



Autores: Viola, Mónica, Sepliarsky, Patricia

Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración

Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria – Análisis y factibilidad de aplicación- “Caso San Lorenzo”

1. Resumen

El objetivo del trabajo es el seleccionar indicadores de Responsabilidad Social Empresaria que resulten más apropiados para aplicar en el diseño de cuestionarios a efectuar en empresas de la localidad de San Lorenzo, en el marco de la investigación “Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria” que se lleva a cabo en la ciudad de San Lorenzo, Santa Fe.

En el marco del Proyecto nos interesa confrontar la opinión de vecinos con la información, que a través del cuestionario que se ha desarrollado, nos brinden las empresas.

2. Introducción

En el marco de la investigación Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria” nos encontramos con la necesidad de realizar encuestas a las empresas con el propósito de contrastar la información surgida de las entidades vecinales de la localidad de San Lorenzo con la que proporcionan las empresas en esa misma área de incumbencia.

3. Objetivos de la investigación

Identificar indicadores de Responsabilidad Social Empresaria que resulten más apropiados para aplicar al diseño de cuestionarios a efectuar en empresas de la localidad de San Lorenzo, en el marco del proyecto de investigación mencionado “Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria” que se lleva a cabo en la ciudad de San Lorenzo, Santa Fe.

4. Metodología

La metodología utilizada consistió en el relevamiento bibliográfico, y análisis de la factibilidad de utilización de dichos indicadores en la muestra bajo estudio, selección y preparación de un cuestionario dirigido a empresas.

5. Marco teórico

Se han considerado los indicadores planteados por Organización Internacional de Normalización (ISO), Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social, OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO (ODM), Global Reporting Initiative (GRI), El Instituto Ethos, y los avances existentes en el país referidos al Balance Social entre otras. Nos hemos encontrado con la problemática en cuanto a la certificación de las guías



o normas ya que las mismas son en general de carácter voluntario y no exigen a las organizaciones el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables, tampoco tienen la intención de utilizarse para propósitos reglamentarios, contractuales ni de evaluación de la conformidad. En el marco del Proyecto nos interesa confrontar la opinión de vecinos con la información, que a través del cuestionario que se ha desarrollado, nos brinden las empresas.

Paralelos Organizacionales

A continuación se presenta una matriz en donde se muestran las convergencias de las materias fundamentales y temas propuestos por la ISO 26000 en relación con los indicadores propuestos por las organizaciones que manejan indicadores de RSE.

MATERIAS FUNDAMENTALES TEMAS	ISO 26000	GTC 180	ODM	GRI	ETHOS
Debida diligencia	X			X	
Situaciones de riesgo para los derechos humanos	X			X	
Evadir la complicidad	X			X	
Resolución de conflictos	X			X	
Discriminación y grupos vulnerables	X	X			X
Derechos Civiles y políticos	X	X		X	
Derechos económicos, Sociales y Culturales	X	X		X	
Derechos fundamentales en el trabajo	X	X		X	X
Trabajo y relaciones laborales	X	X	X	X	X
Condiciones de trabajo y protección social	X	X	X	X	X
Dialogo social	X	X		X	X
Salud y seguridad en el trabajo	X	X		X	X
Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	X	X		X	
Prevención de la contaminación	X	X		X	X
Uso sostenible de los recursos	X	X		X	X
Mitigación del cambio climático y adaptación	X	X	X	X	
Protección y recuperación del medio ambiente natural	X	X	X	X	X
Ani-corrupción	X	X		X	X
Participación política responsable	X	X		X	X
Competencia justa	X	X		X	X
Respeto a los derechos de la propiedad	X	X		X	
Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales	X	X		X	X
Protección de la salud y seguridad de los consumidores	X	X		X	
Consumo sostenible	X	X			
Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	X	X		X	X
Protección y privacidad de la información del consumidor	X	X		X	
Acceso a servicios esenciales	X	X	X		
Educación y toma de conciencia		X	X	X	X
Participación activa y desarrollo de la	X	X			X



Comunidad					
Educación y cultura	X	X			X
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	X	X	X	X	X
MATERIAS FUNDAMENTALES TEMAS	ISO 26000	GTC 180	ODM	GRI	ETHOS
Generación de riqueza e ingresos	X	X	X	X	
Salud	X	X	X		
Inversión social	X	X	X	X	X

1

ISO 26000 no es una norma de sistema de gestión. No es adecuada ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual². Son sus principios: Rendición de cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los intereses de las partes interesadas, Respeto al principio de legalidad, Respeto a los derechos humanos. Norma Internacional ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010 Principios de la Responsabilidad Social³.

Ilustración 1 Implementación ISO 26000⁴



¹ CLAUDIA JANETH CARDONA ALZATE LUISA FERNANDA GIRALDO HINCAPIE Universidad de Pereira Facultad de Ingeniería Industrial – Colombia -Pereira – año 2010

² <http://www.iso26000latam.org/descubriendo-iso-26000#cerficable>

³ Norma Internacional ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010

⁴ Ibídem 3



GTC 180 RS - La Organización Internacional de Normalización (ISO) inició en el año 2005 la elaboración de una Guía Técnica en Responsabilidad Social, proceso en el cual el Comité 180 de ICONTEC ha participado paralelamente. El objetivo de construir este documento en la ISO fue fomentar el compromiso voluntario con la RS, unificar conceptos y definiciones, y métodos de evaluación, entre otros aspectos No es certificable⁵

Los OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO (**ODM**) es una iniciativa de carácter global que se creó en el año 2000 a partir de la Declaración del Milenio en las Naciones Unidas firmada por 189 países. Los objetivos, metas e indicadores se refieren a distintas áreas temáticas –Pobreza y Hambre, Educación, Igualdad de Género, Salud, Medio Ambiente, Comercio, Ayuda al desarrollo así como nuevas Tecnologías e Información y Comunicación-⁶

GRI Global Reporting Initiative (Organización sin ánimo de lucro) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. El Marco, que incluye la Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas Guías, la cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita.

Indicadores Ethos: El Instituto se fundó en Brasil en 1998 con el objeto de desarrollar actividades en torno a la problemática de Responsabilidad Social. Ha diseñado una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas, que evalúa la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial, la planificación de estrategias y el monitoreo del desempeño general de la empresa. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje.

Balance Social en Argentina -LA NUEVA LEY DE BALANCE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Frente a una ley nacional de Balance Social en la República Argentina, la ciudad autónoma de Buenos Aires decidió en diciembre de 2007 legislar sobre el tema; el marco jurídico propuesto se denominó Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA)

Trataremos de desarrollar un análisis de los aspectos positivos y negativos de esa Ley N° 2594 sancionada el 6 de diciembre de 2007 y automáticamente promulgada el 16 de

⁵ http://www.icontec.org/BancoConocimiento/M/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social.asp?CodIdioma=ESP

⁶ Indicadores de los ODM en América Latina y el Caribe – CEPAL-Serie Estudios estadísticos y prospectivos N° 53 Pág. 10, 11



enero de 2008 y publicada en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 2859 el 28 de enero de 2008.

Se verificará el grado de cumplimiento de esta legislación respecto a la Teoría General de la Contabilidad y la Teoría de la Contabilidad Social Micro.

Se terminará concluyendo la necesidad de la reglamentación urgente de la ley por parte del Poder Ejecutivo de la ciudad y la futura actuación del Comité de Enlace Intergubernamental que involucra a los ministerios de Ambiente y Espacio Público, Hacienda, Desarrollo Social y Planeamiento y Obras públicas.⁷

El objetivo general de la ley: Según su artículo 1º, la ley busca la promoción de comportamientos sociales y ambientalmente responsables por parte de todas las empresas que tengan domicilio legal en la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y desarrollen su actividad principal en la ciudad al menos con un año de actividad en la misma en el momento de vigencia de la ley, ya sean nacionales o extranjeras (artículo 4º).

Nos parece plausible este objetivo amplio que supera las restricciones de la ley nacional que solamente se refiere a temas de interés para los gremios de las empresas. Comportamiento social responsable y sustentable junto con comportamiento ambiental responsable y sustentable es un buen punto de partida para la elaboración de estos documentos.

Doble carácter: Presentación obligatoria y voluntaria.

Se establecen dos categorías de empresas comprendidas, una parte de ellas tendrá la obligación de presentar el BRSA y para otra parte la presentación será voluntaria.

Quedan obligadas a presentar el BRSA las empresas que tengan una dotación superior a trescientos (300) trabajadores y cuya facturación supere, en el último año los valores indicados para las medianas empresas en la Resolución SEPyme N° 147/06, sus concordantes y complementarias.

La presentación será voluntaria para aquellas empresas que no superen los valores indicados precedentemente (artículo 2º).

Un aporte interesante consiste en la propuesta de beneficios promocionales para las empresas que presenten voluntariamente el BRSA, sin tener obligación para ello.

Se prevé que la reglamentación de la ley propondrá en ese sentido:

- a) acceso a créditos;
- b) acceso a programas especiales;
- c) incentivos para la innovación tecnológica y;
- d) otros que establezca la autoridad de aplicación.

Características de los BRSA

⁷ <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/6401/associados/associados.aspx>



Los BRSA reflejarán los procedimientos internos aplicables a las empresas que satisfagan los requisitos de ser objetivos, concretos y mensurables, trazables y auditables. Esto corresponde a nuestra opinión que sostiene que los informes contables microsociales deben proceder de sistemas contables microsociales adecuados, pues la calidad de cada documento se ve beneficiado o perjudicado por la calidad del diseño del sistema contable que los genera.

Un aspecto importante es el carácter de públicos y de libre acceso para toda la población de la ciudad y no solamente a sindicatos u otro tipo de destinatarios particulares. Lo social y lo ambiental afecta a toda la población.

El artículo 7º señala que el contenido mínimo de los BRSA será establecido por la autoridad de aplicación, por lo cual consideramos que urgen las decisiones al respecto.

Se establece que los indicadores diseñados deben permitir la objetiva valoración y evaluación de las condiciones de equidad y sustentabilidad en los aspectos: a) social; b) ambiental; c) económico y; d) financiero.

En el artículo 8 se establece que la autoridad de aplicación establecerá requisitos respecto a:

I) La equidad: entre varones y mujeres.

II) Aspecto social: relaciones de las organizaciones con sus empleados, la comunidad, los clientes, los proveedores y otras organizaciones comunitarias en proceso de desarrollo sustentable del capital social y del capital humano.

III) Aspecto ambiental: interacciones con el entorno que cumpliendo las regulaciones agreguen a los umbrales establecidos por las normas, mayor reducción de la contaminación y un uso más sustentable de los recursos naturales⁸.

6. Finalidad de los indicadores

Los indicadores son instrumentos de observación indirecta de la realidad. La fuerza de la asociación entre lo que se trata de conocer y lo que muestra un indicador es la medida de su calidad. Las razones por las cuales los indicadores pierden calidad tienen que ver con la validez y con la confiabilidad, dos medidas clásicas de dicho atributo.

- La confiabilidad de los indicadores se refiere a la probabilidad de que los resultados que se obtengan sean los mismos todas las veces en que se los emplee.
- La calidad de los indicadores se expresa en la probabilidad de que indicarán lo que interés que indiquen todas las veces que se los aplique. En otras palabras, es la conjunción entre las respectivas probabilidades de la validez y la confiabilidad⁹.

⁸ Luisa Fronti de García - Carlos L. García Casella "EL CONTADOR PÚBLICO ANTE LA LEGISLACIÓN ARGENTINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIA" XXXII SIMPOSIO NACIONAL DE PROFESORES DE PRÁCTICA PROFESIONAL- FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES y DE LA SALUD UNIVERSIDAD NACIONAL DE SANTIAGO DEL ESTERO TERMAS DE RIO HONDO – SGO. DEL ESTERO 23 y 24 DE SETIEMBRE DEL 2010

⁹ Jorge Hintze " Guía para la elaboración de Bancos de Indicadores" (Tecnología para la organización pública) Pág. Nº 4y5



La tarea que forma parte del Proyecto de Investigación "ECO122 - Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria", como uno de sus objetivos es brindar soporte a las futuras políticas públicas del municipio San Lorenzo, (véase Informe N° 1); proponiendo un conjunto de indicadores, entre otras actividades.

7. Conclusión

La información puede ser considerada como la representación de la realidad mediante algún tipo de lenguaje, donde los datos se interpretan o se elaboran de alguna manera, la información que pretende elaborarse partir de la elección de Indicadores de RS, serán sin dudas la construcción de conocimiento.

Enunciamos a continuación los Indicadores seleccionados para el relevamiento de la investigación: "ANÁLISIS SITUACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Caso San Lorenzo", aplicados en la Encuesta de Opinión sobre Responsabilidad Social. Concluimos que constituyen los que más se ajustan al cuestionario ya aplicado a los vecinos y serán la base adecuada para formular un nuevo cuestionario a ser aplicado para el relevamiento de la información en las Industrias y empresas de dicha zona.

Los indicadores GRI, abarcan distintas dimensiones y protocolos para cada una de ellas, base de análisis para la selección de preguntas para la construcción de Encuesta a ser utilizada para la investigación base que subyace. Detallamos a continuación las pautas que se han seleccionado para la aplicación de este estudio.

DIMENSIÓN ECONÓMICA	
Realización económica	
Presencia en el mercado	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
Impactos económicos indirectos	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
Dimensión Ambiental	
Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de



	energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
	Emisiones, vertidos y residuos
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.
EN20	NO _x (Oxido ácido o anhídrido), SO _x (Monóxido de Azufre) y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
	Productos y servicios
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
	Cumplimiento normativo
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
	Transporte
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
	Medio ambiente general
EN30	Desglose por tipo del total de gasto e inversiones ambientales.
	DIMENSIÓN SOCIAL
	Prácticas laborales y ética del trabajo: empleo
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
LA2	Número total de empleados y su rotación media, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
	Prácticas laborales y ética del trabajo: relaciones empresa / trabajador
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
	Prácticas laborales y ética del trabajo: salud y seguridad en el trabajo
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.



LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
LA14	Prácticas laborales y ética del trabajo: diversidad e igualdad de oportunidades Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
DERECHOS HUMANOS	
Derechos humanos: prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
Derechos humanos: libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
Derechos humanos: explotación infantil	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
Derechos humanos: trabajo forzado	
Derechos humanos: prácticas de seguridad	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
SOCIEDAD	
Sociedad: comunidad	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización
Sociedad: cumplimiento normativo	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
Responsabilidad sobre productos: salud y seguridad del cliente	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos



	a tales procedimientos de evaluación.
	Responsabilidad sobre productos: comunicaciones de marketing
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios, mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
	Responsabilidad sobre productos: privacidad del cliente
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Claudia Janeth Cardona Alzate, Luisa Fernanda Giraldo Hincapie Universidad de Pereira Facultad de Ingeniería Industrial – Colombia -Pereira – año 2010
- Indicadores de los ODM en América Latina y el Caribe – CEPAL-Serie Estudios estadísticos y prospectivos N° 53 Pág. 10, 11
- Jorge Hintze “ Guía para la elaboración de Bancos de Indicadores” (Tecnología para la organización pública) Pág. N° 4y5
- Luisa Fronti de García - Carlos L. García Casella “EL CONTADOR PÚBLICO ANTE LA LEGISLACIÓN ARGENTINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EMPRESARIA” XXXII SIMPOSIO NACIONAL DE PROFESORES DE PRÁCTICA PROFESIONAL- FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES y DE LA SALUD UNIVERSIDAD NACIONAL DE SANTIAGO DEL ESTERO TERMAS DE RIO HONDO – SGO. DEL ESTERO 23 y 24 DE SETIEMBRE DEL 2010
- Norma Internacional ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010
- <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/6401/associados/associados.aspx>
- http://www.icontec.org/BancoConocimiento/M/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social/micro_sitio_gtc_180_-_responsabilidad_social.asp?CodIdioma=ESP.
- <http://www.iso26000latam.org/descubriendo-iso-26000#cerficable>