El % de la ECL del semestre arroja un 65%, mientras que el objetivo es de 80%, por lo tanto el indicador se encuentra en el 81% de cumplimiento. (65% / 80% = 81%)	Mejorar el clima laboral en la organización. Lograr el cumplimiento del % objetivo establecido por la organización.
Social - Trabajadores	Ausentismo laboral	Semestral	Responsable de RRHH	$\frac{\text{Total de días de ausentismo}}{\text{Total de días potenciales de trabajo en el periodo}}$	En el semestre se registraron 21 días de ausencia, por lo tanto el indicador expone un ausentismo del 16,9% sobre los 124 días laborables del semestre. (21 / 124 = 0,169)	Disminuir el ausentismo para mejorar la producción total y evitar descuentos en las remuneraciones del personal.
Social - Trabajadores	Accidentes laborales y enfermedades profesionales	Semestral	Responsable de RRHH	$\frac{\text{Cantidad de enfermedades y/o accidentes laborales en el periodo}}{\text{Cantidad de enfermedades y/o accidentes laborales en el periodo anterior}}$	En el semestre anterior se registraron 3 enfermedades y/o accidentes, y en el semestre actual 5, por lo tanto el indicador expone un 66% de aumento respecto al semestre anterior. (5 / 3 = 1,66)	Disminuir el porcentaje de las enfermedades y accidentes laborales, con fines de no incurrir en costos extraordinarios de reemplazo de personal.
Social - Trabajadores	Rotación de personal	Anual	Responsable de RRHH	$\frac{\text{Cantidad de bajas de personal en el periodo}}{\text{Cantidad promedio de trabajadores en el periodo}}$	Se registraron 3 bajas en el periodo, y en relación a las 20 personas promedio de la plantilla, se obtiene un 15% de rotación de personal. (3 / 20 = 0,15)	Mantener una plantilla estable y brindar seguridad laboral al empleado.
Social - Trabajadores	Nivel de desempeño	Anual	Responsable de cada área	$\frac{\text{Porcentaje (\%) de cumplimiento resultante de la "Evaluación de Desempeño" en el periodo}}{\text{Porcentaje (\%) desempeño objetivo (establecido)}}$	El % consolidado de desempeño que arroja la evaluación es del 90%, mientras que el objetivo anual es del 85%, por lo tanto existe un cumplimiento del 105%. (0,90 / 0,85 = 1,05)	Potenciar el desempeño de los trabajadores año a año.
Social - Trabajadores	Capacitación de personal	Anual	Responsable de RRHH	$\frac{\text{Cantidad de capacitaciones realizadas}}{\text{Cantidad de capacitaciones planificadas}}$	Se realizaron 5 de las 5 capacitaciones planificadas en el año, por lo tanto existe un cumplimiento del 100%.	Cumplir con el programa de capacitación establecido.

Ambiental	Consumo de papel	Trimestral	Responsable de Administración	$\frac{\text{Cantidad de resmas de papel utilizadas en el periodo actual}}{\text{Cantidad de resmas de papel utilizadas en el periodo anterior}}$	Se utilizaron 7 resmas de papel en el periodo actual, lo que representa un 30% menos respecto al periodo anterior. (7 / 10 = 0,7)	Disminuir el consumo de papel, y reciclar el mismo.
Ambiental	Consumo de energía	Mensual	Responsable de cada área	$\frac{\text{Cantidad de kilowatts consumidos en el periodo}}{\text{Cantidad de kilowatts consumidos en el periodo anterior}}$	Se consumió un 10% más de kWh respecto al mes anterior. (550 / 500 = 1,1)	Controlar el consumo de energía para evitar el consumo innecesario o excesivo.
Ambiental	Consumo de gas natural	Mensual	Responsable de cada área	$\frac{\text{Cantidad de metros cúbicos de gas consumidos en el periodo}}{\text{Cantidad de metros cúbicos de gas consumidos en el periodo anterior}}$	El consumo de m3 de gas natural en el periodo fue de un 50% inferior al mes anterior. (60 / 120 = 0,5)	Controlar el consumo de gas natural.
Económico - Proveedores	Cumplimiento de plazos de pago	Semestral	Responsable de Administración	$\frac{\text{Cantidad de pagos a tiempo}}{\text{Cantidad total de pagos}}$	Se pagaron en tiempo establecido 190 de los 205 pagos totales, por lo tanto el indicador arroja un 92% de cumplimiento. (190 / 205 = 0,92)	Cumplir con los plazos establecidos con los proveedores, para mejorar condiciones futuras de pago.
Económico - Clientes	Satisfacción de clientes	Semestral	Responsable de Área Comercial	$\frac{\text{Porcentaje de cumplimiento resultante de la "Encuesta de Satisfacción de clientes" (ESC)}}{\text{Porcentaje (\%) de satisfacción de clientes objetivo (establecido)}}$	La ESC arrojó una satisfacción del 93% lo que representa un 97% de cumplimiento según el objetivo establecido del 95%. (0,93 / 0,95 = 0,97)	Fidelizar a los clientes, y mejorar las relaciones comerciales con los mismos
Económico - Mercado	Participación del mercado	Anual	Responsable de Área Comercial	Porcentaje de participación de "mercado objetivo" obtenido de fuentes confiables (encuestas, organismos del rubro, etc.)	Se obtiene una participación anual del 22% sobre el mercado objetivo establecido, según relevamiento de fuente confiable.	Medir la participación de mercado para establecer otros objetivos a partir del mismo.
Económico / Fiscal - Trabajadores	Cumplimiento de pago de cargas sociales	Trimestral	Responsable de Administración	$\frac{\text{Importe total pagado de cc.ss.}}{\text{Importe total devengado de cc.ss.}}$	Se pagaron \$325.800 en concepto de cargas sociales sobre los \$480.300 devengados, por lo tanto existe un cumplimiento del 67,8%. (325800 / 480300 = 0,678)	Medir el cumplimiento de pago de las cargas sociales, para evitar multas y problemas con el personal.
Económico - Propietarios	Retribución a los propietarios	Anual	Responsable de Administración	$\frac{\text{Importe total distribuido a los propietarios}}{\text{Importe total de utilidades netas}}$	Se distribuyó a los propietarios \$1.820.000, lo que representa el 16,6% de las utilidades netas que fueron de \$10.950.000. (1820000 / 10950000 = 0,166)	Medir el nivel de retribución a los propietarios respecto a las utilidades.

Fuente: Elaboración propia.

Limitaciones y fortalezas de la investigación.

Como principal limitación de la presente investigación, se menciona el tamaño de la muestra analizada, considerando que dos pymes es una cantidad pequeña para generalizar sobre los atributos y necesidades de RSE de todas las pymes de la provincia de San Juan. También se entiende que el conocimiento medio-bajo de las empresas participantes sobre RSE, limitó la profundidad del análisis.

Si bien se observaron las mencionadas limitaciones, se sostiene que el presente trabajo presenta grandes fortalezas. Entre ellas se observa que existe un desarrollo implícito en materia de RSE en las pymes, lo que facilita la posibilidad de realizar mediciones e implementar un sistema de indicadores. Por otro lado se destaca la adaptabilidad del tablero de indicadores de RSE diseñado, para ser implementado en cualquier pyme de la provincia de San Juan que genere la información necesaria, independientemente de la actividad desarrollada, ya que se tienen en cuenta aspectos comunes a todas las organizaciones.

Conclusiones y recomendaciones que derivan directamente de los resultados.

Como conclusión a esta investigación, se pudo responder al problema de investigación y cumplir satisfactoriamente con los objetivos planteados. Se logró diseñar un tablero de indicadores de gestión bajo la mirada de RSE que sirve como guía sintética para la implementación en las pymes de la provincia de San Juan. Se obtuvo favorablemente a partir de la herramienta de gestión IARSE-ETHOS utilizada para la entrevista, la información necesaria para el desarrollo de esta investigación. Se vislumbra la posibilidad de implementar los indicadores planteados, sin que esto implique un costo extra para la pyme, sino que a partir de la información existente se pueden adaptar los mismos para obtener el mayor provecho según los objetivos de cada organización.

Se recomienda a las pymes de San Juan incorporar la gestión de RSE como una herramienta que potencie todas las áreas de la organización, adaptar y aprovechar la información disponible para desarrollar mediciones objetivas. También se sugiere la

elaboración del Balance Social establecido en la RT 36, contando con el Contador Público como profesional responsable en su confección. En cuanto a las pymes participantes, se recomienda implementar el tablero de indicadores diseñado, entendiendo que ambas cuentan con la información necesaria para su utilización, y esperando que a partir de las mediciones puedan obtener información valiosa para la toma de decisiones.

Recomendación de futuras líneas de investigación.

Para futuras líneas de investigación se propone tomar como punto de partida el tablero de indicadores expuesto en el presente trabajo, diseñado para implementar en pymes de diferentes rubros y tamaños, para luego analizar de manera cuantitativa los beneficios obtenidos, resultantes de dicha implementación, a modo de analizar los resultados y retroalimentar el proceso continuo de generación de información.

También se recomienda ampliar el análisis de las áreas de la organización relevadas para la elaboración de los indicadores, a fin de buscar siempre la adaptabilidad de los mismos para cualquier pyme, entendiendo que existen áreas dentro de las organizaciones, capaces de generar procesos a través de los cuales obtener información de calidad, para realizar mediciones de RSE sin que eso genere un costo extraordinario para la empresa.

También se recomienda a futuros investigadores, trabajar sobre las herramientas complementarias al tablero de gestión, como lo son la “Encuesta de clima laboral”, “Evaluación de desempeño” y “Encuesta de satisfacción de clientes”, a fines de perfeccionar la información que estas herramientas aportan al cálculo de los indicadores diseñados.

Por último se sugiere profundizar en el cálculo de los indicadores, entendiendo que la información es dinámica, y las empresas conviven en un entorno de cambio constante, lo que posibilita adaptar y mejorar los mismos de acuerdo a las necesidades de cada organización.

Referencias

- Calleja, M. y Gallardo F. (2017). Resolución Técnica n° 36: *Balance Social Modelo de aplicación de la norma, descripción de las ventajas, beneficios, y requisitos para su utilización en Pymes de Argentina*. (Tesis de Grado). Universidad de la Defensa Nacional, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/500/1/PG-%20R.T.%20N%C2%BA%2036%20-%20Gallardo%20-%20Calleja.pdf>
- CompromisoRSE. (2011). *Nueve razones para hacer RSE en las organizaciones*. (C. RSE, Ed.) Compromiso RSE. Recuperado de <https://www.compromisorse.com/rse/2011/11/07/nueve-razones-para-hacer-rse-en-las-organizaciones>
- ComunicaRSE. (2012). *10 años de RSE en Argentina. En el camino hacia la sustentabilidad*. Recuperado de https://www.comunicarseweb.com.ar/sites/default/files/1351615120_diez_anios_rse_en_argentina.pdf
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas [FACPCE]. (2011). Resolución Técnica N° 36. Normas contables profesionales: balance social. Recuperado de http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%20N%C9CNICA%20N%BA%2036
- Feldman, M., Becherman, N. (2013). Proyecto de Investigación: *La competitividad y la Responsabilidad Social Empresaria como estrategia de negocios en la Pymes de CABA*. Recuperado de http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/2415/3/Competitividad_Feldman_Becherman.pdf
- Freeman, E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Londres, Inglaterra: Pitman.

- Global Reporting Initiative. (s.f.). About GRI. Recuperado (2021, Abril 28) de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>
- IARSE. (2008). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria paso a paso para Pymes*. Recuperado (2021, Abril 28) de IARSE: <http://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20de%20RSE%20para%20PYMES%202008.pdf>
- IARSE. (2008). *Indicadores para Pymes*. Recuperado (2021, Abril 28) de IARSE: <https://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20de%20RSE%20para%20PYMES%202008.pdf>
- IARSE. (2019). *Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria*. Recuperado (2021, Abril 28) de IARSE: [http://www.iarse.org/uploads/59069_Algunas%20Definiciones%20de%20RSE%20\(1\).pdf](http://www.iarse.org/uploads/59069_Algunas%20Definiciones%20de%20RSE%20(1).pdf)
- IERAL. (2013). *Las Pymes argentinas en un entorno de fluctuaciones económicas*. Recuperado de https://www.cronista.com/documentos/Marcos_Cohen_Arazi_-_Pymes_y_Fluctuaciones.pdf
- ISO 26000. (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. Recuperado el día 28 de abril de 2021 de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Legislatura de Mendoza. (12 de mayo de 2019). Ley de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de <https://www.legislaturamendoza.gov.ar/>
- Ley N° 25.877 (2004). Régimen Laboral. Honorable Congreso de la Nación Argentina.
- Liarte-Vejrup, N. (5 de Junio de 2015). *Pacto Global*. Recuperado el 29 de Abril de 2021, de <https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/06/El-desaf--o-de-la-Sustentabilidad-Corporativa.pdf>

Milne, M. y Gray, R. (2013). W(h)ither Ecology? The Triple Bottom Line, the Global Reporting Initiative, and Corporate Sustainability Reporting. *Journal of Business Ethics*, 118, pp. 13-29.

Ministerio de Desarrollo Productivo. Recuperado el 27 de abril de 2021 de:
<https://gpsempresas.produccion.gob.ar/>

Ministerio de Desarrollo Productivo. Recuperado el 27 de abril de 2021 de:
<https://gpsempresas.produccion.gob.ar/datos-y-analisis/#navitem-3>

Naciones Unidas. (1987). *Nuestro futuro Común*. Recuperado de
http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CM-MAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf

Porter, M., & Kramer, M. (2006). *Estrategia y Sociedad* (Vols. Reimpresión R0612D-E). Estados Unidos: Harvard Business Review.

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

Sánchez, M.G. y Povedano S.L. (2013) *Gestión Estratégica de la RSE ¿Es aplicada en nuestras empresas?* Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Recuperado de
<https://ddhh.bdigital.uncu.edu.ar/5724>

Soriano, C. (2018). *Los cinco pecados capitales de las Pymes*. Recuperado de:
<http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/Los%20cinco%20pecados%20capitales%20de%20las%20Pymes.doc>

Volpentesta, J. R. (2016). *Tendencia y perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial*. 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 Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434, 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 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 el alumno Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434, de la Universidad Siglo 21. 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 Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

Anexo II

Cuestionario / Entrevista de evaluación sobre Responsabilidad Social Empresaria

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 márquela 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 San Juan	
6	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 (SA8000)					
“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 márcuela 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 globalmentereconocidos, 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			
Aplicación de criterios ambientales al seleccionar proveedores			
Aplicación de controles de impacto ambiental generado por sus actividades			
Programa de reducción del consumo de energía y agua			
Programa de reducción del consumo de papel			
Programa de reciclado de los residuos industriales que genera en su actividad Productiva			
Políticas para el manejo adecuado de residuos de oficina (papel, plástico, cartuchos de tinta, basura electrónica, etc.)			
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 PROVEDORES			

P24. En la selección de los proveedores, se toma en cuenta alguna de las 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/ 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, márquelos 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 seandiscapacidades)		
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		
Eponsorización 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? Mencínelos 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 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 lapresentación de losdocumentos, folletos, propuestas, etc.						
Eficiencia en laadministración de la institución						
Reputación de la institución comoorganización seria y responsable						
Visibilidad de lainstitución en la sociedad						
Credibilidad de los líderes de la institución						
Valores de la institución						
Transparencia con que maneja la informaciónsobre 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 devida en las comunidades aledañas a la zona en que opera su empresa						
Apoyar obras de bienpúblico a nivel nacional						
Mejorar la comunicación institucional con distintos públicos						
Fortalecer la imagede la empresa frente a sus clientes o consumidores						
Aprovechar exenciones impositivas						
Contribuir a mejorar las ventas de laempresa						
Aplicar los valores de la empresa						
Mejorar la motivación del personal o la cohesión dentro de la empresa						
Desarrollar las capacidades delpersonal						
Responder a expectativas o demandas de lasociedad						
Implementar laestrategia de RSE de la empresa						
Generar una buena relación con la comunidad aledaña a sus fábricas o locales						
Tener una buenarelación con el Estadoo 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
Fac1	
Fac2	
Fac3	
Fac4	

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	Estatal	
3	Cooperativa	

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

1	Capitales nacionales	
2	Capitales extranjeros	
3	Mixtos	

Documentos Adjuntos

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434, de la Universidad Siglo 21. 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 Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434.

MUÑOZ R. SERGIO A.
TECHAGRO S.A.S.


Muñoz Ruiz Sergio Ariel
22.705.530
Socio Gerente de
TechAGRO S.A.S.
CUI: 33-71620682-9

12/05/2021

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha



Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434, de la Universidad Siglo 21. 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 Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434.

JOSE A. HIDALGO
VIALTEC S.A.

10/05/2021

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha


Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434, de la Universidad Siglo 21. 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 Sánchez Alaniz Ramiro, D.N.I. 36.423.434.

NAVARRO FERNANDO
TECHAGRO S.A.S.



Navarro, Fernando
36.511.246

12/05/2021

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

Cuestionario / Entrevista de evaluación sobre Responsabilidad Social Empresaria

- Pyme Participante: TECHAGRO S.A.S.
- Entrevistados: MUÑOZ SERGIO y NAVARRO FERNANDO

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	X
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	X
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	X

P4. ¿Cuál de las siguientes frases representa su modo de pensar acerca de la RSE? *Elija una sola opción y márquela 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	X
4	Es un concepto que solo algunas empresas incorporarán en forma integral	
5	Es un concepto que transformará radicalmente las prácticas empresariales en San Juan	
6	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	X			
La RSE es un gasto que no genera retornos para la empresa.				X
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	X			

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					X	
Cuidar la salud de sus empleados					X	
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					X	
Contar con una sólida reputación de protección del medio ambiente						
Trabajar para mejorar la comunidad y ayudar a resolver sus problemas					X	
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					X	
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				X	
Declaración tripartita de la OIT					X
Los Objetivos del Milenio de la ONU					X

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 (SA8000)					X
“Accountability. (AA 1000)					X
Global Reporting Initiative (GRI)					X
ISO 14.001					X
ISO 26.000					X

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	X
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?:
2018

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	2
C	Apoyo a la comunidad	1
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. Asociación Tomate 2000
		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	X
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	X

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	X
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	X
4	No contesta o no sabe	

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

1	Sí, tiene fundación propia	
---	----------------------------	--

2	No tiene fundación propia, pero integra una fundación con otras instituciones.	X
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?			X	
Existe preocupación por mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, más allá de las exigencias Legales	X			
Capacita en salud y seguridad laboral al personal		X		
Existen beneficios adicionales en el área de la salud para los trabajadores y/o sus familias			X	
Otorga beneficios adicionales a los establecidos por la ley en los casos de embarazo	X			
Existe una política de dar oportunidades para discapacitados	X			
Existe una política de dar oportunidades a jóvenes			X	
Existe una política para dar oportunidades a personas con vulnerabilidad social			X	
Cuenta con políticas y reglas para evitar la discriminación por origen étnico en la contratación de personal			X	
Cuenta con políticas y reglas para evitar el hostigamiento de superiores a subordinados.			X	
Posee un programa de capacitación con su correspondiente presupuesto	X			
No posee un programa de capacitación, pero realiza sistemáticamente actividades de capacitación.				
Apoya económicamente y/o facilita iniciativas individuales de capacitación de sus empleados	X			
Aplica políticas para favorecer la movilidad ascendente de sus empleados dentro de la empresa	X			
Se brinda a los empleados información financiera			X	
Existen incentivos por desempeño	X			

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

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	X

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	X
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	X
9	No sabe	

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

1	SI	
2	NO	X
9	No sabe	

P23. ¿Cuenta su empresa con...?

	SI	NO	No corresponde
Procesos destinados a la preservación medio-ambiental		X	
Aplicación de criterios ambientales al seleccionar proveedores		X	
Aplicación de controles de impacto ambiental generado por sus actividades		X	
Programa de reducción del consumo de energía y agua		X	
Programa de reducción del consumo de papel	X		
Programa de reciclado de los residuos industriales que genera en su actividad Productiva		X	
Políticas para el manejo adecuado de residuos de oficina (papel, plástico, cartuchos de tinta, basura electrónica, etc.)	X		
Actividades de educación ambiental dirigidas a los empleados		X	
Documento escrito sobre su política ambiental		X	
Acuerdos con organizaciones sociales o ambientales que recogen residuos como papel, plástico, cartuchos, basura electrónica, etc.		X	
Participación en alianzas con otras empresas, desarrollando acciones de protección del medioambiente		X	
ACCIONES RELACIONADAS CON PROVEDORES			

P24. En la selección de los proveedores, se toma en cuenta alguna de las 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		X	
La no inclusión de trabajo infantil			X

Aplicar técnicas productivas que minimicen el impacto ambiental			X
Poseer certificaciones de calidad ambiental			X
Realizar contribuciones a la comunidad			X
Contratar personas con discapacidad o vulnerabilidad social			X
Prácticas de RSE hacia sus empleados			X

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

1	Si	X
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	X
9	No sabe	

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

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

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		X
Un programa/departamento de atención al consumidor y de recepción de quejas o reclamos		X
Un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes	X	
Considera los requerimientos de las personas con discapacidades		N/C

Una política de devoluciones de productos con problemas		N/C
Una política de resarcimiento a los clientes por errores cometidos por la empresa	X	
Busca un continuo perfeccionamiento de los productos para que resulten más seguros y representen menos riesgos para los consumidores		N/C

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			N/C
Las especificaciones, precios y condiciones de comercialización están claras y coinciden con el producto o servicio que ofrece	X		
La empresa promueve activamente en su personal la venta con criterios éticos	X		
Se examinan previamente las campañas publicitarias, para verificar que están alineadas con los valores y principios de la empresa.		X	

VALORES, ETICA, TRANSPARENCIA

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

1	Si	
2	No	X
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/ o Visión	X		
En el reclutamiento del personal se consideran aspectos relacionados con la ética	X		
Educa a su personal en valores y comportamiento ético	X		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de producción	X		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de marketing y ventas	X		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a la contratación de proveedores	X		
Posee políticas y/o procedimientos de control y sanción para prácticas corruptas			X

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	X	X
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	X
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, márquelos 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 seandiscapacidades)		
Pobreza, mediante ayuda alimentaria, acceso a salud, vivienda y educación		
Educación Pública		
Personas con discapacidad	X	
Medioambiente		
Inserción laboral o desarrollo profesional de jóvenes	X	
Apoyo a microempresas o cooperativas de personas pobres		
Desarrollo del espíritu emprendedor, emprendedurismo		
Cultura y arte		
Ancianidad		
Contribuir al fortalecimiento institucional de organizaciones comunitarias	X	
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	X

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	X

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	X

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

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	JOVENES CON DISCAPACIDADES

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	ESCUELA DE EDUCACION ESPECIAL MERCEDITAS DE SAN MARTIN

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	X		
Su estrategia o políticas de relación con la comunidad	X		
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		
Esponsorización de eventos o actividades de organizaciones sociales	X	
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	X	
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	X	
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? Mencínelos de mayor a menor frecuencia.

Nº	Tipos de aportes
1	EMPLEO DE JOVENES CON DISCAPACIDADES EN TAREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DE BAJO RIESGO. INSERCIÓN AL MERCADO LABORAL.

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 supuesto, puede elegir puntajes intermedios.

FACTORES	1	2	3	4	5	Ns
Vínculo personal de la institución con directivos o personal de la empresa				X		
Conocimiento directo de la institución				X		

Capacidad de la institución para brindar servicios eficazmente y mostrar resultados						
Calidad de lapresentación de losdocumentos, folletos, propuestas, etc.						
Eficiencia en laadministración de la institución						
Reputación de la institución comoorganización seria y responsable						
Visibilidad de lainstitución en la sociedad						
Credibilidad de los líderes de la institución						
Valores de la institución					X	
Transparencia con que maneja la informaciónsobre 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	X
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		X	
2	Responsable del área de RSE			
3	Responsable del área comercial (marketing y ventas)			
4	Responsables del área de RRHH	X		
5	Responsables de otras áreas		X	
6	Empleados de la empresa		X	
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 devida en las comunidades aledañas a la zona en que opera su empresa					X	
Apoyar obras de bienpúblico 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				X		
Mejorar la motivación del personal o la cohesión dentro de la empresa			X			
Desarrollar las capacidades del personal			X			
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	X
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	X

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	X

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	X

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	X

DATOS DE LA EMPRESA

D1. Nombre comercial: TECHAGRO ARGENTINA

D2. Rubro en el que opera: CADENA PRODUCTIVA DEL TOMATE EN ARGENTINA

D3. Número de empleados 40

D4. Mercado principal que atiende

1	Externo	
2	Nacional	X
3	Local	

D5. Tipo de empresa

1	Privada	X
2	Estatal	
3	Cooperativa	

D6. SOLO PARA EMPRESAS PRIVADAS. Control accionario principal

1	Capitales nacionales	X
2	Capitales extranjeros	
3	Mixtos	

Cuestionario / Entrevista de evaluación sobre Responsabilidad Social Empresaria

- Pyme Participante: VIALTEC S.A.
- Entrevistado: HIDALGO JOSE ALEJANDRO

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	X
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	X
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	X

P4. ¿Cuál de las siguientes frases representa su modo de pensar acerca de la RSE? *Elija una sola opción y márquela 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 San Juan	X
6	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	X			
La RSE puede servir para mejorar la imagen de la empresa, pero no genera otros beneficios		X		
Incorporar prácticas de RSE con los empleados y proveedores es beneficioso para la empresa	X			
La RSE es un gasto que no genera retornos para la empresa.				X
Las empresas están cada vez más obligadas por su entorno, a introducir prácticas de RSE		X		
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					X	
Cuidar la salud de sus empleados					X	
Contar con políticas que permitan armonizar la vida laboral y la familiar				X		
Cumplir con leyes y regulaciones sanitarias, ambientales y laborales				X		
Crear y mantener empleo						
Brindar a sus clientes productos seguros y confiables					X	
Contar con una sólida reputación de protección del medio ambiente		X				
Trabajar para mejorar la comunidad y ayudar a resolver sus problemas					X	
Brindar información clara y precisa sobre su desempeño económico a los accionistas de la empresa		X				
Reportar información sobre su actuación ambiental, laboral, comunitaria y social a grupos de interesados (stakeholders)				X		
Mantener relaciones justas con los proveedores					X	
Hacer un manejo sincero de la comunicación publicitaria.		X				

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					X
Declaración tripartita de la OIT					X
Los Objetivos del Milenio de la ONU			X		

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 (SA8000)					X
“Accountability. (AA 1000)					X
Global Reporting Initiative (GRI)				X	
ISO 14.001					X
ISO 26.000					X

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	X
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?:
2018

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	1
B	Condiciones de trabajo y empleo	2
C	Apoyo a la comunidad	
D	Protección al medio ambiente	3
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	X

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	X
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	X

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	X
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	X
4	No contesta o no sabe	

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

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

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

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	X

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	X
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	X
9	No sabe	

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

1	SI	
2	NO	X
9	No sabe	

P23. ¿Cuenta su empresa con...?

	SI	NO	No corresponde
Procesos destinados a la preservación medio-ambiental	X		
Aplicación de criterios ambientales al seleccionar proveedores		X	
Aplicación de controles de impacto ambiental generado por sus actividades	X		
Programa de reducción del consumo de energía y agua		X	
Programa de reducción del consumo de papel		X	
Programa de reciclado de los residuos industriales que genera en su actividad Productiva		X	
Políticas para el manejo adecuado de residuos de oficina (papel, plástico, cartuchos de tinta, basura electrónica, etc.)		X	
Actividades de educación ambiental dirigidas a los empleados		X	
Documento escrito sobre su política ambiental		X	
Acuerdos con organizaciones sociales o ambientales que recogen residuos como papel, plástico, cartuchos, basura electrónica, etc.		X	
Participación en alianzas con otras empresas, desarrollando acciones de protección del medioambiente		X	
ACCIONES RELACIONADAS CON PROVEDORES			

P24. En la selección de los proveedores, se toma en cuenta alguna de las 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	X		
La no inclusión de trabajo infantil			X

Aplicar técnicas productivas que minimicen el impacto ambiental	X		
Poseer certificaciones de calidad ambiental		X	
Realizar contribuciones a la comunidad			X
Contratar personas con discapacidad o vulnerabilidad social			X
Prácticas de RSE hacia sus empleados			X

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

1	Si	X
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	X
9	No sabe	

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

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

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	X	
Un programa/departamento de atención al consumidor y de recepción de quejas o reclamos		X
Un procedimiento para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes		X
Considera los requerimientos de las personas con discapacidades		X

Una política de devoluciones de productos con problemas		X
Una política de resarcimiento a los clientes por errores cometidos por la empresa		X
Busca un continuo perfeccionamiento de los productos para que resulten más seguros y representen menos riesgos para los consumidores	X	

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

VALORES, ETICA, TRANSPARENCIA

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

1	Si	
2	No	X
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/ o Visión	X		
En el reclutamiento del personal se consideran aspectos relacionados con la ética	X		
Educa a su personal en valores y comportamiento ético	X		
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de producción			
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a los procesos de marketing y ventas			
Se tienen en cuenta consideraciones de tipo ético en las decisiones relativas a la contratación de proveedores		X	
Posee políticas y/o procedimientos de control y sanción para prácticas corruptas			

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	X	X
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	X
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)	X	
Problemas de salud relacionada con otros grupos de edad (que no sean discapacidades)		
Pobreza, mediante ayuda alimentaria, acceso a salud, vivienda y educación	X	
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	X	
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)	1
Salud relacionada con otros grupos de edad (menos discapacidades)	

Pobreza, mediante ayuda alimentaria, acceso a salud, vivienda, educación u otros recursos	2
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	3
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	X
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	X

P39. En caso de contestar 1 o 2 ¿Cuáles son esos problemas o causas

sociales que no puede apoyar?

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	NIÑOS CON PROBLEMAS DE SALUD – COMEDORES BARRIALES

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	ESCUELA HOGAR – CASA CUNA – CASA SAHNI

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	X		
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	X	
Eponsorización 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	X	
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? Mencínelos de mayor a menor frecuencia.

Nº	Tipos de aportes
1	DONACIONES EN DINERO O MERCADERIA

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 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			X			
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					X	
Transparencia con que maneja la información sobre sus gastos			X			

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	X
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	X		
2	Responsable del área de RSE			
3	Responsable del área comercial (marketing y ventas)			
4	Responsables del área de RRHH		X	
5	Responsables de otras áreas			

6	Empleados de la empresa			X
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 devida en las comunidades aledañas a la zona en que opera su empresa						
Apoyar obras de bienpúblico 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					X	
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	X
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	X
---	----	---

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	X

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	X

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	X

DATOS DE LA EMPRESA

D1. Nombre comercial: VIALTEC SA

D2. Rubro en el que opera: SERVICIOS MINEROS

D3. Número de empleados 30

PROMEDIO

D4. Mercado principal que atiende

1	Externo	X
2	Nacional	X
3	Local	

D5. Tipo de empresa

1	Privada	X
2	Estatal	
3	Cooperativa	

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

1	Capitales nacionales	X
2	Capitales extranjeros	
3	Mixtos	