

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico

Carrera de Contador Público

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

Herramienta de control basada en RSE para empresas de Entre Ríos

2021

CSR-based control tool for companies in Entre Ríos 2021

Autor: Godoy Hernández, Daniela Soledad

DNI: 35.706.931

Legajo: VCPB34147

Director de TFG: D'Ercole, Favio

Paraná, Entre Ríos

Argentina, Noviembre, 2021

Agradecimientos

A mis abuelos, los que más brillan en lo alto.

A mi mamá, la que siempre me tuvo más confianza que yo misma y la que me acompañó en todas desde el día uno. La que me levantó cuando caí y recorrió todas las etapas y estados de ánimo conmigo. La que nunca me soltó la mano.

A mi papá, el ser del que más orgullo siento. El mejor compañero de mates y el de los mejores consejos. El que te muestra el camino, te enseña a volar y se emociona más que uno mismo por el logro.

A Mariano, mi hermano, el que llegó un día a acompañarme para siempre. El que ayudó en todos mis cambios de humor, para bien o para mal, mi compañero leal de toda la vida. Mal humorado más que yo pero con el corazón más grande del mundo.

Y a la familia que uno va eligiendo durante todo el camino. A esos amigos que llegan como simples compañeros de estudios, pero que la carrera te los convierte en grandes amigos. El mejor premio de todo el recorrido. A mis amigos que vienen desde tiempo atrás, a mis amigos de la vida, a mis amigos de trabajo.

A mi compañera de todos los días, Emma, la que madrugó, trasnochó y me vio llorar de alegría y tristeza. El ser con más amor y desinterés en mi mundo, sólo una caricia y un abrazo y somos felices las dos.

¡GRACIAS FAMILIA HERMOSA!

ESTA META CUMPLIDA ES DE USTEDES TAMBIÉN.

Índice

Resumen	3
Abstract.....	4
Introducción	5
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Métodos	18
Diseño	18
Participantes	18
Instrumentos.....	19
Análisis de Datos.....	19
Resultados	20
Diagnóstico de participantes	20
Herramientas y tareas de RSE utilizadas y realizadas por las organizaciones	21
Indicadores útiles para medir y comunicar RSE	22
Contador Público	26
Discusión	27
Conclusión	32
Referencias.....	35
Anexos	39
Anexo I	39
Anexo II Entrevista.....	41

Resumen

En esta investigación se estudió la Responsabilidad Social Empresaria que aplican las empresas que conforman el Parque Industrial General Manuel Belgrano de la ciudad de Paraná en Entre Ríos durante el año 2021. Se trató de responder al interrogante de cuál era la importancia que las organizaciones le daban a la RSE y como era la comunicación con su entorno. El fin principal de este trabajo fue la elaboración de un tablero de control basado en RSE que fuera útil para estas organizaciones. Esta indagación se fundamentó en un estudio de caso exploratorio, con un enfoque cualitativo, tuvo un alcance descriptivo, contó con un diseño no experimental y transversal y a su vez se recolectaron datos mediante los sitios web de las entidades y entrevistas realizadas a sus referentes. Se obtuvieron como resultados más relevantes el hecho de si las organizaciones realizaban actividades sobre RSE o no. Se especificaron diecisiete indicadores basados en normas GRI, los cuales fueron utilizados para la elaboración del Tablero de Control. Y se determinó la importancia que tiene el rol del Contador Público en relación a las actividades vinculadas a la RSE y a la forma de comunicar las mismas. Por último, se concluyó en la relevancia de que exista una norma que obligue a empresas y gobierno a tener en cuenta este tipo de actividades.

Palabras Clave: RSE, tablero de control, indicadores, Contador Público

Abstract

In this research, the Corporate Social Responsibility applied by the companies that make up the General Manuel Belgrano Industrial Park of the city of Paraná in Entre Ríos during the year 2021 was studied. It was about answering the question of what was the importance that organizations gave to CSR and how was the communication with their environment. The main purpose of this work was the development of a CSR-based dashboard that would be useful for these organizations. This inquiry was based on an exploratory case study, with a qualitative approach, had a descriptive scope, had a non-experimental and cross-sectional design and in turn data were collected through the websites of the entities and interviews conducted with their referents. The most relevant results were obtained as the fact of whether the organizations carried out activities on CSR or not. Seventeen indicators based on GRI standards were specified, which were used for the development of the Control Board. And the importance of the role of the Public Accountant in relation to the activities linked to CSR and the way of communicating them was determined. Finally, it was concluded that there is a rule that obliges companies and government to take into account this type of activity.

Keywords: CSR, control board, indicator, Public Accountant

Introducción

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? “La RSE, es un concepto en permanente evolución y desarrollo, que paulatinamente está siendo aplicado voluntariamente por las empresas” (Naranjo Arango, Mercado Caruso, Naranjo Del Giudice y Giraldo Oliveros, 2018, p.3).

En años de investigación sobre este tema, no se ha llegado a un concepto que sea mundialmente reconocido en cuanto a lo que se concibe por RSE, por lo que se la ha podido describir como aquel beneficio que ha tenido la empresa pero que ha generado buenos resultados tanto para ella como para la comunidad en la que habita (Fellner, 2016).

El concepto de RSE empezó a conocerse en los años 60 en Estados Unidos y se la ha definido como el compromiso y las obligaciones que asumen los miembros de una empresa entre ellos y, también, ante el resto de la comunidad como conjunto, se basa en el respeto, los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad en general.

Friedman (1970) citado por Gavilanes Indacochea (2019) la ha definido como la tarea del empresario para atender su actividad comercial teniendo en cuenta sus propios intereses y los de sus socios, el cual es tener tanta rentabilidad como sea posible, sin olvidarse de las normativas establecidas ni de los buenos hábitos que ya se encuentran instalados en la sociedad.

La RSE ha propuesto a las diferentes organizaciones a contribuir a una mejor calidad de vida tanto dentro de sus mismas instalaciones como fuera, en donde la misma

opera con la comunidad. Ha planteado que se debe modificar el papel pasivo que han tenido las empresas tradicionalmente.

En la antigüedad el hombre ha tenido el instinto de relacionarse con otros, de convivir con distintas personalidades y así entablar vínculos, haciendo posible la obtención y el intercambio de distintos recursos, según el requerimiento de cada individuo, es así como nació el comercio.

En un principio de la historia el comercio era sólo el cambio de materia prima por otra, los avances tecnológicos han ido generando que esa materia prima se convierta en productos elaborados y hoy en día el mundo como lo conocemos se ha transformado en una gigante red, en donde todos los países cambian todo tipo de bienes por dinero.

El papel que han cumplido las industrias desde entonces ha sido primordial, generando la mayor cantidad de fuentes de trabajo en los estados, convirtiéndose en la base de la economía en muchos de ellos.

En la economía mundial, luego de la Revolución Industrial del Siglo VIII, en Gran Bretaña, es el sector industrial el que ha cumplido un rol relevante en el crecimiento de los países. Crecimiento que ha sido generado por el gran avance tecnológico en el mundo.

Las empresas industriales han sido consideradas pilares de las economías de los países desarrollados como de aquellos que están en vía de serlo, ahora bien, ¿qué importancia o aplicación se le ha dado a la RSE en este sector?

Una investigación que se realizó en la Ciudad de Tacna, Perú, ha puesto bajo estudio empresas industriales para observar si la RSE interviene y es tomada en cuenta por sus propietarios, si realizan actividades socialmente responsables y si hay relación

entre ellas y sus principios éticos (Rocchetti Herrera, Medina Soto, Olivera Cáceres y Gonzalo, 2019).

Los autores mencionados en el párrafo anterior afirmaron que “las empresas interpretan la Responsabilidad Social Empresarial como la responsabilidad que asumen frente a todos los grupos de interés, pero en la práctica atienden expectativas de los de ellos” (p.82).

En este último trabajo de investigación se ha obtenido como resultados que, en la ciudad de Tacna, un gran número de las gerencias del sector industrial llevan a cabo acciones de RSE y son consideradas de carácter significativo para la existencia de cualquier entidad. Así mismo, se ha destacado que, en la misma muestra, el costo incurrido para aplicar acciones sobre RSE es bajo, lo que ha generado que las compañías no tengan una buena imagen frente a su comunidad.

Estas organizaciones de Perú tienen conocimiento sobre su desarrollo en RSE, en cuanto al impacto que generan sus actividades y se encuentran a favor de vincularse con otras organizaciones para juntas mantener activas tareas sobre RSE y mejorar tanto su imagen como sus rendimientos. “Las empresas industriales de la ciudad de Tacna manifiestan que, después de aplicar las prácticas y/o políticas de Responsabilidad Empresarial, la organización ha mejorado sus resultados económicos” (Rocchetti Herrera et al., 2019, p. 86).

Salguero Sarmiento (2020) en Colombia investigó sobre la utilidad y beneficios sobre la aplicación de los indicadores ETHOS en empresas de la industria de electricidad y mencionó que estos indicadores abarcan distintos ámbitos de las organizaciones. De tal forma, se observó que las empresas tuvieron puntajes altos debido a que entienden y aplican efectivamente RSE.

D'Onofrio, Gorosito, Iacono, Rodriguez y Heit (2020) han investigado sobre empresas ubicadas en el Partido de General Pueyrredón, provincia de Buenos Aires. El estudio fue realizado en el año 2020 y obtuvieron resultados mediante entrevistas personales y vía zoom.

Los problemas que se plantearon fueron relacionados a que si las empresas que forman parte de la muestra llevan a cabo actividades de RSE, si comunican y de qué manera y cuáles son esas actividades. Al igual que los autores de Perú, en este análisis se preguntan si las organizaciones se vinculan con otras.

Estas investigadoras argentinas han resuelto que las organizaciones estudiadas en el Partido de General Pueyrredón llevan a cabo tareas sobre RSE en la comunidad en la que se encuentran y también dan a conocer a sus usuarios los objetivos y resultados de las mismas.

Aunque gran parte de las organizaciones bajo análisis brindan información sobre sus actividades socialmente responsables, no se ha detectado ninguna que elabore el Balance Social propuesto por la Resolución Técnica (RT) N° 36 y sólo una menciona en sus estados los gastos realizados en RSE. En cuanto a las organizaciones que nada informan al respecto hay algunas que están interesadas en llevar a cabo dicha tarea y otras en las que sus dueños no desean comunicar y aclararon que es por cuestiones políticas (D'Onofrio et al., 2020).

Últimamente y con mayor frecuencia e inquietud son los usuarios externos los que solicitan los informes sobre RSE en las empresas de su interés dando a conocer la importancia de que se comuniquen estas acciones, lo que genera también una mejora en la imagen que la sociedad tiene en la comunidad. Las firmas tienen relación permanentemente entre ellas mismas y con otras organizaciones, ONG's así como

entidades gubernamentales. Entre sí se aportan mutuamente recursos para actividades ya iniciadas o bien generan nuevas que llevan a cabo conjuntamente (D'Onofrio et al., 2020).

Por otro lado, Solari y Méndez Sáenz (2020) han afirmado que no existe una notable relación entre la RSE y el buen desempeño financiero de las empresas en Argentina. Que las organizaciones lleven a cabo sus actividades bajo la mirada de la RSE no implica que se beneficien económicamente con buenos resultados y que esto ha sucedido en el país debido a que los problemas sociales son los que condicionan más la economía.

Se compararon las empresas argentinas con las europeas y en Argentina se observan situaciones, como el marco regulatorio y los mercados financieros débiles, lo que provoca que este país no evolucione al mismo nivel en cuanto a RSE que otros países ya desarrollados. “Se puede deducir que algunas actividades de RSE que pueden ser consideradas importantes en Europa pueden serlo menos en América Latina, y viceversa” (Solari y Méndez Sáenz, 2020, p. 58).

La Universidad Nacional de Entre Ríos ha publicado un artículo en la revista Ciencia, Docencia y Tecnología en el cual se ha detallado una investigación de características similares a las anteriores. En este caso las muestras tomadas son un grupo de municipios de la provincia de Entre Ríos, ubicados al Oeste, sobre la costa del Río Uruguay. En este último trabajo se Franco, Gutiérrez y Tisocco (2019) se propusieron estudiar y dar a conocer las actividades que los Estados, tanto municipal, provincial y/o nacional desarrollan como precursores en cuestiones de RSE. Cómo llevan a cabo las tareas y cuáles son sus instrumentos para dar a conocerlas al resto de la comunidad.

Estos autores concluyeron en que las tareas realizadas por los municipios son llevadas a cabo, no porque exista algún programa específico, sino más bien que por el sentido común y la solidaridad de los gobernantes y de los mismos ciudadanos. Así mismo afirman que la mayoría de las prácticas que sí se encuentran programadas y reglamentadas están sujetas a personal superior, por ende, cuando se ve perturbada alguna acción, la ciudad carece de potestad para la continuidad y combinación de las mismas, quedando aisladas unas de otras.

Si bien en este artículo se ha hablado de entidades públicas, también se ha demostrado la importancia de que organizaciones de distinta índole trabajen en conjunto cuando de tareas socialmente responsable se habla. Y de la gran importancia que tienen la comunicación y difusión tanto de actividades desarrolladas como de resultados obtenidos. En este caso la administración pública se ha destacado frente a la privada en cuanto a las falencias que ha tenido a lo largo de los años, los agentes actúan responsablemente frente a la sociedad porque así lo desean pero no difunden ni analizan actividades o resultados, lo que puede atraer beneficios enormes a cualquier Estado (Franco et al., 2019).

Por otra parte en cuanto al rol del Contador Público, se detectó la elaboración del Balance Social recomendado por la RT 36, el cual si bien es una temática novedosa en cuanto a la gestión, los grupo de interés y el impacto ambiental, su contenido trata sobre temas específicos de la profesión (Aznar, Artuso Brema, Bauco, Delgado y Puebla, 2015).

Estos investigadores también concluyeron en que los Contadores Públicos mantienen, para lograr la elaboración de este balance, un sostenido proceso de interiorización en cuanto a estos nuevos patrones sobre RSE, por lo que se estan

poniendo a tono con el nuevo modelo de negocio del siglo XXI que es el Desarrollo Sostenible.

De lo evidenciado anteriormente es que cabe destacar el importante vínculo que ha tenido la profesión de Contador Público con la RSE. Si bien la aplicación y seguimiento de indicadores conocidos internacionalmente son la base para el desarrollo de la RSE en cualquier empresa del mundo, sea del tamaño que sea, el papel que cumple el Contador Público es primordial (Herrera Pérez, 2020).

Es así que la autora previamente mencionada concluyó en que es el Contador Público quien incita a que una empresa genere informes y aplique RSE, ya que en algunos países aún no es obligatorio su uso. Es por esto que la profesión se ha convertido en una disciplina de suma importancia para todas las entidades, más aun a la hora de hablar de los problemas económicos, sociales y ambientales con los que se encuentra el mundo.

Entonces, la RSE no es una cuestión del presente, sino que ha ido evolucionando en el tiempo y que más allá de los diferentes conceptos que se han dado a conocer hasta la actualidad el interés de las organizaciones, tanto públicas como privadas, por atender las carencias del resto es lo que los asemeja a todos (Naranjo Arango et al., 2018).

En el año 1999 nació para el mundo el Pacto Global, que es un instrumento internacional que proponen las Naciones Unidas con el objetivo de ver las consecuencias positivas que deja el avance de la globalización en el mundo sin perder de vista aquellos que son perjudiciales. Ha invitado a los administradores de las empresas a hacerse cargo y a tomar como valores primordiales los que emanan de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Declaración de Principios de la

Organización Internacional del Trabajo, entre otros (Garzón Castrillon y Ibarra Mares, 2014).

En Argentina el Pacto Global fue lanzado en el año 2004, es la iniciativa de responsabilidad social corporativa más grande del país. Luego de la crisis económica y social del 2001 que ha vivido la nación, el Pacto Global aparece para reivindicar la confianza (Giniger, 2017).

En cuanto a pauta para introducir a las organizaciones en la aplicación de RSE, sale a la luz pública a finales del año 2010 la ISO 26000, la que es un conjunto de guías que establece líneas acerca de la Responsabilidad Social. Es un estándar emitido por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés “*International Standardisation Organization*”), es una herramienta de RS poderosa para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones (ISO 26000, 2010).

Por su parte, *Global Reporting Initiative* (GRI, 2021) es una organización internacional no gubernamental cuya misión ha sido permitir que las organizaciones sean transparentes y asuman la responsabilidad de sus impactos. Ha impulsado reportes de sostenibilidad como herramientas para la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización.

Mundialmente ha sido la estructura de reportes de sostenibilidad más utilizada debido al desarrollo de sus estándares confiables. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible. Los estándares han cubierto temas que van desde la lucha contra la corrupción hasta el agua,

la biodiversidad, la salud y la seguridad ocupacional, los impuestos y las emisiones, entre otros.

Una investigación abordada por Bissio (2021) obtuvo opiniones de inversores de empresas argentinas y uno de ellos afirmó que su empresa elabora un Informe de Sostenibilidad bajo los estándares GRI anualmente y que decidieron utilizar estos porque es el que más aceptación y más uso tiene en el país. Por otro lado en el mismo trabajo otra inversora afirmó que en su negocio usan indicadores GRI porque son de fácil utilización e interpretación y también destacó la flexibilidad de los mismos, que es muy completo y sectorial. También se afirmó aquí que las organizaciones comienzan a tener más interés sobre las cuestiones ambientales y que hay casos en los que los inversores si solo obtienen información financiera sin la ambiental deciden no invertir.

Otra herramienta que también fue reconocida por el mundo empresario es el denominado Tablero de Control (TC), el cual a pesar de que ha sido un mecanismo utilizado que otorga grandes beneficios no se ha innovado lo suficiente en su aplicación y no se ha establecido una conexión clara entre la RSE y el TC.

Las más grandes gerencias lo han aplicado para mantener un fino seguimiento y control de sus acciones más relevantes. Se lo ha denominado también Tablero de Comando o Balanced Scorecard y ha sido una aplicación que al mantenerla actualizada permite un control y crecimiento constante.

“Es la mejor herramienta para los socios y los ejecutivos de alta dirección para mejorar los resultados de la empresa. También es útil y funcional en todas las dependencias y entidades de la administración pública” (Fleitman, 2010).

Rubio Villarroel (2020) afirmó que las organizaciones deben lidiar con la dualidad de lo que significa el gran avance tecnológico en el mundo y la recesión propia

de cada país. Es así que en su investigación comprobó la utilidad del uso de un Tablero de Control (TC), el cual les permite a las organizaciones la identificación de elementos claves para que logren cumplir sus objetivos, los cuales son medibles por medio de indicadores.

Si bien la administración puede llegar a estar segura de que su organización es socialmente responsable, no termina de saber exactamente si esas acciones logran ser rentables para la economía de la empresa o no. Es aquí donde aparece la importancia del Tablero de Control, ya que con él se logran vincular ambos objetivos, ser socialmente responsable y rentable a la vez.

En 2002 se crea el Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE), cuya misión es generar información y conocimiento público para que se difunda el concepto y la práctica sobre la responsabilidad social y de sustentabilidad en la región. IARSE establece alianzas con entidades internacionales promoviendo el compromiso por parte de las empresas pretendiendo incidir de una manera concreta en el cambio estructural que el tránsito hacia una economía más verde, equitativa e inclusiva requiere.

El IARSE (2021) por medio de su página web ha publicado cuales son los beneficios de gestionar con Responsabilidad Social, ellos son:

- Construcción de un entorno social, cultural, económico y ambiental más favorable al desarrollo local y global.
- Incremento del protagonismo, el liderazgo y la incidencia de las empresas de la economía social en la construcción de una sociedad inclusiva, en el marco de un modelo de desarrollo sustentable.

- Mejora de la calidad y la competitividad de los bienes generados desde la economía social.

- Entorno favorable para un mayor desarrollo económico, basado en el aumento de la equidad de acceso a oportunidades.

En Argentina, en cuanto a políticas e instrumentos de lucha, se dictó la Resolución Técnica N° 36 Balance Social, la que recomienda a los Consejos de Profesionales adheridos a la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE, 2021) que para ejercicios iniciados a partir del 1° de enero del 2013 se confeccionen Balances Sociales en las organizaciones.

“El Balance social es un instrumento para medir, evaluar e informar en forma clara, precisa, metódica, sistemática y principalmente cuantificada, el resultado de la política económica, social y ambiental de la organización” (Resolución Técnica N° 36: Balance Social, 2012, p. 6)

ComunicaRSe desde 2020, es el primer medio de comunicación de habla hispana que comunica mediante diferentes canales sobre RSE. Este espacio periodístico ha publicado recientemente un informe dedicado a una agenda de RSE para el año 2032.

El informe le ha dado gran importancia a lo que refiere como una Cuarta Revolución Industrial, el avance tecnológico en el mundo va a seguir creciendo a pasos agigantados, lo que generará que tanto la comunicación como el conocimiento sean primordiales. El crecimiento veloz y generalizado deberá ser afrontado con ideas innovadoras en donde la mirada principal estará puesta en la sustentabilidad (ComunicaRSE, 2017).

Actualmente Argentina, como todo el mundo, se ha visto afectado económica y socialmente por la pandemia del Covid-19, el sector industrial no ha quedado aislado de

esto. Recién en el 1er semestre del 2021 comenzó a repuntar, principalmente aquellas industrias de producción de bienes durables (Centro de Informes UIA, 2021).

Entre Ríos, provincia que forma parte de la región Centro del país, limita al norte con Corrientes, al este con el Río Uruguay y al sur y oeste con el Río Paraná, cuenta con un desarrollo industrial que ha estado ligado en gran medida a la agroindustria. Los parques industriales entrerrianos han estado presentes en varias localidades de la provincia, los cuales han tenido gran desarrollo en los últimos años. La provincia actualmente cuenta con un total de veinticinco áreas o parques industriales registrados y distribuidos en distintos departamentos provinciales (Gobierno de Entre Ríos, 2021)

El Parque Industrial General Manuel Belgrano está ubicado al sureste de la ciudad de Paraná, capital de la provincia de Entre Ríos. En la actualidad comprende 133.36 hectáreas y se encuentra aproximadamente a 7 kilómetros del centro paranaense, pudiendo ingresar al mismo por Ruta Nacional N° 12 o por Ruta Nacional N° 18. Aproximadamente son 55 industrias de diferentes rubros que se asientan en este parque, algunas ofrecen servicios y otras se dedican a la producción. Con el correr de los años la ciudad ha avanzado con viviendas familiares hacia esta zona.

Siendo que las empresas industriales y comunidades de familias están prácticamente conviviendo en un mismo sector de la ciudad es que en este trabajo se presentó el interrogante de que ¿Cuánta importancia se le da a la responsabilidad social en las entidades industriales ubicadas en el Parque Industrial General Manuel Belgrano? Y en el mismo sentido ¿Cuántos conocimientos tienen estas empresas sobre RSE? ¿Tienen acciones socialmente responsable? Y si las realizan, ¿Comunican a sus usuarios o interesados los resultados? ¿Trabajan en conjunto con otras organizaciones?, y así

poder demostrar mediante esta investigación los beneficio de aplicar RSE. Asimismo dejar en evidencia lo relevante que es para las empresas y la sociedad en sí de que se lleven a cabo estas actividades, de que estén medidas y supervisadas y de lo importante que es hoy en día que las organizaciones tengan un vínculo más allá de lo económico con el resto de la comunidad.

Por lo mencionado anteriormente es que se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo General

Elaborar un tablero de control basado en la RSE para que las empresas del Parque Industrial General Manuel Belgrano de la ciudad de Paraná puedan aplicarlo para el año 2021.

Objetivos Específicos

- Describir las empresas de la muestra teniendo en cuenta cuales son las herramientas y actividades que utilizan para la comunicación de sus actividades de RSE.
- Identificar que otras medidas o indicadores serían útiles para la comunicación y medición de resultados de las actividades en este grupo de empresas.
- Demostrar la importancia de la tarea de Contador Público para la aplicación de la RSE.

Métodos

Diseño

El trabajo de investigación que se planteó fue un estudio de caso con alcance exploratorio, ya que, fue un tema que no ha sido fuertemente analizado aún (Monjarás Ávila, Bazán Suárez, Pacheco Martínez, Rivera Gonzaga, Zamarripa Calderón y Cuevas Suárez, 2019). Durante este estudio se buscó demostrar cual era la situación de las empresas en cuanto a la RSE, si la conocían, si la aplicaban y si así lo hacían pudieron notar los resultados que habían obtenido.

Asimismo, se trabajó con un enfoque cualitativo, por lo que no se obtuvieron datos numéricos en el análisis y el cual se basó en hechos reales. En tal sentido fue una tarea no experimental y transversal, se observaron los elementos tal cual se encontraban y la información que se recopiló fue un momento único (Behar Rivero, 2008)

Participantes

Una población hace referencia al total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar un rasgo característico que se desea estudiar (Moreno, 1993). En esta investigación la población que se eligió fueron las empresas de la provincia de Entre Ríos, y como muestra se seleccionó un subgrupo de tres que cumplieron con las características del muestreo y que se concentran en el Parque Industrial General Manuel Belgrano de la ciudad de Paraná.

Las empresas que se tomaron fueron seleccionadas a base de datos que estaban detallados en sus páginas web. El muestreo que se tomó se hizo de manera no probabilístico y las empresas que participaron lo hicieron de manera voluntaria. Los

participantes leyeron y firmaron el consentimiento informado disponible en el apartado del Anexo I.

Instrumentos

La recolección de datos se realizó por medio de páginas web de las empresas que participaron, así también se consultaron páginas oficiales tanto del gobierno provincial como del gobierno nacional. Se analizaron textos obtenidos de sitios académicos, universidades y revistas científicas.

La recolección de datos fue cualitativa y se utilizaron fuentes primarias y secundarias. La entrevista que se realizó a referentes de las empresas que aportaron para este trabajo está disponible en el apartado Anexo II.

Análisis de Datos

Para la obtención de los resultados de este trabajo lo primero que se realizó fue recabar información sobre el tema. Se investigó la RSE en particular, se analizaron diversos textos de distintos niveles académicos. También se recopiló datos específicos sobre parques industriales en los sitios oficiales de la industria nacional y provincial.

Se procedió a conocer y analizar las empresas que voluntariamente formaron parte de la investigación, se realizaron entrevistas a su personal y a su vez se obtuvo información desde sus páginas web.

Luego de estudiar a los participantes se describieron sus características y se compararon entre ellas, se obtuvieron diferencias y semejanzas.

Por último, una vez que se analizaron los conceptos teóricos obtenidos de la recolección de datos se realizó un tablero de control basado en la RSE de utilidad para las empresas.

Resultados

En esta investigación se ha obtenido como resultado la confección de un tablero de control basado en la RSE para las empresas ubicadas en el Parque Industrial General Manuel Belgrano de la ciudad de Paraná en Entre Ríos.

Diagnóstico de participantes

Se han analizado las respuestas de los participantes en sus entrevistas y se ha realizado un análisis diagnóstico de los mismos. Los participantes fueron cuatro empresas que realizan sus actividades en el Parque Industrial, las cuales para mantener el anonimato han sido llamadas empresa A, B, C y D.

A continuación se presenta la Tabla 1 con las características correspondiente a cada empresa que participó en esta investigación.

Tabla 1

Diagnóstico de la empresa

Empresas	Antigüedad	Actividad Principal	¿Es familiar?	Sucursales	Cantidad de empleados	Conoce la RSE	Realiza actividades sobre RSE	Realiza informes sobre RSE
A	14 años	Fabricación y venta de pre moldeado de yeso	Si, segunda generación	No	12	No	No	No
B	25 años	Fundición de acero	No	No	87	Sí	Sí	Sí
C	35 años	Diseño y Fabricación de envases flexibles	No	No	516	Sí	Sí	Sí
D	61 años	Reciclado de papel	Si, tercera generación	No	249	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia.

Herramientas y tareas de RSE utilizadas y realizadas por las organizaciones

De las empresas que han sido observadas, se ha obtenido como dato que en el caso de la empresa A no han practicado acciones sobre RSE, sin embargo, sí realizó capacitaciones a su personal y también los protegió con la entrega de elementos necesarios de seguridad para ejercer su labor. Tampoco ha llevado a cabo actividades que vinculen a las familias de los trabajadores con la empresa y la misma afirmó que no posee vínculo con sus vecinos más cercanos en la comunidad que habita pero que sí lo tiene con proveedores y clientes. No han elaborado balance social, ni tampoco han utilizado herramientas para comunicar sobre sustentabilidad al resto de los usuarios.

El referente entrevistado en la empresa B afirmó que la organización ha llevado a cabo prácticas socialmente responsables y mencionó donaciones de alimentos no perecederos a comedores infantiles de la localidad. La entidad ha mantenido constantemente al personal capacitado en cuanto a la manipulación de elementos de trabajo y también les hizo entrega de elementos de seguridad personal, como vestimenta, calzado, cascos y lentes especiales. Por otro lado, no han contado con actividades que vinculen a los familiares de trabajadores con la empresa pero si se han propuesto mantener un vínculo activo con sus clientes y también han realizado balance social para comunicar a sus usuarios.

En cuanto a la empresa C ha realizado actividades relacionadas a la RSE como capacitaciones, cursos y talleres en establecimientos educativos con la finalidad de otorgar certificación oficial del Consejo General de Educación (CGE) en oficios y brindarles herramientas a los alumnos para que puedan insertarse en el ambiente laboral. También han llevado a cabo actividades de reciclaje del plástico y demás. En esta organización también se ha tratado de proteger al trabajador entregando elementos de

protección personal, al igual que al dictar talleres cada empleado puede invitar a que sus familiares participen. La entidad ha mencionado que tienen un vínculo sólido con los terceros, tanto proveedores como clientes y que realizan balances sociales anualmente en donde se utilizan revistas internas y redes sociales para informar. Han reconocido que generan una lista de desechos como plástico, cartón, madera, entre otros, pero también tienen un sistema de clasificación y separación que permite reciclar todo residuo que sea viable, así como reutilizar otros, según el material. Asimismo, la empresa tiene indicadores propios de los residuos peligrosos generados por la planta.

En último lugar, la empresa D afirmó que llevan a cabo prácticas sustentables de manera activa. Han explicado como su actividad disminuye la generación de basura, evita la tala de árboles y que trabajan con escuelas, dispensarios, vecinales, clubes y organización sin fines de lucro. En cuanto a los vínculos con la comunidad comentaron que su objetivo es mantener y fortalecer los mismos generando reciprocidad con un objetivo común, el de mejorar la calidad de vida de la comunidad. Al igual que la empresa B, han entablado un vínculo estrecho con las familias de los propios trabajadores mediante capacitaciones y eventos solidarios. En cuanto a la elaboración de informes sociales han indicado que no realizan pero que se encuentran trabajando activamente en ello para su realización.

Indicadores útiles para medir y comunicar RSE

En cuanto a indicadores que han podido facilitar la comunicación y medición de las tareas socialmente responsables en el grupo de empresas sobre el que se ha investigado existen por ejemplo, los indicadores Ethos. Entre estas organizaciones se ha puesto en evidencia la gran importancia al grupo de interés que conforman los clientes,

por lo que uno de los indicadores útiles es el que refiere a la comunicación responsable de Ethos. Este indicador ha demostrado lo importante que es para las empresas que comuniquen y promuevan el consumo consciente. Las empresas han sido leales a sus clientes pero al mismo tiempo han tenido que demostrar la importancia de brindar información verdadera y no tendenciosa sobre sus productos. Con este indicador las empresas han podido demostrar su transparencia, siguiendo la normativa en cuanto a las leyes de consumidor, que brindan información confiable y consciente sobre factores ambientales y sociales de sustentabilidad.

Otro indicador de Ethos útil para estas organizaciones tiene relación con el impacto de la empresa en la comunidad, lo cual para tres de las 4 empresas participantes en la investigación éste ha sido un punto relevante. Con esta herramienta la entidad demuestra las medidas que ha tomado para dar respuestas a reclamos y/o manifestaciones de la sociedad en la cual habita.

En cuanto al otro grupo de interés al que refieren las 4 empresas mostradas es al de los proveedores, por lo que un indicador que ha sido útil para medir y comunicar sobre ello es el que refiere a Apoyo de Desarrollo de Proveedores, de Ethos también. Éste permite demostrar que los negocios de la organización con sus proveedores son transparentes y se establecen relaciones contractuales claras, en donde la empresa también les da prioridad a los proveedores locales y en conjunto con ellos adoptan acciones con vistas a su desarrollo técnico y gerencial.

A continuación en Tabla 2 se ha elaborado un tablero de control basado en la RSE para las empresas que conviven en el Parque Industrial General Manuel Belgrano de Paraná. Se ha tenido en cuenta para ello los estándares GRI.

Tabla 2

Tablero de Control Parte I

DIMENSION	PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	NORMA	UNIDAD DE MEDIDA	CANT. OBJETIVO	FRECUENCIA MEDICION	OPTIMO	TOLERABLE	DIFICIENTE
ECONÓMICA	CLIENTES	MEDIR SATISFACCION DE LOS CLIENTES CON SUS COMPRAS	ENCUESTAS ANONIMAS AL FINALIZAR LA COMPRA	GRI 102-43	CANTIDAD	20	MENSUAL	18	16	14
	PROVEEDORES	CONTRATAR PROVEEDORES LOCALES PARA FOMENTAR EL MERCADO EN LA CIUDAD Y EL POSTERIOR CRECIMIENTO ECONOMICO EN LA MISMA	COMPRAS REALIZADAS A NUEVOS PROVEEDORES LOCALES	GRI 204-1	CANTIDAD	5	ANUAL	4	3	1
	ADMINISTRACIÓN	EVALUAR RIESGOS PARA EVITAR LA CORRUPCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	PROCESOS REALIZADOS CON CORRECTA DIVISIÓN DE FUNCIONES	GRI 205-1	PORCENTAJE	90%	MENSUAL	80%	60%	40%
AMBIENTAL	MATERIALES UTILIZADOS	UTILIZAR LA MAYOR CANTIDAD DE MATERIALES E INSUMOS RECICLADOS	MATERIALES SUSTENTABLES UTILIZADOS	GRI 301-1 GRI 301-2	PORCENTAJE	80%	MENSUAL	70%	50%	40%
	COMBUSTIBLES	DISMINUIR LA CANTIDAD DE COMBUSTIBLES NO RENOVABLES QUE UTILIZA LA ORGANIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SUS TAREAS	CONSUMO DE COMBUSTIBLE PRECEDENTE DE FUENTES NO RENOVABLES	GRI 302-1	PORCENTAJE	50%	ANUAL	40%	20%	10%
	ENERGIA ELECTRICA	REDUCIR EL CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA POR PARTE DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE LA CONCIENTIZACION, GENERANDO CAMBIOS DE CONDUCTAS	CHARLAS CON ESPECIALISTAS A EMPLEADOS Y GERENTES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CONSUMO ELECTRICO	GRI 302-4	PORCENTAJE	30%	ANUAL	25%	15%	5%
	RESIDUOS GENERALES	APROVECHAR AL MÁXIMO EN EL CASO DE QUE SEA POSIBLE LA REUTILIZACIÓN DE ESTOS RESIDUOS PARA ALARGAR SU VIDA Y EVITAR CONTAMINACIÓN INMEDIATA	RESIDUOS RECICLADOS	GRI 306-2	PORCENTAJE	30%	ANUAL	20%	10%	5%
	RESIDUOS NO PELIGROS	REALIZAR CAPACITACIONES SOBRE LA REUTILIZACION DE DESECHOS ORGANICOS	CAPACITACIONES REALIZADAS	GRI 306-2	CANTIDAD	12	ANUAL	10	8	5

Tabla 3

Tablero de Control Parte II

SOCIAL	EMPLEO	DISMINUIR LA ROTACION DEL PERSONAL PARA ASÍ GENERAR MAYOR CONFIANZA Y CONOCIMIENTO ENTRE ELLOS	PERSONAS QUE ABANDONAN SUS PUESTOS DE TRABAJO	GRI 401-1	PORCENTAJE	50%	TRIMESTRAL	30%	15%	10%
	TRABAJADORES	CONTRATAR EMPLEADOS QUE SEAN DE LA CIUDAD Y COMUNIDAD EN LA QUE HABITA LA EMPRESA	CONTRATOS EFECTIVIZADOS	GRI 401-1	CANTIDAD	6	ANUAL	5	3	1
	EMPLEO	REALIZAR PRESTACIONES AL PERSONAL DE TIEMPO COMPLETO CON EL FIN DE MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA	PRESTACIONES REALIZADAS	GRI 401-2	PORCENTAJE	100%	MENSUAL	80%	50%	30%
	FORMACION Y EDUCACION	SATISFACCION LABORAL	CAPACITACIÓN MENSUAL A LOS EMPLEADOS	GRI 404-1	CANTIDAD	12	MENSUAL	10	8	6
	DESEMPEÑO	REALIZAR EVALUACIONES PERIODICAS AL PERSONAL SOBRE SU DESEMPEÑO Y DESARROLLO PERSONAL	EVALUACIONES REALIZADAS	GRI 404-3	PORCENTAJE	100%	ANUAL	70%	50%	20%
	DISCRIMINACION Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	APLICACIÓN DE POLITICAS QUE CONCIENTICEN SOBRE LA DISCRIMINACIÓN ENTRE LAS PERSONAS	DISMINUCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN	GRI 406-1	PORCENTAJE	100%	ANUAL	95%	80%	60%
	DIVERSIDAD Y OPORTUNIDADES	FOMENTAR LA INCLUSION DE PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	CREAR 3 PUESTOS DE TRABAJO TEMPORARIO PARA PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES	GRI 406-1	CANTIDAD	3	ANUAL	3	2	1
	SALUD Y SEGURIDAD	AUEMENTAR LOS ALTOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD LABORAL	CAPACITACIONES EN HIGIENE Y SEGURIDAD DICTADAS POR PROFESIONALES	GRI 410-1	CANTIDAD	5	MENSUAL	5	4	3
	INFORMES SUSTENTABLES	INFORMAR A LA COMUNIDAD SOBRE LA SUSTENTABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE INFORMES	REPORTE DE SUSTENTABILIDAD	GRI 419-1	CANTIDAD	1	ANUAL	1	1	0

Fuente: Elaboración propia.

Contador Público

En relación al Contador Público las empresas B, C y D afirmaron que si bien las gerencias de las empresas tenían conocimientos sobre la RSE han sido los contadores quienes los mantienen informado sobre modificaciones y avances sobre el tema. Y asimismo son ellos quienes tienen a su cargo la firma de los balances y por ende también el balance social. En estas tres empresas el contador posee su espacio físico para su labor administrativa dentro de la empresa por lo que tienen fuertes conocimientos sobre las actividades cotidianas de ella.

En cambio, por el lado de la empresa A, el referente mencionó que su contador trabaja externo a la misma, por lo que no están en contacto permanente ni tienen una comunicación cotidiana y fluida. Por ende, no se ha mencionado en conversaciones lo que refiere a RSE, que si bien los dueños sí tienen conocimientos sobre RSE, no está en su agenda como urgente su aplicación.

Discusión

Esta investigación tiene como fin el armado de un tablero de control basado en la RSE que sea útil para las empresas que cuentan con rubros diferentes ubicadas en el Parque Industrial General Manuel Belgrano de la ciudad de Paraná en Entre Ríos. Con la realización de este instrumento se pretende que las empresas tengan una herramienta útil y fácil para aplicar RSE aunque su conocimiento sobre el tema sea escaso o no exista directamente. Para ello se analizan los objetivos propuestos a continuación.

Luego de haber realizado un diagnóstico a las empresas que participaron de esta investigación, se pudo obtener como dato que el 25% no aplica RSE y afirma no tener los conocimientos específicos sobre el tema, mientras que el 75% sí aplica y sí se capacitan regularmente. Este último conjunto de empresas mencionadas que sí tiene vínculo con la RSE concuerda con lo determinado por Friedman (1970) de que la RSE es la tarea que realiza el empresario atendiendo sus negocios para lograr la mayor rentabilidad pero sin olvidarse del respeto, los valores éticos, el medio ambiente y la sustentabilidad en general.

En cuanto a la elaboración de Balance Social recomendado por RT 36 lo realiza y presenta sólo la mitad de la muestra total, contrariamente a lo que establecen D'Onofrio et al. (2020) cuando exponen que de las 10 empresas que se representan en su investigación, las cuales sí aplican RSE, ninguna elabora Balance Social.

Asimismo, tal como afirman Franco et al. (2019) de que las tareas sobre RSE realizadas por organismos públicos son llevadas a cabo por el sentido común y de solidaridad de las personas y no porque este reglamentado de alguna forma. El 25% de las empresas investigadas, si bien afirman no realizar prácticas socialmente responsables, dentro de sus actividades principales sí realiza algunas, como es el

cuidado de su personal, entregándoles vestimenta y elementos para su protección mientras trabajan. También mantienen un vínculo estrecho con sus proveedores y clientes sólo que ignoran que RSE no es solo el cuidado del medio ambiente, sino también el cuidado del entorno tanto interno como externo en el que se manejan las empresas. En este caso ésta parte de la muestra del 25% no actúa por solidaridad con las personas pero sí por sentido común en cuanto a su finalidad de obtener ganancias, por lo que sólo hace referencia al cuidado del vínculo con proveedores y clientes.

Durante el análisis de las particularidades de las empresas y las actividades que son llevadas a cabo por ellas es que se determina que si bien no todos conocen sobre RSE, sí tienen al menos una práctica socialmente responsables, sólo que no las reconocen como tal por lo que tampoco saben sobre las mediciones y beneficios de las mismas.

En el caso de guías que pueden ser útiles para la medición y comunicación sobre RSE para las empresas se determinó que indicadores ETHOS son de gran utilidad y de fácil aplicación para organizaciones de distintos rubros. Tal como sentencia Salguero Sarmiento (2020) estos estándares incluyen distintos sectores de las empresas lo que permite demostrar el compromiso real que ellas tienen con su entorno.

Otro instrumento tenido en cuenta para la investigación y más precisamente para la elaboración del Tablero de Control fueron los indicadores GRI, los cuales en este caso fueron de fácil incorporación, lo que coincide con lo que atestigua Bissio (2021) en su investigación de que son flexibles y prácticos a la hora de utilizarlos.

Existen herramientas de fácil comprensión y aplicación en cuanto a la RSE, el hecho es que las empresas no tienen una adecuada información ni capacitación, ya sea por el gobierno en sí o por la misma formación de sus gerentes. Tanto ETHOS como

GRI en sus páginas web describen claramente su forma de uso y determinar su medición tampoco es complejo, sólo que no se les ha puesto el debido interés por parte de los empresario a la hora informar, comunicando solo lo justo y necesario.

En cuanto al resultado obtenido sobre la elaboración de un Tablero de Control para las empresas del Parque Industrial se pudo establecer los diferentes tipos de indicadores que cada organización puede utilizar para el desarrollo de sus actividades, sean del rubro que sean.

Se analizan diferentes dimensiones de las entidades, como son la económica, social y ambiental y luego se observan las distintas perspectivas de cada una de ellas para lograr medirlas en función de los objetivos que cada organización desee lograr. Lo descripto anteriormente hace que sea un tablero útil a la hora de analizar los resultados que se obtienen de llevar a cabo ciertas actividades de índole socialmente responsable.

Por lo que este resultado se condice con lo expresado por Rubio Villarroel (2020) quien expresa que el Tablero de Control logra que las organizaciones identifiquen elementos claves para poder así medir sus principales objetivos.

Esta misma deducción, a su vez, se contradice por lo expuesto por Solari et al. (2020) quienes afirman que no existe una relación notable entre la RSE y el buen desempeño financiero, ya que estas políticas están referidas más a cuestiones del primer mundo y no del tercero como lo es Argentina.

Las organizaciones si bien realizan acciones de RSE, al no medir los resultados de las mismas no logran determinar sin un elemento de medición si estas actividades llegan a ser rentables o no para su economía y beneficiosas para la comunidad que la rodea.

Lo expuesto anteriormente, se contradice con lo que ocurrió con las empresas de Perú investigadas por Rocchetti Herrera et. al (2019) quienes afirman que las mismas luego de ver los beneficios obtenidos de llevar a cabo actividades sobre RSE han mejorado sus resultados económicos y su imagen frente al público.

Por último, en relación al rol de Contador Público a la hora de aplicar RSE, en esta investigación se revela que en el caso de los participantes que tienen fuertes conocimientos en RSE el profesional se encuentra en constante contacto con las gerencias. Esto último coincide con lo expuesto por Herrera Pérez (2020) de lo relevante que es el vínculo de las empresas con sus contadores, en donde también afirma que como en algunos países no es obligatoria la elaboración de informes es este profesional el que alienta a los empresarios a la preparación de los mismos.

El graduado en Ciencias Económicas es el que asume en las empresas la responsabilidad de elaborar el Balance Social que recomienda la RT 36 si las empresas así lo desean, es por esto también que se establece la importancia que éste mismo tiene. A lo largo de su carrera es capacitado para trabajar de forma ética, responsable y profesional tanto en el ámbito financiero, administrativo, ambiental y social, por lo que una vez en su campo de trabajo es el indicado para este tipo de tareas y las normas así lo respaldan. Esto último se condice con lo que concluyeron en su propia investigaciones los autores Aznar et al. (2015) de que los contadores se encuentran en constante proceso de renovación en cuanto a sus especializaciones en la profesión, manteniéndose actualizados para lo que refiere a la nueva era de negocios del siglo XXI.

Entre los resultados se puede ver claramente que el 25% de las empresas que no tiene una relación de día a día con su contador son aquellas que no elaboran informes sobre RSE y que tampoco tienen conocimientos sobre qué tareas son socialmente

responsable, las desconoce un 80% y refiere a la RSE como que si sólo se trata de cuidado ambiental.

Por lo mencionado anteriormente es que se comprueba lo relevante que es para las empresas contar con un profesional como el Contador Público y mantener un vínculo relativamente estrecho con él. El Contador, por lo general, actúa como asesor del gerente tanto en cuestiones contables y/o administrativas y a su vez conoce de cuestiones sociales y ambientales y las normas que para ello existen.

Esta investigación tuvo la limitación de que a la hora de ser llevada a cabo, la muestra no resultó ser totalmente representativa de la población analizada por lo que los resultados y conclusiones no pueden ser generalizados. Otra limitación ocurrió en cuanto a la escasa información y trabajos de investigación que existen en materia de RSE en Argentina.

Por otro lado, otra restricción fue la falta de confianza que tienen los empresarios a la hora de responder preguntas sobre el tema, si bien se les deja constancia de que es una entrevista anónima y de que el nombre de la organización no estará en la investigación algunos se negaron a responder.

Sin embargo, cuenta con la fortaleza de que el tablero de control realizado estuvo basado en organizaciones de distintos rubros lo que lo convierte en una herramienta de fácil aplicación a empresas dedicadas a diferentes actividades, sin necesidad de que sí o sí realicen tareas similares. Otra fortaleza debido al Tablero de Control es que es un cuadro simple lo que lo hace instrumento de uso sencillo por lo que su utilización requiere bajos costos y es comprensible fácilmente.

Conclusión

Si bien existen organizaciones dentro del Parque Industrial de Paraná que admiten no llevar a cabo actividades basadas en RSE es el 75% las que sí la practican. Estas últimas, son las que están más a la orden del día en cuanto a aprender, capacitarse y seguir a empleando actividades socialmente responsables. Por lo que se concluye que dentro de las organizaciones que dicen no realizar estas actividades, sin saberlo sus dueños llevan a la práctica acciones que sí derivan de RSE, ya sea el hecho de proteger a sus empleados, involucrar a las familias o de tener buen vínculo con sus proveedores.

Entonces, sí practican RSE pero no lo saben por falta de conocimientos sobre el tema y las ventajas que significa para la empresa y la sociedad, por lo tanto no pueden medir sus actividades ni ver sus efectos.

En Argentina lo referido a RSE está muy bien visto por la sociedad pero no todos los empresarios la aplican, ya que, no es obligatoria y también porque creen que el llevar a cabo este tipo de actividades les implican altos costos. Por lo mencionado anteriormente es que también se concluye que falta capacitación sobre cómo aplicar, como medir y demostrar lo beneficioso que es la RSE para toda la sociedad.

El hecho de tener en cuenta la RSE en la empresa puede que requiera algún costo extra en su aplicación pero, al ser actividades medibles, los empresarios pueden notar cuántos beneficios obtienen de ella y lo aportado a la comunidad.

Se llega a la conclusión también de la escasa demanda por parte de los Estados, tanto municipales, provinciales y nacionales en obligar a las empresas y entidades públicas que brinden información sobre su situación y de cómo sus acciones, sean las que sean, afectan a sus empleados como a la sociedad en sí.

Hoy en día tanto empresarios como el Estado tienen mayor visibilidad por parte de los consumidores o ciudadanos y si ellos no actúan de manera ética y responsable, son los mismos usuarios los que terminan por reclamar esta condición. Es un mundo informatizado en donde se adquiere información de lo que sea y en materia de RSE tanto en el sector empresarial como gubernamental están dejando de existir las excusas para no reconocer este asunto.

En el Parque Industrial de Paraná son pocas las organizaciones que elaboran informes comunicando a la sociedad sobre estas cuestiones, en el caso de las empresas participantes sólo son dos las que realizan, por ejemplo, el Balance Social que ofrece la RT 36 de FACPCE. En este sentido, en donde el Estado debe ser el principal ejemplo de Responsabilidad Social frente a sus ciudadanos, las organizaciones estatales son las que más falencias tienen en esta cuestión. En referencia a esto, Franco et. al (2019) sentencian que si bien la administración pública suele vincularse con los organismos privados para ciertas actividades, el sector estatal se destaca por estar poco involucrado en este tema.

A partir de esta investigación es que se recomienda a los Estados crear una norma o guía que sí sea obligatoria para que organismos tanto públicos como privados apliquen RSE. También es recomendable que en el caso de grandes empresas que ya tienen como base de sus negocios la RSE instruyan a los pequeños empresarios que son nuevos en los negocios, refuercen vínculos y crezcan en conjunto. Que se los inviten a los pequeños y/o nuevos integrantes que forman parte de su comunidad a capacitaciones, charlas, a conocer la entidad y a ver como implica positivamente la RSE en éstas grandes empresas.

Para finalizar, se propone que en un futuro se realice similar investigación con una muestra más representativa de la realidad de la ciudad de Paraná en general y no solo circunscripto a un parque industrial. También se invita a futuros investigadores a realizar las exploraciones dentro de 12 meses posteriores a este, analizando si el Tablero de Control presentado fue útil para alguna organización y si se obtuvieron los resultados esperados.

En cuanto a lo relacionado con la Administración Pública se recomienda profundizar en la investigación, ya que, en este ámbito la RS no es considerada como se debe. Realizar una averiguación de que si existen proyectos vinculados a este sector sobre capacitaciones que logren sensibilizar a los distintos actores de la comunidad y que se comience por parte del Estado la promoción a la inversión sostenible. En caso de que exista por parte de los gobiernos proyectos de tales características indagar en el ¿por qué no se llevan a cabo?

Referencias

- Aznar, M. F., Artuso Brema, M. D., Bauco, F., Delgado, M. R., & Puebla, S. L. (2015). Responsabilidad Social Empresarial y la Responsabilidad del Contador Público Nacional. *Trabajo de Investigación*. Mendoza, Mendoza, Argentina.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. (A. Rubeira, Ed.) Editorial Shalom 2008.
- Bissio, L. (Mayo de 2021). Trabajo de Grado. *¿Hacia dónde evoluciona el reporte corporativo?* Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.
- Centro de Informes UIA. (Mayo de 2021). *Informe de Actividad Industrial*. Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.uia.org.ar/publicaciones/>
- ComunicaRSE. (29 de Diciembre de 2017). *AGENDA 2032: Una mirada al futuro de la sustentabilidad*. Recuperado el Septiembre de 2021, de ComunicarSeweb: <https://www.comunicarseweb.com/noticia/agenda-2032-una-mirada-al-futuro-de-la-sustentabilidad>
- D'Onofrio, P., Gorosito, S., Iacono, C., Rodriguez, J., & Heit, M. (3 de Diciembre de 2020). Análisis empírico de responsabilidad social empresaria en el partido de general pueyrredón: reporting y vínculos. *26 encuentro nacional de investigadores universitarios del área contable. 16 simposio regional de investigación contable*. La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Federación Argentina de Consejos de Profesionales en Ciencias Economicas. (2012). *Resolución Técnica n° 36: Balance Social*. Carlos Paz.
- Fellner, A. (2016). *RT 36: La importancia del balance social empresarial*. Salta.
- Fleitman, J. (2010). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad* (Primera ed.). México: Pax Mexico.

- Franco, J., Gutiérrez, E., & Tisocco, F. (2019). Modelos de medición, evaluación y control de la gestión de gobiernos locales en materia de Sustentabilidad. Su utilización como herramienta para la promoción de ciudades creativas, justas y sustentables en el corredor del Río Uruguay. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 9(9), 15-36.
- Garzón Castrillon, M. A., & Ibarra Mares, A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(3), 53.
- Gavilanes Indacochea, J. A. (Abril de 2019). Análisis del cumplimiento de los factores de responsabilidad social en la asociación de empresas ubicadas en el parque industrial turubamba. *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial*. Quito, Ecuador.
- Giniger, N. I. (Diciembre de 2017). El Pacto Global como respuesta a la crisis. *Relaciones Internacionales*(53), 87-107.
- Gobierno de Entre Ríos. (2021). *GobiernoER*. Recuperado el Septiembre de 2021, de https://www.entrerios.gov.ar/portal/index.php?codigo=32&item=pagina_textos&menu=menu&modulo=&accion=
- GRI. (2021). *Global Reporting Initiative*. Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.globalreporting.org/>
- Herrera Pérez, G. S. (25 de Septiembre de 2020). El Contador Público ambiental: precepto del futuro inherente a la RSE. *Trabajo de Grado*. Ibagué, Colombia.
- IARSE. (2021). *Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad*. Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.iarse.org/>

- ISO 26000. (Septiembre de 2010). Recuperado el Septiembre de 2021, de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Monjarás Ávila, A., Bazán Suárez, A., Pacheco Martínez, Z., Rivera Gonzaga, J., Zamarripa Calderón, J., & Cuevas Suárez, C. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud*, 8(15), 119-122.
- Moreno, M. G. (1993). *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa II*. México, México: Progreso, S.A. de C.B.
- Naranjo Arango, R., Mercado Caruso, N., Naranjo Del Giudice, O., & Giraldo Oliveros, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en medianas empresas en departamentos del Atlántico, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84).
- Rocchetti Herrera, L., Medina Soto, E., Olivera Cáceres, J., & Gonzalo, G. Q. (2019). La responsabilidad social empresarial (rse) y su influencia en los resultados económicos de las empresas industriales de la ciudad de tacna, period. *Ciencia & Desarrollo*, 81-87.
- Rubio Villarroel, R. A. (2020). Cuadro de mando integral (CMI) como estrategia de mejoramiento administrativo de la diócesis de Latacunga. *Informe de Investigación*. Latacunga, Ecuador.
- Salguero Sarmiento, L. E. (Diciembre de 2020). Actividades de la gestión energética en el marco de la RSE en el sector energético en Colombia periodo 2011 a 2020 conforme al estándar GRI, indicadores ETHOS y ODS. *Maestría en Administración*. Bogotá, Colombia.

Solari, E., & Méndez Sáenz, A. B. (2020). ¿Las empresas argentinas socialmente responsables tienen un mejor desempeño económico? *Latitud Sur*(15), 48-68.

Anexos

Anexo I

Documento de consentimiento informado.

Consentimiento Informado para participantes de investigación. El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerles a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación y su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por _____, 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 incómoda, 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) ¿Puede describir en pocas palabras la actividad principal de su empresa?
- 2) ¿La empresa tiene sucursales? De ser así ¿la administración está centralizada en un solo lugar o tiene en cada sucursal?
- 3) ¿Qué cantidad de empleados tiene?
- 4) ¿Contrata trabajadores cuyo domicilio sea en zonas aledañas de donde se encuentra instalada la empresa?
- 5) ¿Ha tenido que despedir a algún empleado el último año?
- 6) ¿Ha renunciado algún empleado sin previo aviso el último año?
- 7) ¿Evalúa el rendimiento de sus empleados periódicamente?
- 8) ¿Dentro del plantel de empleados hay al menos uno que tenga capacidades diferentes?
- 9) ¿Y en la gerencia?
- 10) ¿Delega sus responsabilidades, cuando es necesario, a otros empleados con la capacitación adecuada para ello?
- 11) Si la respuesta anterior es no, ¿Por qué?
- 12) ¿Se conoce dentro de la organización para qué son útiles las prácticas de RSE?
- 13) ¿La empresa realiza prácticas sobre RSE?
- 14) Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Puede mencionar distintas prácticas que se lleven adelante desde la empresa?
- 15) ¿Tiene una relación permanente y fluida con el contador encargado de la firma de los balances de la empresa?
- 16) ¿El contador de la empresa le ha hablado sobre la RSE?

- 17) Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Le ha explicado la importancia de la misma?
- 18) ¿Realiza capacitaciones al personal para la realización de sus labores o para temas en general?
- 19) ¿Entrega elementos de protección personal a sus empleados?
- 20) ¿Tiene programas de cualquier tipo para involucrar a sus empleados con la empresa o través de ellos para llegar a sus familias?
- 21) ¿Cree usted que la empresa tiene un vínculo sólido con la comunidad en la que se encuentra establecida?
- 22) ¿Y con los proveedores y clientes?
- 23) ¿Realizan informes sobre RSE?
- 24) ¿Miden los beneficios obtenidos y gastos incurridos en las prácticas referidas a la RSE?
- 25) ¿La empresa elabora Balance Social?
- 26) ¿Qué herramientas utiliza la empresa para informar sobre la RSE?
- 27) ¿Qué desechos produce la empresa?
- 28) ¿Reciclan desechos de cualquier tipo? Puede ser el papel de la oficina, envases vacíos, plásticos, etc.
- 29) Por último, ¿Utilizan algún sistema de medición con indicadores sobre reciclado, desechos, contaminación, planes o algo similar?