

Universidad Siglo 21



Carrera: Contador público

Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

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

**“Responsabilidad Social Empresaria aplicada a pyme industrial
mediante un tablero de control”**

**“Corporate Social Responsibility applied to industrial SME through a
dashboard”**

Autor: Ríos, Macarena Belén

Legajo: VCPB28237

DNI: 37.584.514

Director de TFG: Favio D’Ercole

Argentina, Noviembre 2020

Resumen

En Argentina, es reducida la cantidad de empresas que conocen o desean aplicar la Responsabilidad Social Empresarial. Es un tema que se desarrolla actualmente en gran parte de las organizaciones a nivel mundial. Por eso, en el siguiente trabajo de investigación se propuso realizar un tablero de control, el cual permite evaluar a la empresa las acciones de responsabilidad social y facilitar el análisis de la misma; saber si se encuentra dentro de los parámetros deseados (mejora en condiciones laborales, reducción de costos, mejora en la imagen corporativa, entre otros). Se utilizó como muestra una empresa industrial ubicada en la provincia del Chaco. El presente estudio posee características del tipo descriptivo. Para comenzar el desarrollo del trabajo, se realizó una entrevista al propietario, y así conocer de qué se trata y si aplica de alguna manera RSE. Una vez finalizado el análisis junto con los antecedentes y elementos teóricos, se seleccionó los indicadores que se encuentran relacionados con la actividad y el armado del tablero de control. Se realizó un estudio de enfoque cualitativo, diseño no experimental, transversal.

Palabras clave: pyme, industrial, RSE, tablero, control, indicadores

Abstract

In Argentina the number of companies that know or want to apply to the Corporate Social Responsibility, is reduced. This phenomenon is currently being developed in a large part of organizations worldwide. For that reason, in the following research work, it is proposed to carry out a control panel, which allows the company to evaluate social responsibility actions and facilitate its analysis to know if it is within the desired parameters (improvement in working conditions, cost reduction, improvement in corporate image, among others). An industrial company located in the province of Chaco was used as a sample. The following study has descriptive characteristics. To start the development of the work, an interview was carried out with the owner to know more about the company and whether the CSR (RSE) are applied. Once the analysis was completed together with the background and theoretical elements the indicators that are related to the activity were selected and the assembly of the control panel. A qualitative approach study, non-experimental design, cross-sectional.

Keywords: SME, industrial, CSR, board, control, indicators

Índice

Introducción	5
Métodos.....	16
<i>Diseño</i>	16
<i>Participantes</i>	16
<i>Instrumentos</i>	16
<i>Análisis de datos</i>	17
Resultados	18
Discusión.....	23
Referencias.....	32
Anexo I:.....	35
Anexo 2: Entrevista.....	37

Introducción

Hoy en días las empresas enfrentan diversos desafíos, tal como mejorar su estilo gerencial, ampliar su visión de negocios. Frente a estos desafíos, cada compañía que enfrenta un contexto cambiante debe identificar sus fallas y encontrar la forma de superarlas. No se trata de un aspecto negativo, sino la realidad. Es por ello que resulta interesante el concepto de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Es un tema actual muy importante para aquellas empresas que desean actuar responsablemente sobre el medioambiente y las personas. Más allá de que las empresas deben ser eficientes en la producción de bienes y servicios, generación de empleo y maximización de utilidades; deben comprometerse en el bienestar de los trabajadores, sus familias y la comunidad e involucrarse en el cuidado del medio ambiente (Alfonso- Alemán, 2009).

En el caso de las Pymes, para Carrillo (2017), la RSE está dado por la voluntad de los propietarios y del modelo de negocios, siendo un factor estratégico que permitirá la supervivencia de la entidad.

Sin embargo, según Marquina y Reficco (2015), falta de recursos, capacitación y resistencia al cambio y la toma de decisiones orientadas al corto plazo, son factores que limitan la aplicación de programas de RSE.

La sociedad está tomando conciencia de la necesidad de reducir los residuos que tanto las empresas como el ser humano generan. Por eso, es importante tratar de la logística inversa.

Cabezas (2012), indica que la Logística Inversa es un proceso el cual permite que las empresas puedan desarrollarse positivamente en el área ambiental a través del reciclaje, reutilización y minimización de los insumos que utilizan.

De esta forma, el concepto de ciclo de vida adquiere relevancia a través del

desarrollo de nuevos conceptos y mercados, a los cuales se les ha nombrado sociedad del reciclado, la cual tiene como finalidad considerar el residuo como materia prima aprovechable y evitar su eliminación descontrolada. Sanmartín (2017) refiere que esto genera nuevos mercados, el cual favorece al desarrollo de nuevos productos y procesos que se tienen en cuenta desde la etapa del diseño el cual permite reducir el impacto ambiental mediante la reutilización, analizar mejoras para minimizar la contaminación, etc.

Gómez, Correa y Vázquez (2012) describe que la logística inversa es un elemento crítico para aquellas empresas que desean desarrollarse responsablemente y de esta manera generar impactos positivos en el bienestar personal, los empleados, los clientes, el medio ambiente y la rentabilidad económica a través de una gestión integral.

A través de la logística inversa se busca maximizar las ganancias de las empresas, sin descuidar la responsabilidad social que tienen estas sobre las actividades que realiza, impactando sobre el medio ambiente, la economía, la sociedad, la educación y la cultura.

Según Buendía et all (2019), citando a García Olivares (2006), Se conocen tres tendencias que incentivan al uso de la logística inversa: (Buendía; Chanamé; Meza y Paz, 2019)

Razones económicas (directas e indirectas): están relacionadas con las acciones de recuperación donde la organización tiene injerencia directa e indirecta de los beneficios económicos, lo cual se refleja en el abatimiento de costos disminución del uso de materiales.

- Razones legislativas: aun cuando los beneficios no son inmediatos, la implementación de la logística inversa puede ser un paso estratégico para adoptar una legislación ambiental lo cual con el uso de una tecnología

distinta, puede disuadir a otras organizaciones para competir en el mercado.

- Razones de responsabilidad extendida: Una organización que tiene una buena imagen ambiental es preferida en muchos mercados. Asimismo, esta imagen estrecha vínculos con los clientes porque existe un incremento de coincidencia ambiental de la sociedad (p.30)

Teniendo en cuenta lo expreso anteriormente, en la Tabla 1 Beneficios de la logística inversa a continuación se muestran.

Tabla 1

Beneficios de la logística inversa

Servicio/ mercado	Costos	Seguridad ambiental
El servicio de retorno mejora la satisfacción del cliente.	Reducción del riesgo de responsabilidades legales.	Reduce el impacto ambiental.
Reducción del tiempo de investigación y desarrollo(tiempo de introducción al mercado).	Recuperación del valor de los materiales y los componentes	Cumplimiento de la legislación vigente.
Incrementa la disponibilidadde partes de repuesto.	Recupera el valor de la manode obra.	Recuperación más confiablede productos defectuosos.
Retroalimentación oportuna através de recuperación temprana.	Evitar los costos de disposición	
Mejora la calidad del producto a través de la reingeniería.	Reduce el riesgo por obsolescencia a través de retornos oportunos.	
Reparaciones proactivas.	Menor producción nueva de partes de repuestos.	
Imagen “verde”.	Reducción de retornos.	

Fuente: Elaboración propia con base al trabajo de Ramírez Melo (2018) (p.7)

Las empresas que son socialmente responsables deben comprometerse a minimizar los efectos que su actividad ocasiona al medio ambiente durante su ciclo productivo. La gestión de productos es un término muy importante a tener en cuenta, ya que permite recuperar valor económico y ecológico de aquellos productos usados y desechados, y de esta manera, reducir la cantidad de residuos (Mihi; Arias y García, 2012)

Los autores, citando a Thierry, Salomon, Van Nunen y Van Wassenhove (1995)

proponen cinco opciones para que la empresa obtenga un valor económico a través de los productos fuera de uso:

- Reparación: su finalidad es poner que el producto usado esté nuevamente en condiciones de funcionamiento, aun cuando la calidad de estos productos suele ser inferior a la de los productos nuevos.
- Restauración: devuelve al producto niveles específicos de calidad (inferiores a los de los productos originales) con la finalidad de ampliar su vida útil.
- Re fabricación: proporciona al producto usado estándares de calidad similares a los de los productos originales con costos de fabricación menores.
- Canibalismo: se recuperan los componentes reutilizables de los productos fuera de uso, los cuales se destinarán a reparación, restauración y re fabricación.
- Reciclaje: se recupera el material con el cual está fabricado el producto fuera de uso para utilizarlo en la fabricación de nuevos productos.

A través de la aplicación de algunas de estas alternativas las empresas pueden reducir sus costos mediante la reutilización de sus productos.

El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra en constante redefinición y encierra diversos significados. El IARSE (2018) la puntualiza como la relación ética y transparente de la empresa con el público con el cual se relaciona y el establecimiento de metas que permita el crecimiento sustentable de la sociedad promoviendo el cuidado de los recursos naturales, minimizando las desigualdades sociales y respetando la diversidad.

La responsabilidad social empresarial abarca tres aspectos muy importantes:

- Responsabilidad económica: Las empresas tienen como uno de los objetivos más importantes desarrollar y generar riqueza en el entorno en el que éstas

están insertas(empleo, innovación, impuestos, etc.). Esta tarea es fundamental también para el propio desarrollo de la empresa, pero la riqueza que se genere ha de basarse en valores y prácticas universalizables. Obtener beneficios y reducir los costes de cualquier tipo, ya sea ambientales, económicos, sociales, etc., es una tarea prioritaria de una empresa socialmente responsable (Aguilera y Puerto, 2015)

- Responsabilidad social: La empresa, para ser una institución legitimada socialmente, debe dar respuestas a las demandas de la sociedad y respetar los valores y las pautas de comportamiento establecidas por la misma. Es necesario profundizar la relación persona–empresa, dado que, de esta relación y de la aceptación de la sociedad, va a depender el éxito o fracaso de la entidad (Gómez y Martínez, 2016)
- Responsabilidad medioambiental: La empresa demuestra su responsabilidad social también a través del cuidado de su entorno físico. Esta cuestión se muestra como una necesidad imperiosa para la propia subsistencia de la empresa, ya que gran parte de las cuestiones medioambientales se encuentran reguladas, y por otro lado, el respeto y el cuidado del medio ambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible (Romero, 2019)

Las empresas obtienen muchos beneficios al aplicar la RSE, algunos de los que se pueden nombrar son:

Mejora el desempeño financiero: estudios realizados han comprobado que la buena actuación social de las empresas genera mejores resultados financieros; potencia el valor de mercado de las empresas, ya que cada vez más el valor de mercado de las mismas difiere de su valor en libros debido a que cada vez son más importantes los activos

intangibles de las organizaciones.

Reducción de costos operativos: incrementa la eficiencia de las empresas, ya que aumenta la capacidad de atraer y mantener empleados calificados, así como la reducción de costos de contratación y entrenamiento.

Mejora de imagen y reputación: Los consumidores son atraídos por marcas y compañías con una buena reputación sustentada en temas de responsabilidad social, lo que incrementa el potencial de la empresa por aumentar sus ventas, atraer capital y asociados (Solari, 2018).

La RSE puede ser estudiada desde dos dimensiones: desde una dimensión interna y otra externa. Según el libro verde, elaborado por la CEC (2002) describe ambas dimensiones. Desde el punto de vista de la dimensión interna, la RSE se ve reflejada al interior de las empresas, por lo cual las prácticas socialmente responsables dentro de esta dimensión están dirigidas principalmente a los empleados a través de una serie de políticas que van más allá del cumplimiento de la ley y los convenios laborales que existen al respecto; y por otra parte, están encaminadas al cuidado y protección del medio ambiente, mediante una verdadera gestión de los recursos naturales indispensables en la actividad productiva. Según el Libro Verde, las prácticas socialmente responsables dirigidas a los empleados se refieren a tres aspectos tales como: la salud y seguridad, la gestión del recurso humano y la gestión al cambio. Algunos beneficios de aplicar la RSE desde una dimensión interna son: capacidad de atraer y retener a un personal de calidad, disminución de ausencias y tardanzas del personal, mayor productividad del personal y la empresa, reducción de los costos de producción, a través de control de desechos y eficiencia en el uso de los recursos naturales no renovables, ejemplo: agua, energía, aumento de la reputación e imagen de la empresa y los productos comercializados, entre

otros.

En cuanto a la dimensión externa, ella se fundamenta en que los efectos de la RSE no solo se quedan en el interior de las empresas, sino que trasciende más allá de sus fronteras físicas, hasta llegar a la sociedad, involucrando tanto los consumidores, proveedores, socios comerciales, autoridades públicas, medio ambiente, comunidades locales, ONG, como los trabajadores y accionistas. También posee muchos beneficios aplicar RSE desde esta dimensión, como por ejemplo: mejoramiento de bienestar en la comunidad donde opera, fortalecimiento de la lealtad del consumidor hacia la marca del producto o servicio, atracción de nuevos consumidores e inversionistas, cumplimiento y respeto de leyes nacionales e internacionales, aumento en la productividad, rendimiento y retención del personal.

El siguiente informe contiene datos acerca de las acciones de las empresas, como impacta positiva o negativamente en el ambiente; se mide a través de indicadores. Los Indicadores permiten elaborar un diagnóstico del grado de Responsabilidad Social que pone en práctica cada empresa en sus acciones cotidianas. Conforman una herramienta que permite diseñar una planificación de las prácticas vinculadas a la Responsabilidad Social de la empresa y, de esta manera, generar procesos de mejora continua en esta temática. Los indicadores seleccionados deben ser adecuados según tipo de organización analizada, ya que si no se seleccionan los correctos sólo pueden generar altos costos y no agregar valor. Los indicadores permiten analizar el proceso y el desempeño de las empresas (Justiniano, 2020)

Algunos de los estándares están incluidos en la ISO 26.000. Esta es una guía de responsabilidad social que trata de tutelar a las organizaciones en su camino hacia la sostenibilidad, abarcando los marcos ambiental, social y legal. Según Solís (2015),

citando la ISO 26.000, la norma se basa en los siguientes principios:

- Rendición de cuentas, por tanto los ciudadanos deben vigilar y evaluar si las organizaciones actúan de modo correcto y no abusan de su poder.
- Transparencia, deben ser claros en su modo de actuar.
- Tener un comportamiento ético.
- Respetar los intereses de todos los interesados.
- Respetar el principio de legalidad.
- Seguir la normativa internacional de comportamiento.
- Respetar los derechos humanos (Solis, 2015) (p.13)

Esta norma es de carácter voluntario, ya que crea una serie de requisitos para poder obtener una certificación, lo que iría contra el propio principio de responsabilidad social. Pero en el presente trabajo se enfoca en el desarrollo de las normas GRI.

Justiniano (2020) define Global Reporting Initiative (GRI) una organización la cual tiene como fin principal elaborar memorias de sostenibilidad, es muy utilizada en todo el mundo debido a su desarrollo en estándares confiables.

Los Estándares GRI demuestran las mejores prácticas a nivel global para brindar información acerca de los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos estándares proporciona datos acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible (GRI, 2020).

Los autores Milne y Gray (2013) definieron que la finalidad de este estándar es medir el impacto económico, social y ecológico que causan las acciones de las organizaciones en el entorno; usualmente los informes se los prepara para la comunidad entera y no solo para usuarios internos.

Son 36 estándares agrupados en seis bloques: tres universales: 101, 102 y 103, que se denominan respectivamente Foundation, General Disclosure y Management Approach y que deberán ser usados por cualquier organización que quiera reportar según GRI; y otros tres más específicos: 200, 300 y 400, que abordan de forma respectiva, los temas económicos, ambientales y sociales y de los que solo deberán responderse aquellos aspectos materiales para cada organización. (Justiniano, 2020, pg. 11)

Se agrupan en tres estándares específicos:

- Social: Tiene que ver con la relación que existe entre sus empleados, salud y seguridad laboral, salarios y condiciones laborales en condiciones externas, estabilidad laboral.
- Económica: gastos de investigación y desarrollo, creación de empleo, productividad laboral.
- Medioambiental: el efecto que produce los procesos, sobre el aire, agua, tierra y salud humana.

La Federación Argentina de Consejos Profesionales en Ciencias Económicas (FACPCE) incluye a la resolución técnica N° 36, el cual está compuesto por: Memoria de sustentabilidad según normas GRI, anexo de gastos e inversiones medioambientales y estado de valor económico generado y distribuido (Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, 2021)

Otro concepto relevante que se desarrollará en el presente informe es del tablero de control. Es una herramienta que permite evaluar el desempeño del negocio. Una de las características del tablero de control es que presenta la información en una plataforma tecnológica; el uso de esta tecnología es esencial para el desempeño preciso (Macó, 2018)

Está básicamente diseñado como un control de sistema interactivo, ya que permite tener una visión más amplia del entorno y permite a la organización poder adaptarse a los cambios; poder detectar oportunidades y amenazas. Paulise Luciana (2017) destaca que existen muchos beneficios al aplicar un tablero de resultados; la actuación del equipo es más visible, comprensible y accionable, para el grupo hay un sentido de trabajo en equipo y responsabilidad. Los resultados que se demuestran es muy importante para mejorar el proceso y no sólo encontrar culpables.

Luego de desarrollar antecedentes y elementos teóricos relacionados al tema a investigar se plantea lo siguiente:

¿La empresa industrial de interés conoce como se aplica la RSE? ¿Sabe lo que es un tablero de control? Si no conoce sobre RSE, ¿está dispuesta a aplicar dichas normativas?

En el siguiente informe se intenta responder las preguntas para realizar un aporte beneficioso a una empresa del sector a investigar, como modo de brindar una herramienta fundamental que es el tablero de control (con conceptos relacionados a la RSE) e incorporación de los indicadores GRI, que se los implementará a una empresa industrial dedicada a la fabricación de muebles y estructuras. A continuación, se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Realizar un tablero de gestión con la aplicación de indicadores GRI en pyme industrial dedicada a la fabricación y estructuración de muebles, ubicada en Barranqueras, provincia del Chaco, año 2020.

Objetivos específicos:

- Examinar si es posible aplicar logística inversa en la dicha empresa.

- Determinar el compromiso que tiene la empresa a investigar en la aplicación de normas GRI.
- Seleccionar indicadores para ser aplicados a una pyme local teniendo en cuenta las normas GRI y como marco general la RT 36.

Métodos

Diseño

El siguiente trabajo de investigación respondió a las características del tipo descriptivo, dado que se basó en la teoría de los indicadores GRI, por lo que la empresa se informó acerca de la contribución positiva o negativa, del impacto económico, social y ambiental que ocasionó la realización de la actividad.

Es importante mencionar que se eligió un enfoque cualitativo, ya que no presentó estudios estadísticos que permita la cuantificación de los datos expuestos.

Se utilizó un diseño no experimental y se aplicó un tipo de investigación transversal, ya que los datos se recopilaron en un solo momento en el tiempo.

Participantes

Se definió como población a investigar a todas las empresas que fabrican muebles a medida y a la estructuración de las mismas, de la provincia de Chaco. El tipo de muestreo fue no probabilístico, ya que no todas las empresas tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos como muestra. Se eligió esta empresa porque cuenta con una estructura organizacional definida.

Se seleccionó como muestra una pyme que se dedica a la actividad industrial; fabricación de muebles y estructuración de los mismos, utilizando como material madera de pino, eucalipto, placas de melanina. Está ubicada en Barranqueras, provincia del Chaco.

Instrumentos

Para iniciar el trabajo de investigación, fue importante concurrir a la empresa para conocer la actividad que realiza y saber sobre qué se desarrollará en el siguiente informe. Para comenzar el método de recolección de datos, se dio inicio a una entrevista de

preguntas abiertas al propietario de dicha empresa, con la idea principal de saber si éste conoce acerca de la RSE. Algunas de las preguntas que se llevaron a cabo fueron:

¿Cómo se denomina la empresa? ¿Qué producto fabrica? ¿Conocen la RSE y la sustentabilidad? ¿Cómo es la relación con sus empleados y si tienen participación en la toma de decisiones? Entre otras.

Siempre se buscó establecer una relación directa con el propietario; su buena predisposición fue de gran ayuda para obtener información acerca del estudio propuesto.

También se recolectó datos de las fuentes primarias como archivos descargados desde internet.

Análisis de datos

Para este apartado se realizaron los siguientes pasos:

Conocimiento de la empresa: para ello se realizó una entrevista al propietario de la empresa, la cual fue realizada en un documento de Word. Las preguntas de dicha entrevista se hicieron en base al objetivo que se planteó. Esto permitió realizar una breve investigación para conocer acerca de la situación actual en la que se encuentra la empresa, si conoce acerca de la RSE o realiza acciones de manera indirecta.

Luego se seleccionó algunos indicadores a partir de la extensa lectura de la bibliografía, donde se encontraron proyectos científicos relacionados con la actividad.

Se utilizó normas Ethos, pero en profundidad se desarrolló las normas GRI y se estableció quince indicadores.

Para finalizar se armó el tablero de control, teniendo como referencia las normas Ethos y GRI, el cual indica diferentes escalas de control y cuando la empresa se encuentra bajo niveles aceptables.

Resultados

En este punto, se procedió a responder los objetivos planteados para poder diseñar un tablero de gestión con la aplicación de indicadores GRI en pyme industrial ubicada en Barranqueras, provincia de Chaco, denominada Fibro Art. SRL. Para ello, en primer lugar, se efectuó un breve diagnóstico para obtener información necesaria y profundizar de qué se trata la compañía. En la siguiente tabla se puede observar un resumen de sus características.

Tabla 2

Breve característica de la pyme seleccionada

Inicio de actividad	Lugar de origen	N° empleados	Actividad	Principales cliente
1996	Barranqueras, Chaco	18	Fabricación de estructuras para somier Fabricación muebles a medida en melanina (A medida)	La Bella Super Spuma Colflex

Fuente: elaboración propia, basada en datos brindados por la entrevista con el propietario de dicha empresa.

Como se pudo determinar, la actividad principal de la empresa es la fabricación de amoblamientos a medida, por lo que la producción y la demanda de materia prima se efectúan conocido el pedido del cliente. Se observa que posee dos clientes principales, donde las ventas son al por mayor, dado que son dueños de mueblerías de la provincia de Chaco.

Luego de mostrar las características de la pyme se comenzó a analizar el primer objetivo de comprobar si es posible aplicar logística inversa.

Si bien, la empresa no puede estimar la cantidad de producto final y por ende la materia prima necesario, una vez que el cliente efectúa su pedido, puede planear, implementar, controlar eficientemente el costo de los flujos de materias primas, inventario en proceso, bienes terminados, como también sus desechos, es decir, es viable su aplicación.

La variable que genera un conflicto ambiental es la tala de árboles para obtener la materia prima. En la tabla expuesta a continuación, se expone el agente contaminante para poder reflejar el cumplimiento o no del objetivo

Tabla 3

Agente/s contaminantes

Recurso afectado	Contaminación suelo	Contaminación aire	Contaminación agua
Agente contaminante	Tala de arboles	Tala de arboles	Tala de arboles
Impacto	Imposibilidad de sembrar cultivos	Al quemar desechos genera humo. Salud del personal al respirar aire contaminado	Imposibilidad de potabilizar el agua.

Fuente: Elaboración propia

La tala de árboles genera deforestación, junto a la parcelación de la tierra, lo que afectó al medio ambiente, a los indígenas que habitan en los montes y fomentó la pérdida de vida de la diversidad de especies que se hospedan. La deforestación ha incrementado en las últimas décadas y los bosques tropicales fueron cortados a una tasa alarmante efectuadas principalmente para las empresas madereras.

Consultado con la empresa, una vez finalizada la producción, los restos de la madera utilizada (melamina), son depositados en el basurero municipal de la ciudad de Barranqueras, es decir, no se reciclan.

Los restos pueden ser utilizados para herramientas (cuñas, o suplementos para muebles) y el polvo se puede reutilizar como material secante, limpiamanos, rellenos de madera, etc. Esta reutilización de los residuos permite exponer la aplicación de la logística interna.

Siguiendo con el objetivo dos, se enfocó en determinar si la empresa tiene compromiso en la aplicación de normas GRI. Uno de los interrogantes planteados fue el grado de conocimiento que posee acerca de la RSE y la posibilidad de emitir informes de sustentabilidad que plasme la situación de la empresa frente a diferentes variables: económica, social y ambiental. Si bien, definiciones precisas no conoce, efectúa acciones

de RSE de forma indirecta. A pesar de las dificultades económicas, procuraron tomar medidas efectivas para evitar el despido de personal y así mantener el plantel de empleados, ya que los consideran un recurso relevante en el proceso productivo. Conjuntamente, se ha construido un comedor y talleres de capacitación para perfeccionar al personal. También ha buscado considerar las necesidades de la población donde se encuentra inmersa, haciendo donaciones a merenderos de la ciudad. Además, se les envían los restos de madera dura, es decir, los remanentes de melanina, lo que les permiten hacer el fuego para producir los alimentos de los niños.

Por último, considerando el objetivo específico 3, se realizó la tabla 4 exponiendo los indicadores seleccionados por entrevistado que considera que puede cumplir para el armado de la tabla de control en función a la norma GRI.

Tabla 4
Indicadores presentados ha entrevistado

N° Indicador	Indicadores	Fibro Art SRL	Estándar
1	Consumo de energía eléctrica	x	Ambiental
2	Capacitación del personal	x	Social
3	Consumo de agua	x	Ambiental
4	Donaciones a ONG		Social
5	Integración de personas concapacidades diferentes		Social
6	Manipulación de materiales peligrosos		Ambiental
7	Práctica de políticas de mejorade clima laboral	x	Social
8	Reciclaje de materiales		Ambiental
	Prácticas en materia de seguridad ambiental		Ambiental
9	Tratamiento de desechos		Ambiental
10	Participación en el mercado	x	Económico

Fuente: elaboración propia.

Finalizando, se presenta en la tabla 5 Tablero de control para pyme en estudio, referido a la selección de indicadores teniendo como base las normas GRI. En el tablero se indicará el objetivo de cada indicador, la unidad de medida, la guía que se utilizará para confeccionar la memoria, la frecuencia de medición y la banda de semáforo para conocer el grado de logro de las acciones aplicadas.

Tabla 5
 Tablero de control para pyme en estudio parte 1

dimensión	perspectiva	Objetivo	indicador	Guía p/la memoria	unidad de medida	objetivo	frecuencia de medición	óptimo	tolerable	deficiente
económica	Presencia en el mercado	Medir la presencia en el mercado durante los meses del 2019	Encuestas y estudio de mercado	Gri G3	porcentaje	30%	mensual	25%	18%	10%
	Relación con inversores	Medir grado de confianza en la empresa	Encuestas, entrevistas para evaluar la confianza en la empresa	Ethos 08	cantidad	15	anual	14	12	10
	Cliente final	Medir la relación con su distribuidor	Estudio de mercado en cada sucursal en la que se distribuye	Ethos 30	cantidad	30	anual	28	25	15
	Proveedores	Capacitar sobre normas de RSE siempre orientado hacia los objetivos de la empresa	Entrenamiento, cursos conferencias o reuniones ofrecidas a proveedores acerca de RSE	Ethos 25	cantidad	45	anual	40	34	30
	Energía	Reducción del consumo de energía eléctrica en planta	Reducir la cantidad de energía eléctrica provocada desde el sector producción	Gri En5	porcentaje	5%	mensual	5%	3%	1%
ambiental	Residuos	Reducción de residuos generados o poder reciclarlo para otro destino	Capacitaciones y conferencias sobre logística inversa	Ethos 47	porcentaje	85%	anual	85%	70%	68%
	Transporte	Disminuir el consumo del transporte de productos hacia las sucursales	Analizar que transporte utiliza menos el consumo del combustible	Gri En29	porcentaje	20%	anual	18%	15%	10%
	Materiales utilizados	Utilizar materiales de aquellos proveedores que decidan implementar GRI	Plan para guiarlos en la implementación de normas GRI	Gri En1	Porcentaje	60%	anual	55%	40%	35%

Tabla 5
 Tablero de control para pyme en estudio parte 2

social	Agua	Reducir el consumo de agua en el sector de producción	Realización de campañas con empleados que concientice sobre la disminución del consumo	GRI En8	porcentaje	30%	semestral	27%	20%	15%						
	Formación y educación	Programa de gestión de habilidades y formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores	Capacitación para los empleados	Gri La11	Cantidad	6	trimestral	5	3	2						
							Salud y seguridad en el trabajo	Brindar los elementos necesarios para aumentar la seguridad de los trabajadores	Capacitaciones en higiene y seguridad	Gri La8	Cantidad	2	mensuales	2	1	0
	Empleo	Generar nuevos puestos de trabajo temporario	Realizar un convenio con la municipalidad para generar nuevos puestos temporarios	Gri La1	Cantidad	4							semestral	3	2	1
													No discriminación	Contar con mecanismos eficaces y establecidos por la empresa para evitar cualquier tipo de discriminación. Promover la inclusión de personas con capacidades diferentes	Capacitar a trabajadores para mejorar el trato y evitar cualquier situación que incomode a la otra persona.	Ethos23
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Promover la inclusión de personas con capacidades diferentes	Generar empleos temporarios para personas con capacidades diferentes	Gri Hr4	Cantidad	5	semestral	4	2	1						
							Relación de la empresa con empleados	Reducir la rotación del personal	Educar al personal temporario y poder brindar la oportunidad de poder trabajar en otras áreas de la empresa	Gri La2	Capacitaciones	4				

Discusión

El objetivo general del presente manuscrito científico consiste en realizar un tablero de gestión con la aplicación de indicadores GRI en pyme industrial dedicada a la fabricación y estructuración de muebles, ubicada en Barranqueras, provincia del Chaco, año 2020.

Según los resultados obtenidos, la pyme seleccionada posee veinticuatro (24) años en el sector, donde su actividad se ajusta a las demandas de los clientes, dado que se fabrican los muebles a medida, donde el material utilizado es melanina, requeridos de aserraderos de la provincia de Chaco.

Posteriormente, se comenzó a analizar el primer objetivo para comprobar si es posible aplicar logística inversa. Según lo indicado por Cabezas (2012), la Logística Inversa va a permitir a las empresas desarrollar su actividad de forma positiva en el área ambiental a través del reciclaje, reutilización y minimización de los insumos que utilizan. En primera instancia se puede observar, que la actividad de la entrevistada, afecta directamente el medioambiente, dado que el material se obtiene de los bosques tropicales de la zona. En las últimas décadas, los bosques tropicales fueron cortados a una tasa alarmante efectuadas principalmente para las empresas madereras. Si se considera como el ciclo de producto de la pyme entrevistada, la empresa no evalúa al proveedor del producto., busca hacer un uso eficiente de los materiales y una vez finalizada la producción, elimina los desechos, solo en una escasa cantidad es enviada a los comedores para su utilización para las cocinas a brazas, exponiendo la falta de reciclaje. Considerando, la práctica de la Pyme, coincide con lo indicado por Gómez, Correa y Vázquez (2012), que supone que la logística inversa es un elemento crítico. La empresa

requiere adaptar sus procesos y capacitar a los miembros. Los controles generan un incremento de los costos, que repercutirán en los precios finales y el rendimiento de cada producto, no cumpliendo el objetivo de maximizar las ganancias de las empresas, sin descuidar la responsabilidad social

Seguidamente, se continuó con el objetivo específico sobre las prácticas de RSE llevadas a cabo por la pyme entrevistada. Uno de los interrogantes planteados fue el grado de conocimiento que se tiene acerca de la RSE y la posibilidad de emitir informes de sustentabilidad que plasme la situación de la empresa frente a diferentes variables: económica, social y ambiental. En función a sus respuestas, se pudo determinar que sus propietarios poseen un escaso conocimiento de RSE, aplicando acciones de forma indirecta, dado que considera que su aplicación incrementaría sus costos. Esta observación, confirma lo indicado por Marquina y Reficco (2015), sobre la falta de capacitación de los propietarios sobre los beneficios de la aplicación de programas de RSE.

A pesar de las dificultades económicas, han priorizado mantener la fuente laboral, evitando el despido de personal, ya que lo consideran un recurso relevante en el proceso productivo. También incorporaron un comedor para los trabajadores y talleres de capacitación. Otro dato interesante es que el propietario efectúa donaciones que realizaron a un merendero de la ciudad de Barranqueras, como también, entrega los restos de madera dura, lo que les permite hacer el fuego para producir los alimentos de los niños. Esto confirma lo indicado por Carrillo (2017), que estableció que la aplicación de RSE está dado por la voluntad de los propietarios. Las acciones al personal, en particular, les permitirán la supervivencia de la entidad, por las capacitaciones y el alto grado de compromiso de los empleados con la empresa, al ser considerados como un recurso

relevante para la producción.

Todas las acciones que realiza la pyme entrevistada por el medio ambiente, su comunidad y sus empleados ha permitido obtener una aceptación de sus productos por aquellos consumidores que apoyan este tipo de prácticas, logrando aumentar su rentabilidad y seguir creciendo como hace varios años, coincidiendo con Solari (2018). Para el autor, la aplicación de RSE, permite obtienen beneficios como mejorar la imagen y reputación y potenciar el valor de mercado de la pyme, o dicho con las palabras de Gómez y Martínez (2016), ha sido legitimada socialmente.

En particular, la aplicación de talleres de capacitación y el establecimiento del comedor para el plantel de empleados en la pyme entrevistada, le ha permitido incrementar la eficiencia, la fidelización de los trabajadores por el mejoramiento en sus condiciones de trabajo y la reducción de costos, lo que permite incrementar riqueza en e retorno como lo indicaron Aguilera y Puerto (2015).

Por último, el tercer objetivo hizo referencia a la posibilidad de seleccionar indicadores teniendo en cuenta las normas GRI, para ser aplicados a la pyme seleccionada y efectuar un tablero de control. Existen diferentes indicadores de medición para las actividades desarrolladas de RSE, donde los estándares GRI son los más utilizados a nivel global para brindar información acerca de los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización, dado que tienen aceptación a nivel mundial, como lo indicó Justiniano (2020)

En relación al impacto económico, la pyme entrevistada, centra su atención a los resultados, presencia y desempeño en sus ventas o servicios. Estas acciones van a permitir mejorar el desempeño financiero, mayor presencia en el sector y permanencia en el mercado, como lo indica Solari (2018).

En cuanto al desempeño ambiental, la entrevistada orienta sus actividades a la gestión de materiales, energía, agua, biodiversidad, cumplimientos regulatorios, residuos. Además, se plantea desarrollar programas ambientales que permitan aminorar los impactos que genera su respectiva actividad productiva, de forma de generar mayor aceptación en la sociedad, como también, diferenciarse frente a las pymes que no apliquen acciones de RSE.

Entre tanto, en relación al desempeño social, la pyme indicó que centra sus acciones en la gestión del talento humano, la seguridad industrial, la salud ocupacional, proveedores, iniciativas sociales, políticas de RSE e interacción con comunidades. Por otro lado, se evidencia la preocupación por participar en las diferentes iniciativas como la protección de los derechos humanos, laborales, la niñez y las buenas prácticas de anticorrupción.

Una vez seleccionados los indicadores, se pretendió demostrar la posibilidad de diseñar un tablero de control para evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el desempeño de la administración con indicadores claves seleccionados. En función a los objetivos de RSE, planteados por la pyme, se pudo determinar que es viable implementación de un tablero de control o un CMI, estableciendo, fórmulas de medición, frecuencia y valoración de las acciones. Esto demuestra la veracidad de Macó (2018), sobre la utilidad del tablero de control como elemento para que la pyme pueda acceder a información fehaciente de los resultados de las acciones aplicadas y mejorar la toma de decisiones en relación a la RSE. Este resultado justifica la propuesta de diseñar un modelo de Cuadro de Mando Integral, donde se incorpore a la RSE como una perspectiva adicional en miras de lograr una mejora en la gestión de las acciones de responsabilidad social, facilitando el seguimiento y análisis de las mismas.

Respecto de las limitaciones de la presente investigación, se debe mencionar el tamaño de la muestra, ya que posee un número reducido de encuesta. Cabe mencionar que esta fue realizada en Barranquera, Chaco, esta limitación es un punto a tener en cuenta a la hora de realizar comparaciones de resultados con otros trabajos. Otra de las limitaciones fue el tiempo con el cual se contó para realizar esta investigación, ya que fueron relativamente escasas las horas de clases de la materia para llevar adelante este trabajo. Otra limitación de este estudio el costo de implementación del tablero de control propuesto, lo que lleva muchas veces a que este tipo de herramienta no pudiese ser llevada a cabo.

Dentro de las fortalezas se puede rescatar que, a pesar de las características citadas de esta encuesta, sus resultados no difieren en forma sustancial con los de los diversos autores mencionados en este trabajo. Por otra parte, un punto importante a destacar en esta investigación como fortaleza, es la actualidad y realidad que atraviesa la RSE que comienza a tener su auge en un mundo cada vez más globalizado, en el cual más allá de la importancia que le pueda dar el estado, con leyes e incentivos para que las empresas adopten este tipo de prácticas, el público interesado comienza a entender que la calidad de los productos que se brindan, se obtiene de la calidad ética y responsable con que se efectúan los procesos.

La pyme fabricante de muebles analizada, ha entendido este aspecto y bajo su mirada de RSE realiza acciones socialmente responsables, con la necesidad y aspiraciones de convertirse en una mueblería distinguida y reconocida, objetivos propuestos, incentivos y beneficios futuros. Con la investigación llevada a cabo se logró conocer con mayor profundidad la importancia que tiene para las empresas ser socialmente responsable, ya sea focalizando sus acciones en el ámbito interno o externo con los que la

misma se relaciona. Determinar cuáles son los beneficios obtenidos al aplicar RSE en su estrategia, los que les facilitarán un mejor posicionamiento en el mercado, ya que ésta puede pensarse como un factor clave para el éxito y aceptación de las empresas en el futuro.

El objetivo de una empresa socialmente responsable debe ser el de armonizar y lograr un equilibrio entre los aspectos de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. Se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y las instituciones, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable. En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, logrando que las empresas que la aplican puedan diferenciarse de sus pares, respecto de cuestiones tales como: la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos. Los grupos de interés valoran.

En la actualidad, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas asuman mayor compromiso en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país. La Responsabilidad Social Empresarial fomenta el desarrollo sostenible, la visión de una sociedad más próspera y justa, prometiendo y promoviendo un medio ambiente más limpio, seguro y sano para toda la comunidad. Se busca como meta primordial una mejor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social unido a una actitud permanente de respeto, cuidado y protección del medio en el cual se desarrolla.

Finalmente después de haber llevado a cabo el relevamiento y análisis de las distintas prácticas de RSE llevadas a cabo en una pyme, se realizó una clasificación de los resultados de acuerdo al ámbito al que las mismas se abocan y sobre una muestra de

cinco actividades realizadas, se pudo observar que en su mayoría están dirigidas al compromiso social, apuntando a mejorar el nivel educación de sus empleados y su calidad de vida, logrando afianzar una relación de fidelidad y sentido de pertenencia. Por lo antes mencionado, se recomienda implementar el cuadro de mando integral como herramienta que permita gestionar y controlar la actuación de la pyme en materia de responsabilidad social empresaria: esto permitirá medir el nivel de cumplimiento de los objetivos que se definan para las acciones de responsabilidad social y además facilitara desarrollar una cultura de responsabilidad social que sea transversal a toda la empresa, desde la línea de operarios hasta los directivos, ya que el cuadro de mando comunica a toda la organización cuales son los objetivos, metas y los indicadores de actuación. Es por eso que se propone utilizar la metodología del Cuadro de Mando Integral, para definir las relaciones causa-efecto derivadas de la gestión de la responsabilidad social en la pyme.

Para finalizar, como punto de partida de este manuscrito científico se derivan futuras líneas de investigación que se sugieren realizar para profundizar y ampliar ciertos aspectos específicos, como lo son: Analizar la contribución del balance social en las pymes de Chaco, estudiar la posible complementación de los estándares de las Normas GRI con las Normas ISO26000 en las pymes locales. Ampliar el tamaño de la muestra seleccionada y en base a ello estudiar cómo se crean y obtienen los beneficio de aplicar RSE.

Se sugiere la continuidad en la implementación de la herramienta del Tablero de Control Integral de gestión y de la metodología del Cuadro de Mando Integral o Balance Scorecard; ello como consecuencia de que esta ha sido de gran utilidad para las Pymes de Argentina. Este brinda no sólo una clara metodología de gestión considerandolos aspectos que contemplan al total de la organización, sino que facilita tomar medidas correctivas

dentro de la misma frente a un desajuste en relación a los objetivos preestablecidos.

Se recomienda llevar adelante un plan de negocios, aspecto que no es frecuente ver en el ámbito de las pymes familiares, este es una de las causales principales que hacen que este tipo de emprendimientos fracasen a lo largo del tiempo. En tal sentido, fijar positivamente un modelo de negocios en base a identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para luego pasar a determinar cuáles eran sus factores clave de éxito. Esto le ayudo a focalizar los esfuerzos en aspecto que hacen al éxito de la organización a través del tiempo.

Es importante destacar que la organización debe previamente prepararse para la implementación de este tipo de herramientas de gestión; ello como consecuencia de que la profesionalización de la gestión es un requisito indispensable. Además se deben fijar nuevos valores de trabajo que deben ser compartidos por la mayor parte posible del equipo de trabajo de la firma.

Con la investigación llevada a cabo se logró conocer con mayor profundidad la importancia que tiene para las empresas ser socialmente responsable, ya sea focalizando sus acciones en el ámbito interno o externo con los que la misma se relaciona. Determinar cuáles son los beneficios obtenidos al aplicar RSE en su estrategia, los que les facilitarán un mejor posicionamiento en el mercado, ya que ésta puede pensarse como un factor clave para el éxito y aceptación de las empresas en el futuro.

El objetivo de una empresa socialmente responsable debe ser el de armonizar y lograr un equilibrio entre los aspectos de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. Se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y las instituciones, a la construcción de una

sociedad más justa, equitativa y sustentable. En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, logrando que las empresas que la aplican puedan diferenciarse de sus pares, respecto de cuestiones tales como: la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos. Los grupos de interés valoran.

En la actualidad, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas asuman mayor compromiso en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país. La Responsabilidad Social Empresarial fomenta el desarrollo sostenible, la visión de una sociedad más próspera y justa, prometiéndolo y promoviendo un medio ambiente más limpio, seguro y sano para toda la comunidad. Se busca como meta primordial una mejor relación entre los objetivos de crecimiento económico y de progreso social unido a una actitud permanente de respeto, cuidado y protección del medio en el cual se desarrolla.

Referencias

- Aguilera y Puerto. (2015). *Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social*.
Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002
- Alfonso y Alemán . (2019). “Responsabilidad social empresarial. Sus particularidades en las empresas cooperativas”. *Revista científica avances*, 1-25.
- Buendía; Chanamé; Meza y Paz. (2019). *Investigación aplicada para la implementación de logística inversa de envases retornables de vidrio en una empresa comercializadora de bebidas gaseosas en Lima Metropolitana*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1758/2019_MASCM_17-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, D. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro*. Barcelona: Maege Books .
- Carrillo, A. (2017). *Responsabilidad social en las pymes latinoamericanas y españolas: limitaciones, objetivos y estrategias*. Obtenido de <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/115/100>
- Carrión, M. (2017). *Contabilidad ambiental y auditoría ambiental en empresas de Catamarca Argentina 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12775>
- CMS Consultores. (2011). *Indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <https://www.cmsconsultores.com/indicadores-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Dale y Tibben Lembk. (1998). *Going backwards: Reverse logistics trends and practices*. Nevada: Reverse Logistics Executive council.
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. (2021). *Normas Profesionales Argentinas*. Obtenido de https://www.facpce.org.ar/NORMASWEB/index_argentina.php?c=1&sc=1&p=2
- Global Reporting Initiative. (2019). *Global Reporting Initiative*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>
- Gómez y Martínez. (2016). *Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4915/491550445001/html/index.html>
- Gómez; Correa y Vásquez. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio Libre, Vol. 10*, 143-158. Obtenido de Gómez, R., Correa , A., & Vásquez, L. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio Libre. Vol. 10, No. 16. ISSN: 1900- 0642*, 143-158. Obtenido

- de Criterio Libre, Vol. 10, No. 16: <http://www.unilibre.edu.co/Criteri>
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial. (2008). *Indicadores. Paso a paso para Pymes.* Obtenido de <https://www.iarse.org/uploads/Indicadores%20de%20RSE%20para%20PYMES%202008.pdf>
- Justiniano, M. (2020). *Marco simplificado de gestión con metodología GRI para pymes proveedoras mineras.* Obtenido de <http://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12775>
- Macó, M. (2018). *Tablero de control operativo para depósitos industriales. Caso: PORTA Hnos. S.A.* Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/11050/Marc%C3%B3%20Maria%20nela.%20Tablero%20de%20control%20operativo%20para....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marquina y Reficco. (2015). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra y disposición a pagar de consumidores bogotanos. *Estudios Gerenciales*, 373-382.
- Mihi; Arias y García. (2012). La gestión de la logística inversa en las empresas españolas: Hacia las prácticas de excelencia. *Universia Business Review*, 70-82.
- Milne y Gray. (2013). ¿Qué ecología? The Triple Bottom Line, The Global Reporting Initiative y Corpor-Informes de Sostenibilidad. *Diario de Negocio Ética*, 13-29.
- Paulise, L. (2017). *Todo sobre Tablero de Control*. Obtenido de <https://qualityway.wordpress.com/2017/10/12/todo-sobre-tablero-de-control-por-luciana-paulise/>
- Ramirez Melo. (2018). *Diseño de modelo de logística inversa aplicado a empresas constructoras y de mantenimiento*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20478/RamirezMeloLauraMaritza2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, V. (2019). *La Responsabilidad social empresarial y ambiental: Son sinonimos?* Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8793/1/14443.pdf>
- Sanmartín, G. (2011). *El Reciclaje: un nicho de innovación y emprendimiento con enfoque ambientalista*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Reciclaje/Articulos/40270-La-logistica-inversa-y-el-reciclaje-Un-beneficio-para-todos.html>
- Solari, E. (2018). *Lo que dice las investigaciones académicas sobre los efectos de la aplicación de prácticas de RSE*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511656033010/html/>

Solis, J. (2015). *Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas.* Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000100003

Anexo I:

Documento de consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes de investigación

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

La presente investigación es conducida por _____, 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 Ríos

Macarena Balón. He sido informado (a) de que la meta de este

estudio es conocer si la Empresa "fibro art" SRL
aplica de Manera indirecta La Responsabilidad
Social Empresarial.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 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

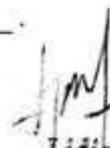
estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el

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 _____.

Gayoso, Lidia

Nombre del participante


Lidia A. Gayoso
 Administración
 Fibro-Art

Firma del participante

18/10/2020

Fecha

Anexo 2: Entrevista

¿Qué actividad realiza la empresa?.

Fabricación de estructuras para somier.

Fabricación de muebles a medida en melamina

¿Cuántos años tiene de antigüedad?

Como SRL desde 2014

¿Conoce lo que es la RSE y los beneficios que traería consigo la implementación de la misma en su empresa? Y si la conoce, por qué medio llegó a conocerla?

¿Reciclan algún material? ¿De qué manera se deshace de los residuos?

No reciclamos, los restos de madera dura se entregan a los merenderos.

Los restos de melamina se depositan en el basural municipal

¿Trabajan con algún químico que afecte la salud del personal?

No.

¿Realizan capacitaciones?

Si, a través de la ART

Para finalizar la entrevista, se exponen los siguientes indicadores para que analice acerca de cuál cumple su empresa: Marcar con X:

N° Indicador	Indicadores	Empresa xxx	Estándar
1	Consumo de energía eléctrica	x	Ambiental
2	Capacitación del personal	x	Social
3	Consumo de agua	x	Ambiental

4	Donaciones a ONG		Social
5	Integración de personas con capacidades diferentes		Social
6	Manipulación de materiales peligrosos		Ambiental
7	Práctica de políticas de mejora de clima laboral	x	Social
8	Reciclaje de materiales		Ambiental
	Prácticas en materia de seguridad ambiental		Ambiental
9	Tratamiento de desechos		Ambiental
10	Participación en el mercado	x	Económico