

**Universidad Siglo 21**



**Carrera de Contador Público**

**Trabajo Final de Grado**

**Manuscrito Científico**

**La generación de información para la gestión bajo la mirada de la RSE**

**Aplicación de indicadores de RSE en una empresa constructora de Trelew-Chubut**

**Application of CSR indicators in a construction company in Trelew-Chubut**

**Autor: Parra, Gisel Andrea**

**Legajo: VCPB33278**

**DNI: 31.958.767**

**Director de TFG: Márquez, Agustín**

**Trelew, Chubut, Argentina julio 2021**

## Índice

Resumen .....	2
Abstract.....	2
Introducción.....	3
Objetivo general .....	13
Objetivos específicos.....	14
Métodos .....	15
Diseño .....	15
Participantes .....	15
Instrumentos .....	15
Análisis de datos.....	16
Resultados.....	17
Discusión .....	22
Referencias .....	29
Anexo I: Consentimiento Informado para participantes de investigación .....	31
Anexo II: Entrevista .....	33

## Resumen

La evolución de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) a lo largo del tiempo hizo que comiencen a aplicarla cada vez más empresas. El problema planteado en el presente trabajo fue investigar si las PyMEs del rubro de la construcción de la Ciudad de Trelew conocen sobre el tema de RSE y el objetivo general, fue elaborar un tablero de control basado en indicadores de RSE, tomando como muestra una empresa. Para ello se efectuó una investigación de tipo no experimental y transversal, cuyo alcance fue descriptivo y el enfoque cualitativo. El material utilizado para elaborar el trabajo fueron libros, leyes y páginas de internet. La empresa analizada se eligió a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Luego por medio de una entrevista realizada a la misma se pudo obtener información, que arrojó como resultados que, si bien la empresa conocía sobre este tema, no aplicaba ninguna de las normas existentes en materia de RSE. En base a dicha información y utilizando los estándares universales del *Global Reporting Initiative* (GRI) y las normas Ethos-IARSE, se elaboraron los indicadores divididos en temas económicos, ambientales y sociales con los cuales se procedió al armado del tablero de control. Los resultados obtenidos concuerdan con los antecedentes sobre el tema, por lo que se concluyó que es necesario que se les brinde información a las PyMEs para que puedan aplicar normas de RSE en su actividad y de esta manera obtener los beneficios que ello implica.

Palabras claves: *Tablero de control, RSE, PyMEs, indicadores.*

## Abstract

The evolution of Corporate Social Responsibility (CSR) over time made more and more companies begin to apply it. The problem raised in the present work was to investigate whether the SMEs in the construction sector of the City of Trelew know about the subject of CSR and the general objective was to develop a control panel based on CSR indicators, taking as a sample a company. For this, a non-experimental and cross-sectional research was carried out, whose scope was descriptive and the focus was qualitative. The material used to prepare the work were books, laws and internet pages. The analyzed company was chosen through a non-probabilistic convenience sampling. Later, through an interview with the company, information was obtained, which yielded as results that, although the company knew about this issue, it did not apply any of the existing standards on CSR. Based on this information and using the universal standards of the Global Reporting Initiative (GRI) and the Ethos-IARSE standards, the indicators divided into economic, environmental and social topics were elaborated with which the control panel was set up. The results obtained are consistent with the antecedents on the subject, so it was concluded that it is necessary to provide information to SMEs so that they can apply CSR standards in their activity and thus obtain the benefits that this implies.

Keywords: *Dashboard, CSR, SMEs, indicators.*

## Introducción

La responsabilidad social empresaria (RSE) es un tema que no todas las empresas aplican, sin saber los beneficios que obtendrían si comenzaran a implementarla en su gestión diaria.

El origen de la RSE remonta a la década del 50 en Estados Unidos (Fellner, 2014). Durante esta época, en las empresas imperaba la ética protestante, es decir en hacer el bien común, pero con responsabilidad individual, reparando los perjuicios que generaban. Esta idea inicial de RSE es promovida por los propietarios de la empresa y está orientada hacia la filantropía, es decir a realizar donaciones adoptando una actitud paternalista (Volpentesta, 2016).

A partir de los años 70 se le empieza a dar un concepto diferente a la RSE, en el que se establece una relación entre la sociedad y las empresas (Azuelo, Rodríguez, Solarte y Guerrero, 2016). Debido a esto se le empezó a exigir a las organizaciones que adopten otras responsabilidades, aparte de proveer bienes y servicios, que estén más ligadas a los valores humanos. Por este motivo se incorpora el concepto de ética al de RSE, que significa que las empresas se comporten de determinada manera cumpliendo con responsabilidades que tengan en cuenta componentes como la justicia, equidad, respeto al derecho de las personas y no hacer daño a la comunidad (Volpentesta, 2016).

En 1987 un concepto que aporta un gran avance al de RSE es el desarrollo sustentable, que se refiere a la satisfacción de las necesidades actuales, pero sin comprometer a las futuras generaciones (Montoya Arévalo y Martínez Ramos, 2012). Luego este concepto fue establecido con mayor detalle en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo llevada a cabo en Brasil en 1992, en donde se definió a la sostenibilidad como una política económica, social y ambiental en

beneficio de la sociedad, respetando el medio ambiente y utilizando los recursos de manera racional (Volpentesta, 2016).

Los años 90 fueron de gran aporte para la evolución del concepto de RSE, donde se comenzó a consensuar la relación entre empresa y sociedad (Lattuada, 2008). Es en estos años donde se incorpora al concepto la teoría de los *stakeholders*, por lo que las empresas ya no dirigen sus acciones solo a los colaboradores y accionistas, sino que también lo hacen hacia el exterior de la misma como son el medio ambiente, los clientes, proveedores, el gobierno y la sociedad en general. Poco a poco empieza a cambiar el sentido de lo que se entiende por RSE donde ya no solo se identifica con la filantropía, sino que tiene un enfoque más amplio orientado al beneficio y desarrollo de los grupos de interés (Azüero et al., 2016).

A nivel mundial surgieron varios organismos que alentaron la implementación de medidas de RSE. El pacto global busca que las empresas se adhieran al compromiso de comenzar a aplicar los principios establecidos en el pacto, cuyas dimensiones están relacionadas con derechos humanos, aspectos laborales, medidas anticorrupción y prácticas de medio ambiente (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque y García de la Torre, 2012).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es otro de los organismos que, a partir de la financiación, posibilita que se realicen proyectos vinculados al desarrollo de normas, tanto nacionales como regionales, referidas a RSE. Además, ayuda a las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) del Caribe y América Latina para que puedan poner en práctica estas normas (Raufflet et al., 2012).

Con respecto a las características de las PyMEs de Latinoamérica, éstas representan más del 60% de las empresas existentes y proporcionan más del 40% del

empleo, siendo la gran mayoría empresas familiares o de muy pocos dueños, contribuyendo significativamente en la producción. Debido a que tienen mucho impacto en la comunidad local en la que se encuentren, las PyMEs se benefician mucho aplicando prácticas responsables y contribuyendo a la mejora de la sociedad y el medio ambiente. Para ayudar a las empresas a comenzar a aplicar prácticas de RSE las asociaciones empresariales y el gobierno deberían apoyar a las mismas en su implementación (Vives y Peinado Vara, 2011).

En 1999 se creó la norma internacional *Global Reporting Initiative* (GRI) con el objetivo de que las empresas logren un equilibrio en cuanto a su actuación, en referencia a los aspectos ecológicos, sociales y económicos, generando reportes de sustentabilidad que incluyan todos los elementos de RSE (Raufflet et al., 2012).

La metodología GRI brinda información para que las organizaciones elaboren memorias de sostenibilidad, posibilitando que las mismas puedan establecer objetivos, medir su desempeño y gestionar sus operaciones. Estas memorias incluyen información respecto al impacto, ya sea positivo o negativo, que tiene la organización en la economía, la sociedad y el medio ambiente, estos tres pilares se denominan áreas de actuación o *triple bottom line* (Rodríguez Guerra y Ríos-Osorio, 2016).

Las normas GRI elaboraron tres estándares universales que son aplicables a todas las organizaciones que preparan informes de sostenibilidad y tres estándares específicos organizados por temas, que pueden ser utilizados por cualquier tipo de empresa sin importar el tamaño (Global Reporting Initiative, 2016).

Los estándares universales mencionados en estas normas son:

- GRI 101 Fundamentos: establece los principios con los que deben elaborarse los informes de sostenibilidad y explica cómo deben usarse los estándares.

- GRI 102 Información general: muestra los requerimientos generales para que la organización elabore los informes.
- GRI 103 Enfoque de gestión: su contenido incluye los requisitos para que la organización presente información sobre la gestión de temas materiales (Global Reporting Initiative, 2016).

Los estándares específicos son:

- GRI 200 Estándares económicos: incluye temas como el desempeño económico, la presencia en el mercado, el impacto económico indirecto, la proporción de gastos en proveedores locales, mecanismos anticorrupción y la información que debe presentar la empresa en el caso de competencia desleal.
- GRI 300 Estándares ambientales: los temas que abarca son relacionados a materiales utilizados para producir, energía consumida, agua y efluentes que utiliza, impacto de su actividad en la biodiversidad, emisión de gases efecto invernadero, vertido de efluentes y residuos, multas por incumplimiento ambiental y proveedores que cumplen con criterios ambientales.
- GRI 400 Estándares sociales: contiene temas referidos al empleo, relación con los empleados, salud y seguridad en el trabajo, formación a los empleados, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación, trabajo infantil, derechos humanos y privacidad del cliente, entre otros (Global Reporting Initiative, 2016).

Un resumen de los estándares explicados anteriormente se puede ver en la siguiente figura 1 Descripción general del conjunto de estándares GRI.

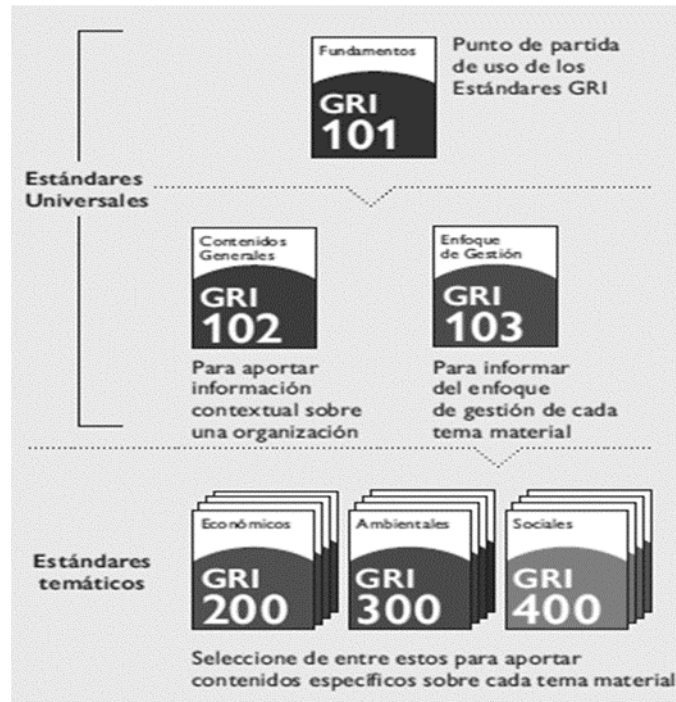


Figura 1. Descripción general del conjunto de estándares GRI. Fuente: Recuperado de GRI 103 (2016).

Otra norma es la elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) que en 2005 comenzó a crear la norma ISO 26000 y fue finalizada en 2011, la cual contiene principios que pueden aplicar cualquier tipo de empresas, sin importar el tamaño, sirviéndoles de guía en materia de responsabilidad social. Esta norma le otorga especial importancia al recurso humano porque conlleva muchas ventajas, como por ejemplo aumenta la disposición hacia el trabajo, favorece la confianza y los empleados sienten que pertenecen a la empresa (López Zalazar, Ojeda Hidalgo y Ríos Manríquez, 2016).

A nivel mundial la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2015 estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para combatir la pobreza, proteger el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo, los cuales se esperan alcanzar en el transcurso de 15 años (ONU, 2021). La aplicación de estos objetivos se relaciona con la RSE debido que, al aplicar políticas orientadas al



desarrollo económico, social y ambiental, la empresa también está contribuyendo al logro de estos objetivos de desarrollo sostenible que pretende alcanzar la ONU (Olaya Correa, 2020).

En América Latina se generaron otras iniciativas de RSE con aportes muy importantes, uno de ellos es la creación en 1998 del Instituto Ethos en Brasil, cuyo propósito es elaborar indicadores para ayudar a que las empresas puedan llevar a cabo sus actividades de manera socialmente responsable (Raufflet et al., 2012). El autor menciona que en México se inauguró en 2001 el Centro Mexicano para la Filantropía, el cual otorga una distinción de empresa socialmente responsable a aquellas que aplican RSE. En 2005 se creó en Brasil el primer índice de sustentabilidad empresarial en Latinoamérica como respuesta a una economía emergente (Méndez Sáenz, Rodríguez García y Cortez Alejandro, 2019).

En Argentina se fundó en el año 2002 el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) que es un referente que promueve la responsabilidad social en las empresas nacionales y latinoamericanas con el objetivo de alentar el desarrollo sustentable (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria [IARSE], 2002).

El IARSE (2002) le proporciona una importante herramienta a las PyMES brindándoles dos tipos de indicadores de RSE:

- IndicAgro: destinados a la actividad agropecuaria.
- Ethos-IARSE: que fueron elaborados adoptando los indicadores del instituto Ethos, con autorización previa del mismo. Se aplican a todo tipo de empresa.

Los indicadores Ethos-IARSE se dividen en 4 dimensiones y dentro de cada una de ellas por tema y subtema. Las dimensiones son las siguientes:

- Visión y estrategia - Ethos 1 a 3: definen las acciones de la empresa incorporando la sustentabilidad.
- Gobierno corporativo y gestión - Ethos 4 a 19: establecen la conducta que debe adoptar la empresa y la estructura de su gestión, tanto a nivel interno como externo.
- Social - Ethos 20 a 36: se refieren a los derechos humanos, empleo digno, relación con los consumidores y con la comunidad.
- Ambiental - Ethos 37 a 47: tratan sobre la relación de la empresa con el medio ambiente.

Otro hecho importante que ocurrió en el año 2002 en Argentina fue la elaboración del primer reporte de sustentabilidad, basado en normas GRI, sobre la gestión social de una empresa (Leidi, Langlois y Arana Sema, 2012).

En 2004 se modificó la Ley de Régimen Laboral en Argentina incluyendo un artículo sobre el Balance Social, que dice que deberán elaborarlo aquellas empresas que tengan más de trescientos (300) trabajadores. El balance deberá ser enviado por las empresas al sindicato que le corresponda según el convenio colectivo de trabajo y al Ministerio de Trabajo, pero no se dará a conocer de manera pública (Ley 25.877, 2004).

Las empresas que aplican políticas de RSE tienen beneficios ya que mejoran su imagen ante la sociedad aplicando una conducta socialmente responsable, lo que impacta positivamente en sus grupos de interés (Montoya Arévalo y Martínez Ramos, 2012). En cuanto al tamaño de las empresas, las más grandes son las que más aplican prácticas de RSE debido a que son las que están más expuestas a la sociedad, en cambio las micro y pequeñas empresas no destinan tantos recursos a la aplicación de estas prácticas. Sin embargo, las Pymes al ser más cercanas con los grupos de interés externos como los

clientes, proveedores y comunidad local, deberían adoptar comportamientos sustentables que beneficien más a dichos grupos (Herrera Madueño, Larrán y Lechuga Sancho, 2016).

Como se observa, la evolución de la RSE hace que hoy en día tenga mucha importancia en las actividades económicas, políticas y sociales, aplicándose a todo tipo de empresa incluso las PyMes, lo que hace que se diferencien y fortalezcan obteniendo ventajas competitivas (Herrera Madueño et al., 2016).

En este avance que ha tenido la RSE, cada vez hay más organizaciones que optan por tener una conducta socialmente responsable y desean reflejarlo en sus estados contables a partir de la presentación de un Balance Social. La Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) creó en el año 2012 la Resolución Técnica (RT) N° 36 para establecer los criterios de confección del Balance Social basándose en las normas GRI (FACPCE, 2012). La RT 36 es de aplicación voluntaria para las empresas que inicien sus ejercicios a partir del 01/01/2013 (Fellner, 2014).

En cuanto a los elementos teóricos esenciales necesarios para realizar esta investigación se encuentra el concepto de RSE, que de acuerdo a la definición brindada por la ISO 26000, es el impacto que las actividades de la organización generan en el bienestar de la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético que contribuya a la sostenibilidad y tenga en cuenta las expectativas de todos los interesados, respetando normas internacionales y aplicando la legislación correspondiente (Volpentesta, 2016).

Dos conceptos que se desprenden del anterior es el de *stakeholders* y sostenibilidad. Los *stakeholders* son todas aquellas personas y organizaciones, tanto internas como externas a la empresa, que se interesan en la misma (Pérez Espinosa,

Espinosa Carrión y Peralta Mocha, 2016). Entre estos grupos de interés se pueden mencionar a los accionistas y directivos de la empresa en la parte interna, y a los clientes, proveedores, competencia, gobierno y sociedad en general, en la parte externa (Pérez Espinosa, et al., 2016). Con respecto al concepto de sostenibilidad GRI lo define como la estructura que adopta la empresa referida a los aspectos económicos, sociales y ambientales para favorecer el desarrollo sostenible (Rodríguez Guerra y Ríos-Osorio, 2016).

La RT 36 define al balance social como la herramienta que tiene la empresa para informar el resultado de la política social, económica y ambiental aplicada. Dicho balance se compone de la memoria de sustentabilidad que es elaborada de acuerdo a las normas GRI y el estado de valor económico generado y distribuido (EVEGyD) que muestra el valor que genera la organización con sus ventas y como lo distribuye entre todos los que participan en la generación de ese valor (FACPCE, 2012).

En cuanto a las PyMES en Argentina estas se definen como una micro, pequeña o mediana empresa del sector comercial, servicios, industria y minería, construcción o agropecuario las cuales se clasifican en categorías según las ventas anuales o la cantidad de personal empleado, como se puede ver en las tablas 1 y 2 presentadas a continuación (AFIP, 2021).

Tabla 1

*Topes de ventas anuales*

Categoría	Construcción	Servicios	Comercio	Industria y Minería	Agropecuario
Micro	24.990.000	13.190.000	57.000.000	45.540.000	30.770.000
Pequeña	148.260.000	79.540.000	352.420.000	326.660.000	116.300.000
Mediana -	827.210.000	658.350.000	2.588.770.000	2.530.470.000	692.920.000
Tramo 1					
Mediana –	1.240.680.000	940.220.000	3.698.270.000	3.955.200.000	1.099.020.000
Tramo 2					

Fuente: elaboración propia con base a datos de AFIP (2021)

Tabla 2

*Cantidad máxima de empleados*

Categoría	Construcción	Servicios	Comercio	Industria y Minería	Agropecuario
Micro	12	7	7	15	5
Pequeña	45	30	35	60	10
Mediana	200	165	125	235	50
Tramo 1					
Mediana	590	535	345	655	215
Tramo 2					

Fuente: elaboración propia con base a datos de AFIP (2021).

Para que las empresas puedan llevar a cabo medidas de RSE, pueden implementar un tablero de control, que es una herramienta de diagnóstico elaborada con indicadores que se pretenden monitorear en una empresa para alcanzar un objetivo (Ballve, 2008). Los indicadores posibilitan cumplir con los objetivos establecidos debido a que se monitorean constantemente los resultados para ir evaluando el grado de cumplimiento (Fleitman, 2010). Para corroborar que se están alcanzando estos objetivos se utiliza la semaforización, que se puede definir como, la clasificación de indicadores en niveles máximos y mínimos permitidos de acuerdo a los colores asignados. El color verde representa los resultados óptimos, el amarillo corresponde a los niveles esperados y el rojo está por debajo de esos niveles (Balance score card semaforización, 2021).

Existen distintos tipos de tableros de control que son utilizados de acuerdo a las necesidades de información que requiera la organización, estos son:

- Tablero de control operativo: brinda información sobre un sector de la empresa permitiendo realizar un seguimiento diario sobre áreas operativas y efectuar correcciones de ser necesario
- Tablero de control directivo: en este caso la información que contiene es sobre la empresa en general permitiendo monitorear los resultados internos y a corto plazo.

- Tablero de control estratégico: contiene información tanto interna como externa y a largo plazo de la empresa, que permite obtener datos con respecto al mercado y al entorno.
- Tablero de control integral: incluye toda la información relevante para la empresa de manera global (Ballve, 2008).

Analizando estos tipos de tableros el más indicado para utilizar en el presente trabajo es el tablero de control estratégico debido a que los indicadores de RSE incluyen información tanto interna como externa de la empresa a analizar.

Considerando todos los antecedentes expuestos anteriormente sobre la RSE, el problema planteado en la presente investigación es averiguar ¿cuánto saben las PyMES del rubro de la construcción de la Ciudad de Trelew sobre RSE? y, además, si hay empresas de ese rubro que estén aplicando RSE en su gestión diaria, saber ¿qué indicadores usan y en que normas se basan para elaborarlos?

El motivo de elegir el problema mencionado anteriormente es que no existen muchos datos actuales sobre la implementación de prácticas de RSE en la Ciudad y además, sería muy útil que las empresas aplicaran indicadores para medir el impacto que sus actividades tienen en el ámbito local. Esto es muy importante debido a que las PyMES tienen una relación muy cercana con la comunidad donde están establecidas, por lo que si aplican prácticas sustentables se beneficiarán tanto la empresa como los participantes externos a ella.

#### *Objetivo general*

Elaborar un tablero de control en base a indicadores de RSE para aplicar a una empresa constructora de la Ciudad de Trelew – Chubut, año 2021.

*Objetivos específicos*

- Analizar si las PyMes en Chubut aplican prácticas de RSE.
- Identificar las normas existentes para elaborar los distintos indicadores.
- Mostrar los indicadores en la tabla separados por temas económicos, sociales y ambientales.

## **Métodos**

### *Diseño*

El alcance de la investigación realizada fue de tipo descriptivo, debido a que se buscó información con respecto al objeto de estudio y en base a ella se diseñó un tablero de control con indicadores de RSE. La misma se basó en un enfoque cualitativo porque se recolectaron datos sin medición numérica, por lo que a la hora del armado del tablero solo se describieron los indicadores, pero no se calcularon.

El tipo de investigación que se realizó fue no experimental, porque se investigó un fenómeno que ya existe sin manipular ninguna variable; y a su vez de tipo transversal, porque los datos se recopilaron en un mismo periodo de tiempo.

### *Participantes*

La población que se utilizó para la presente investigación fueron todas las PyMES del rubro de la construcción de la Ciudad de Trelew – Chubut y en base a la población se seleccionó como muestra solamente una empresa. El muestreo realizado fue no probabilístico por conveniencia porque la elección fue subjetiva y no en base a probabilidades y además porque se eligió a una empresa fácil de acceder.

### *Instrumentos*

Para elaborar el trabajo se recolectó información de fuentes primarias como libros, resoluciones técnicas, leyes y de fuentes secundarias como revistas y publicaciones relacionadas al tema, la cual fue obtenida de las siguientes páginas de internet: google académico, Scimago, Scielo, entre otras. La información de la empresa se obtuvo de la página web de la misma y además a través de una entrevista realizada a uno de los jefes, en la cual se le hicieron preguntas acerca de si aplican RSE y sobre cuestiones claves para el armado de los indicadores.



Para obtener la información de la empresa se elaboró un consentimiento escrito, en el cual se detalló la naturaleza de la investigación y se le informó sobre su participación en la misma. Dicho consentimiento se adjunta al finalizar este trabajo como Anexo I.

### *Análisis de datos*

Una vez obtenida toda la información, en cuanto al material bibliográfico sobre el tema de estudio, se procedió a realizar una lectura muy detallada de cada texto para poder resumir las partes más importantes. Luego se elaboró una planilla en Word donde se clasificó y ordenó toda la información, de lo general a lo particular, para redactar el trabajo.

Con los datos que se obtuvieron de la empresa, a través de la entrevista y la página web, se hizo una breve reseña de la misma y se pudo conocer de qué forma generaba la información y si aplicaba o no políticas de RSE. Los mismos fueron analizados y en base a ellos junto a la teoría correspondiente sobre el tema se pudieron elaborar los indicadores de gestión apropiados para que apliquen RSE.

Por último, se elaboró el tablero de control con los indicadores obtenidos previamente dividiéndolos en aspectos económicos, sociales y ambientales, y dentro de cada uno se establecieron los niveles aceptables que la empresa debería cumplir utilizando el criterio de semaforización.

## **Resultados**

Para llevar a cabo la presente investigación se seleccionó una empresa constructora y a partir del diagnóstico de la misma, se pudo obtener la información suficiente para elaborar el tablero de control. Los datos necesarios se obtuvieron a partir de una entrevista realizada a un responsable de la empresa, la que se adjuntó como Anexo 2 al finalizar este trabajo, y también a través de la página web que posee la misma.

La empresa seleccionada es una Sociedad Anónima localizada en la Ciudad de Trelew-Chubut, tiene una antigüedad de 18 años en la zona y su actividad principal es la construcción, reforma y reparación de edificios no residenciales. La misma posee 45 empleados y tiene ingresos anuales de aproximadamente \$80.000.000.- por lo que califica como una PyME pequeña.

Los empleados de la empresa tienen estabilidad y por lo general no hay rotaciones, siendo la mayoría de ellos hombres. Asimismo, contratan a personas con capacidades diferentes y alientan la no discriminación entre sus empleados. Con respecto a la formación de los mismos, no dictan cursos para que los empleados se formen profesionalmente y tampoco brindan capacitaciones en políticas anticorrupción.

El personal que se contrata para realizar las obras va rotando y su contratación se realiza mediante los convenios del sindicato de la Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA). La empresa mantiene reuniones mensuales con dicho sindicato para tratar temas referidos al convenio colectivo de trabajo. Cada vez que se realiza una obra, se les brinda a los empleados contratados para la misma, una capacitación en seguridad e higiene y se les proveen todos los elementos necesarios. En cuanto al refrigerio, cada trabajador se hace cargo de los mismos ya que la empresa no los otorga.

Los principales clientes de la empresa son los organismos públicos. Para poder contratar con ellos lo hacen presentándose en las licitaciones de obras, donde participan varios oferentes y luego el gobierno adjudica a la oferta más conveniente. Un requisito que les exige el gobierno para que puedan participar de las licitaciones es que asuman un compromiso con el impacto ambiental propio de las obras. Además, deben inscribirse en el Registro de Información sobre Responsabilidad Social Empresaria (RIRSE) de la provincia del Chubut en el cual se tienen que registrar todas las empresas productoras de bienes y servicios que quieran ser proveedoras del Estado. El objetivo de dicho registro es garantizar que las empresas se comprometan responsablemente con las consecuencias que generan sus actividades en el ámbito provincial y local.

La compra de materiales la llevan a cabo solicitando presupuestos a los proveedores y seleccionando al que sea más económico. Poseen más de 30 proveedores de la zona, pero no saben si los mismos aplican normas de RSE.

Los desperdicios de materiales que genera la empresa, en cada obra que realiza, son volcados al consorcio público Intermunicipal de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU). En cuanto al consumo de energía eléctrica utilizada en cada obra, no llevan ningún registro de cuanto consumen en cada una de ellas.

Con respecto al tema de RSE, la empresa sabe de qué se trata el mismo, sin embargo, manifestó que no conoce sobre los indicadores Ethos, pero si conoce las normas GRI, aunque no las aplica y tampoco elabora Balance Social. Además, no posee ningún instrumento que le permita analizar su participación en el mercado, medir la gestión de su empresa, ni el cumplimiento de los objetivos.

En base a la investigación realizada, se observa que en la Provincia del Chubut las PyMEs realizan prácticas de RSE, pero sin saber que lo están haciendo. Las mismas

conocen algunas normas sobre RSE, pero no las aplican en su organización. Además, no elaboran Balance Social y tampoco conocen los beneficios que tendrían si lo implementaran.

Por el motivo antes mencionado, las PyMEs deberían conocer todas las normas que se utilizan para elaborar los indicadores de RSE y así comenzar a aplicarlos en su gestión diaria. Entre ellas se encuentran las normas GRI, Ethos, ISO 26000 y las elaboradas por el IARSE.

Para la presente investigación se utilizaron los indicadores basados en las normas GRI y los indicadores Ethos adaptados por el IARSE para su aplicación en Argentina, ya que ambos se utilizan en cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño. De estos indicadores se seleccionaron los más acordes a la empresa analizada, referidos a los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Dentro de la dimensión económica los indicadores más significativos que se elaboraron fueron los relacionados con la función propiamente dicha de la empresa, dentro de los cuales se pueden mencionar la inversión en la comunidad, la presencia en el mercado y las prácticas anticorrupción. En cuanto a la dimensión ambiental los más importantes fueron los tendientes a reducir tanto el consumo de energía eléctrica como los desperdicios de materiales, y el referido a los cursos brindados a los empleados sobre el impacto ambiental. Por último, en el área social, dentro de los principales indicadores se encuentran los beneficios otorgados a los empleados de las obras y las capacitaciones brindadas a los mismos, como así también la selección de Proveedores con impacto social positivo en la sociedad.

Luego de seleccionar cada uno de ellos, se procedió al armado del tablero de control que se muestra en la tabla 3 presentada continuación.

Tabla 3

*Tablero de control en base a indicadores de RSE para una empresa constructora*

Dimensión	Área	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Norma aplicada	Unidad de medida	Objetivo	Frecuencia de medición	Óptimo	Esperado	Crítico
Económica	de desempeño económico	Inversión en la comunidad	Donar los materiales sobrantes a las asociaciones benéficas de la zona	Donaciones de materiales sobrantes de cada obra, realizadas a las asociaciones benéficas	GRI 201	Cantidad	4	Cuatrimestral	3	2	1
		Presencia en el Mercado	Medir la participación en el mercado	Estudio de mercado en cada localidad de la provincia donde se realizan las obras	GRI 202	Porcentaje	25%	Trimestral	20%	15%	10%
		Clientes	Medir la satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción de los clientes	Ethos 02	Cantidad	6	Anual	4	3	1
		Prácticas anticorrupción	Capacitar a todos los empleados sobre prácticas anticorrupción	Capacitaciones realizadas a los empleados sobre procedimientos anticorrupción	Ethos 12/GRI 205	Cantidad	3	Bimestrales	2	1	0
		Proveedores	Seleccionar a proveedores que cumplan con normas de RSE	Relevamiento de Proveedores para saber quien cumple con las normas de RSE	Ethos 17	Cantidad	12	Anual	10	8	6

Ambiental	de desempeño ambiental	Materiales utilizados	Incrementar el uso de materiales renovables	Uso de materiales renovables en cada obra	GRI 301	Porcentaje	30%	Semestral	26%	20%	16%
		Consumo energético fuera de la organización	Reducir el consumo de energía eléctrica en las obras	Disminución del consumo energético en cada obra	GRI 302	Porcentaje	15%	Mensual	10%	7%	5%
		Sistema de gestión ambiental	Instruir a los empleados sobre el impacto ambiental	Cursos de instrucción a los empleados sobre impacto ambiental	Ethos 39	Cantidad	4	Anual	3	2	1
		Uso sustentable de recursos: Materiales	Reducir el desperdicio de materiales	Cantidad de desechos de materiales	Ethos 41	Porcentaje	15%	Trimestral	12%	8%	5%
Social	de desempeño social	Relación con sindicatos	Ofrecer, en conjunto con el sindicato, capacitaciones a los empleados de obras	Capacitaciones brindadas, por la empresa y el sindicato, a los trabajadores de la construcción	Ethos 25	Cantidad	4	Semestral	3	2	1
		Remuneración y Beneficios	Otorgar beneficios a los empleados de las obras	Recursos destinados a la compra de viandas para los empleados	Ethos 26	Porcentaje de sueldo	20%	Mensual	15%	10%	5%
		Formación y enseñanza	Brindar cursos de formación profesional a los empleados	Cursos de formación profesional brindados a los empleados	GRI 404	Cantidad	12	Anual	9	6	3
		Diversidad e igualdad de oportunidades	Aumentar el número de empleadas mujeres en la empresa	Empleadas mujeres contratadas de forma permanente en la empresa	GRI 405	Cantidad	15	Anual	12	8	5
		Comunidad	Obtener la aceptación de la comunidad en las obras que entregan	Proyectos de infraestructura que beneficien a la comunidad	Ethos 34	Cantidad	6	Anual	5	3	1
		Evaluación social de proveedores	Contratar con proveedores que tengan impacto social positivo	Proveedores de la empresa con impacto positivo en la sociedad	GRI 414	Porcentaje	80%	Anual	60%	40%	20%

Fuente: elaboración propia.

## Discusión

La presente investigación tiene como objetivo general elaborar, en base a indicadores de RSE, un tablero de control para ser aplicado a una empresa constructora de la Ciudad de Trelew-Chubut, utilizando las normas que más se adecuen a la misma. La empresa que se seleccionó como muestra es una PyME calificada como pequeña, y la misma, si bien conoce sobre RSE, no aplica ninguna norma referida al tema, por lo que este tablero, tal como menciona Fleitman (2010), va a permitirle medir y evaluar el cumplimiento de los indicadores elaborados.

Uno de los resultados obtenidos muestra que las PyMEs de la provincia del Chubut conocen sobre el tema de RSE y que, sin saberlo, aplican prácticas en su actividad diaria, pero no lo hacen utilizando las normas que existen al respecto. Para que las mismas comiencen a implementar estas normas, el gobierno y las asociaciones empresariales de la provincia, de acuerdo a lo mencionado por Vives y Peinado Vara (2011), deben promover y ayudar a las empresas en su implementación.

En base a los datos obtenidos por la empresa constructora de la muestra, se pudo conocer que el gobierno de la provincia del Chubut les exige como requisito a aquellas que quieran ser proveedoras del Estado, que se inscriban en el RIRSE. Dicho registro les pide a las empresas que se comprometan de manera responsable con el impacto que su actividad genera en la comunidad. La empresa analizada se encuentra inscripta en el mismo, siendo un beneficio tanto para la empresa como para la sociedad en general, dado que al hacerlo asume el compromiso de llevar a cabo su actividad actuando con responsabilidad y cuidando el medio ambiente donde realizan las obras.

Como se mencionó al principio de este apartado, la empresa está categorizada como una PyME pequeña y si bien la misma conoce a que se refiere la RSE, no aplica

ninguna norma existente sobre el tema, ni invierte recursos para hacerlo. Esto se corresponde con lo que mencionan Herrera Madueño et al. (2016), al decir que las pequeñas y medianas empresas son las que menos invierten en este tipo de prácticas, sin embargo, es necesario que lo tengan en cuenta por la relación directa que éstas tienen con los proveedores, clientes y la comunidad y además por las ventajas competitivas que obtienen al hacerlo. Al respecto Vives y Peinado Vara (2011) dicen que, aplicando prácticas responsables, las PyMEs obtienen muchos beneficios debido al impacto que sus actividades tienen en la comunidad y el medio ambiente. Uno de estos beneficios, que mencionan Montoya Arévalo y Martínez Ramos (2012) es que al aplicar RSE la empresa mejora su imagen ante los grupos de interés relacionados con la misma.

Para que las organizaciones puedan aplicar prácticas de RSE existen varias normas que se utilizan para elaborar los indicadores y de esa manera implementarlos en su actividad diaria. La empresa analizada manifestó que solo conoce las normas GRI pero que no las aplica en su gestión. Estas normas según lo establecen Rodríguez Guerra y Ríos-Orsorio (2016) les permiten a las empresas, entre otras cosas, elaborar memorias de sostenibilidad para informar los impactos que genera su actividad sobre aspectos económicos, sociales y ambientales.

Si bien la empresa constructora analizada dice que no emplea prácticas de RSE, lleva a cabo ciertas actividades que se corresponden a dicho tema. Como, por ejemplo, al contratar a personas con capacidades diferentes y promover la no discriminación entre sus empleados, está cumpliendo con uno de los temas presentados en el *Global Reporting Initiative* (2016) incluidos en la GRI 400 correspondiente a estándares sociales. También está cumpliendo con ese estándar al tener contratado a su personal de forma permanente sin realizar rotaciones. Otra de las acciones que lleva a cabo la empresa incluida en el



estándar antes mencionado, es la contratación del personal que trabaja en obras a través del sindicato de la UOCRA, manteniendo una comunicación constante con el mismo, y el dictado de capacitaciones en seguridad e higiene a estos trabajadores en cada obra realizada. También cumple con temas relacionados a estándares ambientales correspondientes a la GRI 300, al volcar todos los desperdicios que se generan en las obras, en el GIRSU de la ciudad de Trelew.

Aplicar las normas mencionadas anteriormente le permite a la empresa, además de elaborar los indicadores, confeccionar el balance social, ya que la misma manifestó que no lo elabora. Para las empresas que decidan confeccionarlo, la FACPCE (2012) creó la RT 36, en donde están establecidas todas las pautas para su armado cuya base son las normas GRI. Si bien no es obligatorio que se elabore dicho balance, la Ley 25.877 (2004) de régimen laboral en Argentina establece que las empresas que poseen más de trescientos (300) trabajadores deben elaborarlo. La empresa de la muestra tiene cuarenta y cinco (45) empleados por lo tanto no encuadra en lo mencionado por dicha Ley.

Además, existen otras normas para la confección de los indicadores, como la ISO 26000, que según López Zalazar et al. (2016) es una guía de RSE enfocada principalmente en los recursos humanos de la empresa. El IARSE (2002) también les brinda a las PyMEs dos herramientas para elaborar indicadores de RSE, una de ellas llamada IndicAgro, que es específicamente para que apliquen las empresas que se dedican a la actividad agropecuaria y la otra denominada Ethos-IARSE la cual es aplicable a todo tipo de empresas. Esta última fue elaborada por el IARSE basándose en los indicadores Ethos que como menciona Raufflet et al. (2012) los mismos fueron creados por el Instituto Ethos de Brasil para que las empresas puedan aplicarlos en su actividad diaria y de esa manera actuar con responsabilidad social.

Las normas que se utilizaron para elaborar los indicadores de la empresa de la muestra son las GRI y Ethos-IARSE debido a que, según el *Global Reporting Initiative* (2016) y el IARSE (2002), ambas son aplicables a cualquier tipo de empresa sin importar el tamaño. Los indicadores se dividieron en tres dimensiones: económica, social y ambiental, y dentro de cada una de ellas se elaboraron los referidos a temas que la empresa no tiene en cuenta pero que son muy significativos a la hora de aplicar responsabilidad social.

Dentro de los indicadores elaborados en la dimensión económica uno de los más importantes es el creado en base a la norma GRI 201 relacionado con la comunidad, dado que al donar los materiales que le sobra a la empresa en cada obra está beneficiando a las organizaciones sociales de la zona, siendo un gran aporte para las mismas. Otro de los indicadores que le va a ser de mucha utilidad a la empresa es el elaborado usando la norma GRI 202 referido a su participación en el mercado, debido a que la misma no posee hasta el momento ningún instrumento para realizar la medición de su participación. Implementando las normas Ethos 12 y GRI 205 se elaboró otro indicador que necesita aplicar la empresa, que es el de capacitar a los empleados en prácticas anticorrupción, ya que su principal cliente es el Estado y existen muchos antecedentes de corrupción relacionados con empresas constructoras y el gobierno del Chubut.

Con respecto a los indicadores ambientales, el elaborado en base a la norma Ethos 39, le permite a la empresa capacitar a los empleados sobre el impacto ambiental, para que estos puedan actuar de manera responsable al realizar el trabajo en cada obra. En cuanto al consumo de energía utilizada en cada proyecto, el indicador GRI 302 es muy útil para medir su consumo y poder reducirlo. Por último, dentro de la dimensión ambiental es importante mencionar al indicador basado en la norma Ethos 41 referido a

la reducción del desperdicio de materiales dado que, como menciona Volpentesta (2016), utilizar los recursos de manera racional forma parte del concepto de sostenibilidad siendo muy importante a la hora de aplicar RSE.

En cuanto a los indicadores sociales elaborados se creó el indicador en base a Ethos 25 debido a que es necesario que constantemente la empresa junto al sindicato, les brinden capacitaciones a los empleados de la construcción teniendo en cuenta los riesgos que el trabajo implica. Además, el indicador Ethos 26 relacionado a los beneficios de los empleados, genera valor para la empresa, ya que brindándoles viandas a los trabajadores de las obras, hace que éstos se sientan valorados por la empresa, siendo muy importante debido a que son los que elaboran el producto final que se entrega al cliente. Otro indicador de mucha utilidad para la empresa a la hora de elegir a los proveedores, es el de la evaluación social de los mismos, contenido en la norma GRI 404, dado que al tener tantos proveedores puede elegir a aquellos cuya actividad tenga un impacto positivo en la sociedad.

Anteriormente se mencionaron los indicadores más importantes referidos a las dimensiones económicas, ambientales y sociales incluidos en el tablero de control elaborado para la empresa. Dicho tablero, como dice Ballve (2008) le permite a ésta llevar un seguimiento de los mismos para monitorear los resultados que se van obteniendo y observar si se está cumpliendo con los objetivos planteados.

Una de las limitaciones de la presente investigación fue el tamaño de la muestra, debido a que solo se analizó una empresa constructora, por lo que los resultados no se pudieron generalizar a toda la población. Esto influyó en los resultados obtenidos dado que en la Ciudad de Trelew hay muchas empresas que se dedican a la construcción y además no todas le prestan servicios al Estado por lo que pueden tener comportamientos

distintos. Otra de las limitaciones es que no existe cantidad relevante de información referida al tema de RSE en la provincia del Chubut, por lo que la investigación se basó, mayormente en antecedentes sobre el tema a nivel nacional e internacional.

A pesar de las limitaciones antes mencionadas, una fortaleza de este trabajo es que resulta un aporte muy valioso a las PyMEs de la provincia y en particular para las que se dedican a la construcción en la Ciudad de Trelew, porque les va a brindar información que hasta ahora no se había investigado en materia de RSE. El tablero de control elaborado les va a servir a estas empresas como referencia para elaborar el propio, utilizando las normas que más se adapten a sus objetivos planteados, lo que les va a permitir, entre otras cosas, medir su participación en el mercado y el cumplimiento de los objetivos. Además, dicho trabajo sienta las bases para futuras investigaciones que se hagan sobre el tema, pudiendo usarse como modelo para ampliar la investigación.

Como conclusión se puede decir que se logró cumplir con el objetivo general, al elaborar el tablero de control de la empresa constructora, basado en indicadores de RSE aplicables a la misma, utilizando para ello las normas GRI y Ethos-IARSE. Este tablero se pudo elaborar en base a la información que se obtuvo de la empresa y teniendo en cuenta la actividad a la que se dedica, siendo una importante herramienta de gestión que le va a permitir a la misma, llevar un seguimiento de los indicadores elaborados para evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Por otro lado, se ha logrado responder a la pregunta de investigación y cumplir con los objetivos específicos planteados en la introducción del presente trabajo. Al respecto se puede decir, que, si bien las PyMEs de la provincia del Chubut y en particular las del rubro de la construcción de la Ciudad de Trelew conocen sobre el tema de RSE y aplican algunas prácticas en su actividad diaria, lo hacen sin tener en cuenta las normas

que existen y sin saber que se trata de temas vinculados a RSE. Por este motivo es muy importante que se brinde información a las PyMEs sobre las normas existentes en materia de RSE, apoyando a las empresas en su implementación tanto desde el área de Gobierno como de las asociaciones empresariales. De esta manera las empresas van a poder aplicar las que más se adapten a la actividad que realizan, obteniendo ventajas frente a los grupos de interés en comparación con las empresas que no aplican estas normas. Además, sienta las bases para que en un futuro puedan emitir reportes de sustentabilidad y el balance social.

Una recomendación para estas empresas es que investiguen cuales son las normas actuales sobre RSE y comiencen invertir recursos para ponerlas en práctica, elaborando indicadores que les permitan medir su cumplimiento. Otra recomendación es para el gobierno, dado que si bien creó un registro para que se inscriban las empresas proveedoras del Estado donde las mismas se comprometen a efectuar su actividad con responsabilidad, el mismo debe dictar cursos y capacitaciones incentivando a las empresas a que introduzcan prácticas de RSE en su gestión, dando a conocer a las mismas sobre los beneficios que obtienen si las aplican.

A partir de la investigación realizada se proponen futuras líneas de investigación tomando una mayor cantidad de empresas en la muestra para que los resultados puedan ser más precisos y se puedan generalizar. También se recomienda diferenciar a las empresas que trabajan para el Estado de las que no lo hacen, para analizar el comportamiento que tienen y ver si actúan de la misma manera.

## Referencias

- AFIP. (2021). Obtenido de <https://pymes.afip.gob.ar/estiloAFIP/pymes/ayuda/default.asp>
- Azuero, A. R., Rodríguez, M. G., Solarte, B. B. y Guerrero. (2016). Aproximación a una experiencia regional de responsabilidad social empresarial en el suroccidente colombiano. *Revista de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, XVII (1), 120-141. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v17n1/v17n1a07.pdf>
- Ballve, A. (2008). *Tablero de control*. Obtenido de [https://kupdf.net/download/ballve-alberto-tablero-de-control\\_59f15578e2b6f5e031908c0e\\_pdf](https://kupdf.net/download/ballve-alberto-tablero-de-control_59f15578e2b6f5e031908c0e_pdf)
- DocPlayer.es*. (2021). Obtenido de <https://docplayer.es/65082639-Balance-score-card-bsc-semaforizacion-tablero-de-indicadores.html>
- FACPCE. (2012). Resolución Técnica N° 36. Obtenido de [https://www.facpce.org.ar/NORMASWEB/download\\_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036](https://www.facpce.org.ar/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036)
- Fellner, A. (2014). RT 36: La importancia del balance social empresarial. Argentina: Thomson Reuters. Obtenido de <http://www.consejosalta.org.ar/wp-content/uploads/Lectura-Legalizaciones-RT-36-La-importancia-del-balance-social-empresarial.pdf>
- Fleitman, J. (2010). La importancia de los tableros de control. Obtenido de [http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/ER\\_Rb\\_03\\_balancedScorecard\\_Fleitman.pdf](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/ER_Rb_03_balancedScorecard_Fleitman.pdf)
- Global Reporting Initiative. (2016). Obtenido de <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>
- Herrera Madueño, J., Larrán, M. J. y Lechuga Sancho, M. P. (2016). Responsabilidad social en las PyMES: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de contabilidad*, 19, 31-44. doi: 10.1016/j.rcsar.2014.10.003
- IARSE*. (2002). Obtenido de <https://www.iarse.org/que-es-iarse/quienes-somos>
- Lattuada, P. (2008). RSE: Responsabilidad Social Empresaria. Latriada RSE. Argentina: Cuaderno 28 Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Obtenido de [https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/cuadernos/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=115&id\\_articulo=5123](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/cuadernos/detalle_articulo.php?id_libro=115&id_articulo=5123)
- Leidi, P., Langlois, A. y Arana Sema, M. J. (2012). *10 años de RSE en Argentina*. Buenos Aires: FSC. Obtenido de <https://www.comunicarseweb.com/noticia/10-anos-de-rse-en-argentina#>
- Ley 25.877. (2004). Régimen Laboral. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/93595/texact.htm>
- López Zalazar, A., Ojeda Hidalgo, J. F. y Ríos Manríquez, M. (2016). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. *Revista de Contabilidad*. doi: 10.1016/j.rcsa.2016.01.001
- Méndez Sáenz, A. B., Rodríguez García, M. D. y Cortez Alejandro, K. A. (mayo-agosto de 2019). Factores determinantes de la responsabilidad social empresarial. *Análisis económico*, XXXIV (86), 197-217. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-66552019000200197](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552019000200197)

- Montoya Arévalo, B. E. y Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Rood. Obtenido de [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038#](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038#)
- Olaya Correa, S. (2020). La responsabilidad social empresarial y los objetivos de desarrollo sostenible como complemento organizacional. *Revista virtual de estudiantes de contaduría pública*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/download/343092/20803200/>
- ONU. (2021). Objetivos de desarrollo sostenible. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pérez Espinosa, M. J., Espinosa Carrión, C. y Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Universidad y Sociedad*, 8(2), 169-178. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000300023](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023)
- Raufflet, E., Lozano Aguilar, J. F., Barrera Duque, E. y García de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresaria*. México: Pearson. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/343340408/Raufflet-Emmanuel-Responsabilidad-Social-Empresarial-Pearson-pdf>
- Rodríguez Guerra, L. C. y Ríos-Osorio, L. A. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial*, 73-89. doi:10.15665/rde.v14i2.659
- Vives, A. y Peinado Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15171/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina-manual-de-gestion>
- Volpentesta, J. R. (23 de mayo de 2016). Tendencia y perspectiva de la Responsabilidad Social Empresaria. Obtenido de [https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=508&Itemid=31](https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=508&Itemid=31)

### **Anexo I: 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 \_\_\_\_\_, de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es \_\_\_\_\_.

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

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

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

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_.



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

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

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

---

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

## Anexo II: Entrevista

- 1- ¿Cuántos años de antigüedad tiene la empresa?
- 2- ¿Cuál es la actividad principal que realiza?
- 3- ¿Cuál es la conformación social de la empresa?
- 4- ¿Es una empresa familiar?
- 5- ¿Cuántos empleados tiene la empresa?
- 6- ¿Cuál es la facturación anual?
- 7- ¿Conoce respecto al tema de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)?
- 8- ¿Aplica prácticas de RSE? ¿Cuáles?
- 9- ¿Conoce las normas GRI?
- 10- ¿Conoce los indicadores ETHOS?
- 11- ¿Elaboran Balance Social? ¿Conocen sus beneficios?
- 12- ¿Cuáles son sus principales clientes?
- 13- ¿Cómo ofrecen sus servicios?
- 14- ¿Les exigen algún tipo de requisito especial, relacionado a Responsabilidad Social, para brindarles servicios al Estado? ¿Cuáles?
- 15- ¿Realizan algún análisis para saber cuál es su participación en el mercado?
- 16- ¿Cuántos proveedores tienen?
- 17- ¿Los proveedores son de la zona?
- 18- Para realizar la compra de materiales, ¿cuál es el criterio de elección a proveedores?
- 19- ¿Contratan a personas con capacidades diferentes?
- 20- ¿Poseen mucha rotación de personal o por lo general es estable?
- 21- ¿Cuántas mujeres forman parte del personal estable de la empresa?
- 22- ¿Les brindan cursos de formación profesional a los empleados?

- 23- ¿Capacitan a sus empleados en prácticas de anticorrupción?
- 24- ¿Cómo contratan al personal que trabaja en las obras?
- 25- ¿Qué medidas de seguridad e higiene les brindan?
- 26- ¿Les otorgan algún tipo de beneficio extra? Por ejemplo, viandas, combustible, etc.
- 27- ¿Poseen convenios con sindicatos de trabajo?
- 28- ¿Mantienen reuniones con los sindicatos? ¿Con qué frecuencia?
- 29- En cada obra que realizan ¿mejoran la infraestructura de la comunidad en general?  
Por ejemplo: plantación de árboles, construcción del cordón cuneta, etc.
- 30- ¿Realizan acciones para proteger al medio ambiente?
- 31- ¿Qué residuos genera su empresa?
- 32- ¿Qué hacen con los desechos que generan?
- 33- ¿Miden el consumo de energía utilizada?
- 34- ¿Implementan algún método para analizar la gestión de la empresa y el cumplimiento de los objetivos?