

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Modelo de balance social frente a los indicadores global reporting initiative
en transportes Olmos Tours**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Yulisa Lisset Ventura Vidaurre

ASESOR

Cecilia Del Rosario Alayo Palomino

<https://orcid.org/0000-0001-6874-6317>

Chiclayo, 2024

**Modelo de balance social frente a los indicadores global reporting
initiative en transportes Olmos Tours**

PRESENTADA POR

Yulisa Lisset Ventura Vidaurre

A la facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Eduardo Enrique Espinoza Tello

PRESIDENTE

Luis Antonio Montenegro Perez

SECRETARIO

Cecilia del Rosario Ayala Palomino

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación, se la dedicó a mi familia en especial a mis padres, por el esfuerzo, el sacrificio brindando, por la confianza depositada, por su amor incondicional y por ser mi soporte emocional. Así mismo les agradezco por inculcarme buenos valores, por los consejos brindados para ser una persona de bien, por las palabras de aliento para enfrentarme en el día a día.

Asimismo, a Dios por darme vida día a día, por darme sabiduría para cumplir con cada logro, por ser mi fortaleza en todo momento y por ser mi guía espiritual en cada paso que di.

Agradecimiento

Agradecida con el alma mater la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por sólida formación adquirida durante los 5 años de mi carrera profesional.

A mis docentes por compartir todos sus conocimientos para formarnos como profesionales, por la paciencia y dedicación brindada en cada clase. Así mismo agradecer de manera especial a mí asesora la magister Cecilia Del Rosario Alayo Palomino por su tiempo y orientación brindada en esta investigación.

Al señor Fernando Maza Cruz gerente general de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L., por la confianza otorgada para poder realizar esta investigación y brindarme la información requerida.

MODELO DE BALANCE SOCIAL FRENTE A LOS INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE EN TRANSPORTES OLMOS TOURS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repository.unilibre.edu.co Fuente de Internet	2%
2	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	bdigital.uncu.edu.ar Fuente de Internet	1%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Cartagena Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet	1%

ÍNDICE

Resumen.....	10
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Balance social.....	20
2.2.2. Indicadores Global Reporting Initiative (GRI).....	27
III. Materiales y Métodos.....	32
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	32
3.1.1. Tipo.....	32
3.1.2. Enfoque.....	32
3.1.3. Nivel.....	32
3.2. Diseño de investigación.....	32
3.3. Población, muestra y muestreo.....	32
3.3.1. Población.....	32
3.3.2. Muestra.....	32
3.3.3. Muestreo.....	33
3.4. Criterios de selección.....	33
3.5. Operacionalización de variables.....	33
3.6. Técnicas, instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6.1. Técnica.....	38
3.6.2. Instrumentos.....	38
3.7. Procedimientos.....	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9. Matriz de consistencia.....	39
3.10. Consideraciones Éticas.....	48
IV. Resultados y discusión.....	49

4.1.	Resultados.....	49
4.1.1.	Medición del grado de responsabilidad social empresarial	49
4.1.2.	Determinación: clasificación, ponderación y metas de los indicadoresGRI.....	50
4.1.3.	Diseño de una matriz en responsabilidad social empresarial	54
4.1.4.	Diseño de un modelo de balance social según los indicadores GRI	59
4.2.	Discusión	64
V.	Conclusiones.....	66
VI.	Recomendaciones	67
VII.	Referencias	68
VIII.	Anexos.....	71

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	34
Tabla 2 Matriz de consistencia	40
Tabla 3 Indicadores Global Reporting Initiative	50
Tabla 4 Indicadores de actuaciones económicos, ambientales y sociales.....	52
Tabla 5 Metas y ponderación GRI.....	53
Tabla 6 Actividad de la empresa	54
Tabla 7 Aspectos e impactos de la empresa	55
Tabla 8 Evaluación del impacto ambiental.....	56
Tabla 9 Criterios de evaluación en la severidad del impacto	57
Tabla 10 Probabilidad de ocurrencia	58
Tabla 11 Alcance del impacto	59
Tabla 12 Relevancia del aspecto ambiental.....	59
Tabla 13 Tipos de control.....	60
Tabla 14 Partes del BS	61
Tabla 15 Actividades a evaluar en el BS.....	62

Lista de Figuras

Figura 1 Grado de responsabilidad social empresarial	49
Figura 2 Matriz de responsabilidad social	54

Lista de Anexos

Anexo 1 Instrumento de análisis documental del cálculo en la medición de la responsabilidad social empresarial.....	75
Anexo 2 Instrumento de análisis documental para diseñar una matriz en responsabilidad social empresarial	76
Anexo 3 Instrumento de análisis documental para la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI.....	77
Anexo 4 Instrumento de análisis documental para diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI	78
Anexo 5 Carta de aceptación	79

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de balance social frente a los Indicadores Global Reporting Initiative en transportes Olmos Tours, Lambayeque 2022. Asimismo, se bosquejó una matriz en responsabilidad social según las memorias de sostenibilidad de los Indicadores Global Reporting Initiative, con el fin de que la empresa elabore su propia memoria de responsabilidad sostenible. Dicha investigación contó con un enfoque mixto, de tipo aplicada, de nivel descriptivo - transversal, de diseño no experimental, teniendo como técnica a la entrevista y el análisis documental.

En la investigación se presenta una visión general sobre la responsabilidad social empresarial, las ventajas que tiene para Olmos Tours adoptar una conducta socialmente responsable y las exigencias que se originan como contrapartida. Se desarrolló la idea de responsabilidad social como valor estratégico, para fomentar un compromiso ético empresarial y promover practicas responsables dentro de la organización; de tal manera que fortalezca su reputación corporativa, genere confianza y credibilidad entre los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Finalmente, los resultados obtenidos demostraron que la empresa de transportes Olmos Tours, desde su creación no realiza informes de sostenibilidad, al medir su grado de responsabilidad social empresarial, se evidencia que se encuentra parcialmente comprometida tanto así que el apoyo a la comunidad es de 1.07 % lo cual debería ser de mayor involucramiento. Asimismo, ejecuta acciones relacionadas a aspectos ambientales y económicos que no cumplen con las expectativas de la RSE, sin embargo, el 1.71% es el mayor porcentaje el cual está enfocado en las oportunidades de mejorar por atender.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, balance social, memoria de Indicadores Globales Reporting

Abstract

The general objective of this research was to design a social balance model against the Global Reporting Initiative Indicators in transport Olmos Tours, Lambayeque 2022. Likewise, a social responsibility matrix was outlined according to the sustainability reports of the Global Reporting Initiative Indicators, with in order for the company to prepare its own sustainable responsibility report. This research had a mixed approach, applied, descriptive-cross-sectional level, non-experimental design, using interview and documentary analysis as a technique.

The research presents a general vision of corporate social responsibility, the advantages that Olmos Tours has for adopting socially responsible behavior and the demands that arise as a counterpart. The idea of social responsibility as a strategic value was developed to foster a business ethical commitment and promote responsible practices within the organization; in such a way that it strengthens its corporate reputation, generates trust and credibility among customers, suppliers and other interested parties.

Finally, the results obtained demonstrated that the transport company Olmos Tours, since its creation, has not made sustainability reports. When measuring its degree of corporate social responsibility, it is evident that it is partially committed so much so that community support is 1.07. % which should be more involving. Likewise, it executes actions related to environmental and economic aspects that do not meet CSR expectations; however, 1.71% is the highest percentage which is focused on the opportunities for improvement to be addressed.

Keywords: Corporate social responsibility, social balance, reporton Global Indicators Reporting

I. Introducción

Los primeros intentos de presentar un balance social para las empresas, surgió a partir del año 1966 en Estados Unidos de Norteamérica con el propósito de perfeccionar el retrato público de las compañías; ya que en ese tiempo surgió una asociación de alumnos, periodistas y eco logísticas que comenzaron a criticar duramente el avance del desarrollo de la publicidad agresiva e utilización poco agradable de los recursos naturales por parte de las compañías, haciéndolas culpables y responsables de la crisis social que atravesaba el país (Rivadeneira 2017). Ante estos sucesos varios investigadores europeos comenzaban a preocuparse por el tema y bajo el significado de responsabilidad social y la denominación de auditoría social, se gestionó cuantificar en métodos monetarios los beneficios y daños sociales vinculados a las políticas laborales de las organizaciones; ya en la década del 70 en los países de Alemania, Francia, España, Holanda e Inglaterra elaboraron regímenes de investigación social más complejos para aplicarlos en el ámbito empresarial y académico (Fernández, Geba, Montes y Schaposnik 1998). Ya en el año 1977 en Francia se dio por primera vez la definición legal del Balance Social y lo definen “como una herramienta de pesquisa general retrospectiva, a través de innegables indicadores concernientes básicamente al ambiente social interno.” Es así que desde esa fecha los balances sociales estuvieron desarrollándose a profundidad en cuanto a su alcance para las empresas, además su implementación permite cumplir con objetivos principales de informar, planear y gestionar. Es por ello que al emplearlo en las organizaciones favorece con la gestión empresarial, facilitando el registro, evaluación y control con fines de progresar el desarrollo social de las empresas (Gardey, 2016). Por otro lado, en el año 1997 la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), acuerdan y le dan la iniciativa a Global Reporting Initiative (GRI) para que plante una “Guía para la elaboración de un informe de sostenibilidad”, cuya inicial versión nació en el 2000, la segunda en el 2002 y la tercera en el 2006, donde tiene como gestión corregir la eficacia, rigidez y beneficio de los reportes de sustentabilidad para que obtengan un nivel equivalente al de los reportes financieros. Basándose esencialmente en la construcción de un triple balance (triple botón line), financiero, social y medioambiental (Ángeles & Salazar, 2016). Los modelos de informes de sostenibilidad de GRI estas desarrollados con auténticos aportes de varias partes interesadas y adaptadas al interés público que ayudan a las organizaciones y gerencias de todo el universo a desarrollar y anunciar su impacto en temas críticos de sostenibilidad, tales como el bienestar social, el cambio climático y los derechos humanos; esto permite crear beneficios sociales, ambientales y económicos para

todos (Gardey, 2016). El balance social en Latinoamérica surge mediante el intercambio cultural con los países desarrollados ya que aplican el balance social en sus grandes empresas. Por tal razón los países como Francia, Inglaterra, España y Alemania han ido bosquejando este diseño de balance en sus empresas con el fin de que los empresarios tengan iniciativas de responsabilidad social ya que esta es el ente formador de una empresa conllevando al logro de los objetivos presentados en dicha identidad. En México, solo 41 empresas o grupos económicos familiares ejercen actividades de responsabilidad social, pues la gran mayoría de empresas solo están dedicadas a obtener fines económicos que beneficien y satisfagan sus necesidades, todo esto se da por la carencia de reflexión y planeación para que las empresas mexicanas adquieran involucramiento de los criterios de responsabilidad social. En 1978, por primera vez la Asociación Nacional de Industriales ANDI diseña un modelo generalizado de balance social para las organizaciones colombianas, con el fin de desarrollar actividades sociales y ambientales creando así la conciencia de responsabilidad social empresarial donde trata de involucrar las buenas prácticas en la empresa en su entorno, aquella que no solo ve por satisfacer sus necesidades, sino que también es partícipe de todo aquello que lo rodea. Ya en el año 1979 se pone en práctica este modelo a las empresas antioqueñas: FABRICATO Y ENKA, siendo así las pioneras del uso de este modelo, contribuyendo con ventajas de implementación en técnicas de responsabilidad social para los empleados y colaboradores, así como la contribución con información sobre las desventajas que involucra la inexistencia de reglas de este tipo encaminado al ambiente comunitario de las empresas. Machado (2017), elaboró un balance social para una empresa de servicios comerciales en Venezuela, adecuándose a ciertas características que presenta el balance social y en base a los indicadores GRI, donde permitió comprobar que esta visión social de las organizaciones favorece en el progreso de la calidad de vida de la ciudad y el avance del país. Este modelo de balance social tiene la flexibilidad de poder ser empleado en diversas organizaciones en función de sus peculiaridades y sus diversas disposiciones sociales basadas en los problemas y necesidades que aquejan a la sociedad. De esta manera Castillo (2017) realizó un estudio a las empresas españolas para asemejar el nivel de RS en el que se encuentran lo que dio como resultado que las empresas presentan un nivel muy bajo ya que solo el 23,53% mantiene un nivel medio o alto de RS. Como resultado del estudio ejecutado y dada la importancia de dicho sector en la sociedad se cree necesario sensibilizarse a los gerentes sobre las ventajas que presume la divulgación de la RS ya que no es solo una forma de hacer claros los beneficios que su prestación brinda sino una forma de conseguir una ventaja competitiva; por ello propone emplear el balance social en las organizaciones. Por otro lado, Machado (2018), señala que “el balance social surge como un

instrumento que permite medir el cumplimiento de la responsabilidad social”, bajo esta definición realizó un estudio a un grupo de empresas ecuatorianas para identificar el nivel de RS en el que se encuentran lo que dio como resultado que las empresas presentan un nivel muy bajo ya que solo el 23,53% mantiene un nivel medio o alto de RS. Como secuela del análisis verificado y dada la importancia de dicho sector en la sociedad se cree preciso sensibilizar a los gerentes sobre las primacías que supone la divulgación de la RS ya que no es solo una forma de hacer transparente los beneficios que su servicio ofrece sino una forma de obtener una ventaja competitiva. Así mismo hace énfasis a los beneficios de los Indicadores Global Reporting pues estos conllevan a la empresa a brindar una mejor calidad de servicio y sobre todo a mantener una buena imagen empresarial ya sea de manera interna o externa conllevando así al logro de objetivos. La falta de un balance social, en una empresa provoca el desconocimiento de las contribuciones a la sociedad.

Según investigaciones realizadas a nivel nacional se puede mencionar que la responsabilidad social empresarial va más allá del cumplimiento de las leyes. Es así que en el 2015 se planea diseñar un balance social en el programa “PERÚ RESPONSABLES”, promovido por el ministerio de trabajo y promoción del empleo, con el propósito de desarrollar de programas y proyectos donde se promueva la responsabilidad social, de esta manera contribuir con las problemáticas sociales que aquejan al país. En Perú se realizó un estudio con el fin de respaldar la premisa de que la conceptualización de la responsabilidad social no se asemeja con las labores perpetradas por las empresas a través de la aplicación del mecanismo de labores por impuestos, en dicha investigación se sostuvo que el mecanismo de obras por impuestos es una forma de pagar por la que pueden optar las compañías lo que los confunde al asumir principios de responsabilidad social, cabe mencionar que dichos principios no tienen un fin lucrativo como lo es el mecanismo de obras por impuestos (Martínez 2015). Las obras por impuesto son aquellos medios de pago que realiza la empresa a través CIPRL en la cual se reconoce un monto invertido, dicho medio de pago confunde a las entidades de transporte como aquellos principios de responsabilidad social. Lo que conlleva a que su empresa no logre cumplir con los objetivos planteados. Del Carpio en el 2017, en su artículo titulado la calidad de la responsabilidad social empresarial en el sector transporte basada en una propuesta del balance social señala que la RSE es el rol que deben tomar las organizaciones a favor del desarrollo sostenible, es decir debe concurrir un equilibrio entre el bienestar social, el desarrollo económico y el cuidado del medio ambiente; sin embargo hoy en día esto no es puesto en prácticas por las empresas, ya que el sector transporte viene arrasando algunas problemáticas

en temas medioambientales ya que genera CO₂ Y otros contaminantes, además de la informalidad y los accidentes ocasionados, quebrantando así los derechos primordiales de los ciudadanos y el cuidado al medio ambiente. Canessa & García Vega (2017), llevó a cabo un estudio en empresas colombianas del sector transporte terrestre y aéreo donde se evidenció que al no cumplir con algunos criterios de RSE se detectó que existe una vulneración de los Derechos Humanos ante ello se han dictado una serie de jurisdicciones en el cual se estipula garantizar la libre prestación de servicios, libre circulación, seguridad y justicia llegando así a la conclusión que las empresa privadas y públicas deben promover el bien común mientras brindan sus servicios , es de ahí de donde parte el balance social ya que crea un vínculo de diálogo entre la sociedad y la empresa orientando a desarrollar un plan estratégico en el cual se incluya acciones sociales, económicas y medioambientales (Valeriano, 2019). En el Perú actualmente la mayoría de empresas están enfocadas en lo económico y financiero, mientras que en Colombia el 30 % de las empresas se están agrupando la conducta medioambiental y social, implementando la responsabilidad social empresarial como eje trascendental que forma parte de la competencia, sostenimiento, progreso perenne, logrando así posicionamiento y reconocimiento en la gestión empresarial ya que la responsabilidad social es un compromiso social con el medio que encierra a las empresas. En el departamento de Chiclayo durante los últimos 5 años se ha incrementado la demanda de servicios de transporte, permitiendo así satisfacer las necesidades de desplazamiento de los ciudadanos convirtiéndolo así en un sector fundamental para el crecimiento en el entorno económico del departamento Lambayecano. De esta manera se afirma que el sector transporte, es uno de los sectores más importante para el progreso económico del país y a su vez, también es uno de los sectores donde la informalidad se está apoderando cada vez más, pues como se sabe al hablar de transporte público es abarcar a todas las combis, buses, taxis y motos taxi; choferes sin y con brevets; con y sin multas por diversas infracciones cometidas, reflejando así que las normas de tránsito no se cumplen; quizá por una falta de cultura de respeto a la policía de tránsito, entre choferes, pasajeros y transeúntes, evidenciando así que no existe una adecuada gestión vial para frenar estos y otros factores que aquejan a toda una sociedad y que con el pasar de los días se vuelve más caóticos debido a la congestión vehicular que se ostenta en las horas puntas, además de que se genera un alto consumo de energía, las emisiones del CO₂ son cada vez más elevadas perjudicando al aire y la salud de la población en general (Ministerio de Minas y Energía, 2016; Congreso de la República, 2019); no obstante, el Ministerio de Transporte ha empezado a promover acciones de RSE para contrarrestar los problemas que aqueja el sector, del mismo modo, se pretende que un 35% de las empresas de transporte implementen estas prácticas en sus estrategias

empresariales y adopten políticas y normas de regulación encaminadas a la responsabilidad social que les permita tomar decisiones más eficientes en el ámbito social, económico y medioambiental. Es así que (Pardo en el 2018), señala que el balance social al asociarse con los indicadores GRI intervienen como una herramienta de gestión pues hoy en día la Responsabilidad Social Empresarial “RSE” se ha transformado en una nueva forma de gestión, el cual puede definirse como el equilibrio que puede generar a las empresas tanto en lo económico, social y ambiental teniendo en cuenta todos los grupos de interés. Es así que se estudiará a la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L. ya que no cuenta con un sistema de evaluación que le permita identificar las diferentes falencias asociadas a la responsabilidad social empresarial por ende la empresa aún no conoce con claridad el significado de RSE, además del alcance que tiene ésta y los beneficios que les puede generar a futuro; por tal motivo es necesario realizar un sistema de evaluación de la RSE, estructurado en un balance social donde se identifiquen las características, las posibilidades y las necesidades que presente la empresa Olmos Tours S.R.L., teniendo en cuenta a los indicadores GRI; ya que dicha empresa tiene como visión: Para el 2024 ser la empresa líder en transporte terrestre de pasajeros para el Departamento de Chiclayo, donde sea reconocida por prestar servicios de calidad, seguridad y confiabilidad, comprometida con el desarrollo sostenible del departamento. De tal manera que se pretenda responder a la siguiente interrogante ¿Cómo estructurar el diseño de un modelo de balance social teniendo en cuenta las características y necesidades que presenta la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L. con base a los indicadores GRI?

El objetivo general es diseñar un modelo de balance social frente a los Indicadores Global Reporting Initiative en transportes Olmos Tours, Lambayeque 2022. Asimismo, tiene como objetivos específicos: medir el grado de responsabilidad social empresarial, diseñar una matriz en responsabilidad social empresarial, determinar la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI y diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Franco et al. (2020) en su trabajo de indagación tienen como objetivo diseñar un balance social bajo un plan de responsabilidad social empresarial en la empresa Integra S.A.C. con la finalidad de contribuir a mejorar la problemática encontrada, llegando a la conclusión que es de vital importancia considerar criterios de responsabilidad social ya que fortalecen los ingresos económicos además contribuye a la sociedad y al medio ambiente.

Los principios de responsabilidad social son aquellos que permiten mejorar la cultura organizacional de una empresa, pues implica el compromiso de una compañía de gestionar el impacto social económico y medioambiental, lo que conlleva a resultados satisfactorios contribuyendo de manera significativa a la sociedad y el medio ambiente.

Caballero (2017) en su artículo científico señala que las empresas deberían plantear objetivos sociales más extensos que los mercantiles de tal manera que cubran su persistencia y el bienestar social de su medio donde se desarrollan. Es así que estos objetivos o metas se convierten en labores y programas de beneficio frecuente, los cuales construirían tasar periódicamente los fines para inspeccionar su conducta y la unión de las reglas sociales que la compañía ha adoptado de manera voluntaria, además hace mención que el balance social es un herramienta de gestión que detalla de manera cualitativa y cuantitativa el desenvolvimiento social y las organizaciones frente a sus metas planteadas, por ello el compromiso por parte de la gerencia es fundamental ya que deberá comprometerse a apoyar con todo lo solicitado, empezando por la reestructuración de su visión para que de esta manera enfoque metas realistas con las problemáticas sociales, brindando alguna alternativa de solución, donde demuestre su compromiso en cuanto a prácticas de responsabilidad social empresarial.

Gonzales (2021) en su investigación tiene como objetivo fomentar la responsabilidad social empresarial en la organización Rural Express S.A.C. proponiendo un modelo de balance social como herramienta de responsabilidad social empresarial, que permita a la organización aplicarla para establecer condiciones y estrategias en pro de lograr la meta de la empresa, llegando a la conclusión que la responsabilidad social empresarial es un aspecto muy importante no solo para cumplir con la norma, sino también para involucrarse en ayudas sociales de su comunidad, de tal manera que el balance social permite planear, controlar y evaluar la gestión social de la entidad para fortalecer la responsabilidad social empresarial.

El sector transporte es uno de los servicios que genera una muy buena ganancia sin embargo cuando en dicha empresa no se consideran los principios de RSE está no ve resultados satisfactorios es por ello que de acuerdo a las investigaciones realizadas se debe considerar los principios de RSE como requisito fundamental en una entidad empresarial.

Para Ortiz & Quintero (2020) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de un balance social Ethos, para las empresas Expreso Brasilia S.A.”, tiene como objetivo poseer un balance social Cooperativo que plantee información social para que pueda describir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con las que puede contribuir la empresa Expreso Brasilia S.A. a la sociedad llegando a la conclusión que las actividades de RSE han permitido una mayor participación y contribución con la sociedad mejorando así su imagen empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial permite conocer los beneficios y desafíos a los que se enfrenta una empresa. Además, genera el involucramiento en todos los ámbitos ya sean humanos, medio ambiente, normativas entre otros permitiendo así contribuir a la mejora del país.

Landrum y Ohsowski (2018) en su artículo científico señala que los Indicadores Global Reporting Initiative, es el formato más manejado a nivel mundial para proponer informes de responsabilidad social pues esta guía generaliza la manera en cómo las organizaciones deben advertir sobre los indicadores económicos y de cumplimiento ambiental relacionados con experiencias laborales, derechos humanos, sociales y responsabilidad ; además los Indicadores Global Reporting Initiative establece cuatro pasos para la conceptualización de los temas más relevantes. El primer paso está referido a la identificación de los aspectos y asuntos más relevantes de la organización, ya en el segundo paso se prevalecen los aspectos y argumentos más relevantes encontrados en el primer paso, posterior a ello en el tercer paso se emplean los principios de manera minuciosa para ver cuál es la y participación de los grupos de interés frente a la responsabilidad social y por último paso las organizaciones emiten un documento replanteando sus objetivos empresariales involucrando el progreso social de un país.

Gil (2016) en su trabajo de investigación propone un balance social como herramienta gerencial para la evaluación de la gestión financiera donde tiene como objetivo promover el balance social como instrumento que permita conseguir resultados en términos de transformaciones sociales desarrolladas en un periodo determinado, con el fin de avisar y advertir a los gerentes, empleados y toda la sociedad la puesta en marcha de los recursos

predestinados a cumplir con las metas pautadas por la empresa en cuanto a responsabilidad social, por ello el fin de este trabajo no solo fue iniciar la responsabilidad social en la efectiva financiera si no también proponer como elemento de apoyo el balance social que mediante sus itinerarios cualitativos y cuantitativos admita medir las distintas variables sociales tanto el área interna y externa de la misma empresa.

Jiménez (2017) en su artículo científico titulado Propuesta de indicadores de la responsabilidad social universitaria conforme a la guía G4 de los Indicadores Global Reporting Initiative, señala que el uso de los indicadores es un instrumento muy útil en la evaluación del impulso de estrategias en responsabilidad social universitaria y que el indicador G4 forma parte de los GRI que están vinculados con la cadena de suministro para el desarrollo de una propuesta de indicadores de responsabilidad social, donde el objetivo principal es desarrollar y plantear estrategias de responsabilidad universitarias según las memorias de los indicadores Global Reporting Initiative.

Cortes (2018) en su investigación Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia, señala que la responsabilidad social es un cimiento que incluye principios, valores, beneficios para los trabajadores, la comunidad así como el respeto por el medio ambiente y pretende construir una plataforma estratégica en las organizaciones libremente del sector al que correspondan, con una sola finalidad, incluir prácticas de metodología planteadas por organizaciones expertas en materia de progreso sostenible en la responsabilidad social, realización de reglas de acción establecidas en metas en materia de desarrollo sostenible de tal manera que los indicadores GRI permitan a las organizaciones avisar el desempeño que tienen en el ámbito económico, ambiental y social, por medio de informes tal como lo establece la guía de memorias de sostenibilidad del GRI para que de esta manera las organizaciones puedan obtener beneficios tales como el mejoramiento del clima organizacional, ayudando a mejorar la calidad de vida de los accionistas, vendedores, empleados y la comunidad además de realizar una gestión proactiva y de correspondencia que una estrechamente a los “stakeholders”.

Arteaga (2017) en su artículo de investigación sostiene que tanto las entidades públicas y privadas de países latinoamericanos están poniendo de su parte para implementar el balance social, bosquejado en diversos instrumentos de gestión y control en planes de inversión social, donde los resultados obtenidos sean hechos y divulgados en el balance social, detallando así los

recursos empleados y aportados voluntariamente en cuanto a gastos previstos con el fin de contribuir con los beneficios ambientales para mejorar la situación problemática prevista en las comunidades, garantizando la calidad de vida, de tal manera que el balance social ayude a fortalecer y concretar los planes previstos para un futuro mejor.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Balance social

Para Pérez & Gardey (2016) “El balance social es considerado como un documento que permite evaluar el desempeño de la responsabilidad de la compañía durante una etapa determinada”. (p.16).

Según Fernández (2016). “El balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar, evaluar y aplicar en términos cuantitativos y cualitativos la responsabilidad social empresarial, en un periodo determinado frente a metas preestablecidas” (p.12).

En otras palabras, el balance social es un documento que confronta los efectos positivos a los efectos negativos que proceden de las acciones de la compañía y que permite valorar el desempeño de su responsabilidad social durante un tiempo determinado además es el instrumento perfecto para informar a la sociedad en su conjunto su aporte en materia de recursos humanos y medioambiental y su analogía con la organización que le aprobó crecer y desarrollarse. El balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, inspeccionar y valorar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de la empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas". Este balance social parte de todo un proceso, el cual al clausurar cada periodo y de acuerdo con los resultados del análisis, brindara pesquisa necesaria para justipreciar el desempeño de la responsabilidad social frente a metas determinadas al interior y al exterior de cada institución, mientras que el informe social solo describe el desempeño social en un periodo que por lo general se utiliza en el primer año en que se evalúan las acciones sociales. También el balance social puede ser definido como el reporte anual producido voluntariamente por la empresa luego de una auditoría interna para identificar su grado de responsabilidad social. Esta auditoría interna busca entender la gestión del negocio y evaluarla según criterios ambientales, socioeconómicos, en los diversos niveles: políticas de buen gobierno corporativo, valores, visión de futuro y desafíos propuestos.

Objetivos del Balance Social

Los objetivos que presenta el balance son:

- ✓ Planeación
- ✓ Evaluación
- ✓ Control
- ✓ Redistribución de recursos
- ✓ Establecimiento de nuevas políticas dentro de la organización

Estos objetivos son una iniciativa de motivación para definir ciertas acciones para ponerlas en práctica y de esta manera poder contribuir al mejoramiento de la realidad social es decir va a permitir que las organizaciones restablezcan sus políticas y objetivos empresariales asociándose a la responsabilidad social para que desarrollen acciones en beneficios de sus trabajadores y de toda una sociedad; además permite proponer programas sociales y hace más eficaz las inversiones sociales mejorando la relación entre el costo empresarial y los beneficios sociales

Requerimientos para la implementación del Balance Social

La puesta en práctica del balance social puede convertirse en forma de una permuta de desempeño positivo dentro de la organización y esto se ve manifestado en el resultado de su rentabilidad por ello para implantarlo se tiene en cuenta lo siguiente:

Estructuración de una política social

Conjunto de lineamientos para estructurar políticas sociales que plantee medidas para desarrollar acciones que pretendan cumplir con la responsabilidad social interna y externa; una buena reestructuración de políticas conlleva a la organización que pueda obtener reconocimientos lo que hace que tenga una mejor reputación corporativa.

Apoyo de la alta gerencia

Es fundamental que los altos funcionarios de la organización apoyen esta implementación pues va a permitir que los objetivos proyectados se cumplan según la planificación.

Existencia de una estrategia corporativa integral

La gestión corporativa integral solicita de la colaboración y compromiso de todos los funcionarios de la organización pues busca monitorear y gestionar los cambios de la organización; mirando los buenos actos a realizar hacia afuera y siempre cuidando el entorno interno, con deseos de ser cada vez mejores y contribuir con la sociedad.

Conocimiento del concepto y contenido del balance social

Para proponer un diseño de balance social dentro de una organización es necesario que los altos funcionarios de la organización conozcan más sobre las principales partes del balance social, cuáles son sus ventajas y a que objetivos apunta.

Definición de objetivos y metas

Antes de establecer los objetivos se debe ser una autoevaluación para ser realistas y apoyar al sector más dañado de esta manera las metas planteadas por parte de la organización generen más de un cincuenta por ciento en beneficios.

Funciones del Balance Social

El balance social es un instrumento que sirve como socorro para ejecutar un recuento de todas las labores que una organización cumple según la responsabilidad social corporativa por ello sus funciones son:

- ✓ Promueve el diálogo con la sociedad
- ✓ Plantea incorporar posturas éticas y transparentes
- ✓ Establece una relación comunicativa con el público
- ✓ Asocia a su misión y visión objetivos socioambientales

Metodología

Se debe tener en cuentas las siguientes técnicas:

- ✓ Precisar y trazar políticas sociales
- ✓ Preparar un estudio sobre la situación interna de dicha empresa
- ✓ Precisar objetivos sociales
- ✓ Estipular compromisos
- ✓ Concretar un método de trabajo
- ✓ Capacitación
- ✓ Trazar un correcto modelo de balance
- ✓ Bosquejar proyectos de información
- ✓ Interpretar y analizar de la indagación

Estructura del Balance Social en Base a la Contabilidad Social

Así como la contabilidad empresarial tiene un balance de situación financiera donde manifiesta el escenario económico de la empresa en un cierto periodo y está estructurado según activos (todo aquello que posee la empresa), pasivo (las deudas a corto y largo plazo de la

empresa) y el patrimonio (conjunto de bienes propios con que cuenta la empresa); el balance social hace lo mismo y está estructurado en:

Activos

Conjunto de necesidades existentes en el grupo humano que conforman la sociedad

Pasivos

Conjunto de necesidades insatisfechas que tiene la sociedad; esta constituye las deudas de la entidad para con sus asociados.

Patrimonio

Conjunto de necesidades satisfechas entre todos los asociados.

Presentación del Balance Social

Al momento de su presentación se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Introducción y presentación
- ✓ Informe social
- ✓ Cuadro de balance
- ✓ Conclusiones y recomendaciones

Para su elaboración del balance social, se debe tener en cuenta los efectos positivos y negativos:

Efectos Positivos

- ✓ Generación de riqueza y de bienes y servicios que la comunidad demanda para satisfacer sus necesidades.
- ✓ Implementación de puestos de trabajo para que los ciudadanos obtengan rentas.
- ✓ Realizar aportaciones a la comunidad ya sea a través de donaciones o proyectos culturales que permitan un desarrollo económico local.
- ✓ Plantear programas de ecoeficiencia y establecer planes de mejora medioambiental.
- ✓ La organización podrá hacer de su uso una parte de las ganancias para ayudar a la comunidad a través de becas, ayudas, investigaciones, colaboraciones con instituciones sociales y culturales, etc.
- ✓ Fijar una política de recursos humanos que admita a sus empleadores gozar de jornadas de trabajo flexible y obtener una buena armonía de la vida laboral y

familiar; además de ofrecer remuneraciones justas, prestaciones sociales y formaciones en el ámbito profesional

Efectos Negativos

- ✓ La contaminación medioambiental del aire o del agua que pueda producir su actividad económica.
- ✓ El desgaste de los recursos oriundos y la biodiversidad debido a la actividad económica que lleve a cabo.
- ✓ Los accidentes laborales y enfermedades profesionales que puedan sufrir sus trabajadores debido a una política ineficaz de la empresa.
- ✓ Un ambiente laboral que sea propenso a provocar estrés y problemas psicológicos a sus trabajadores lo que hace que se sufra teniendo una calidad de vida perfecta.
- ✓ Realizar despidos en la plantilla de trabajo debido a deslocalizaciones de su proceso productivo para gozar de impuestos más bajos o mano de obra más barata en países emergentes.
- ✓ Dificultades de los empleadores para disponer la vida laboral con la familiar debido a por ejemplo a jornadas largas de trabajo.
- ✓ Discriminación laboral e incumplimientos de derechos humanos, como por ejemplo por política de la empresa no contratar a personas extranjeras por el simple hecho de ser extranjeros.

Luego de que las organizaciones reconozcan sus efectos negativos deberá evaluar la manera de cómo afrontarlos o proponer soluciones, por otro lado, los efectos positivos deberán seguir siendo puesto en práctica ya que estos harán que la empresa tenga una buena imagen para el público por lo que será muy reconocida y esto hará que sus ingresos comiencen a ser elevados; así mismo deben tener un adecuado clima laboral esto hará que aumente su productividad por ende el personal de la empresa se siente en sintonía con la compañía y trabaja más motivado ya que ve cómo su trabajo está provocando efectos positivos en la sociedad y en el medioambiente; reflejando así su ética empresarial.

Importancia de la aplicación del balance social en la organización

En la actualidad se hace necesario en las organizaciones publicar anualmente al menos un balance social porque:

- ✓ Para la preparación del balance social es necesario que se formen grupos de indagación y discusión donde aporten diversas opiniones, con la finalidad de

justipreciar las posturas de los clientes, proveedores, y la colectividad en general de tal manera que se tenga en cuenta su opinión frente al servicio o producto brindado.

- ✓ Reconocer rápidamente la imagen de la empresa ante la competencia con la que se enfrenta.
- ✓ Al realizar un balance social este permite conocer el diagnóstico de cómo se encuentra el negocio o la organización ya que en este se ve reflejado la capacidad de solucionar los posibles riesgos a los que se enfrenta.
- ✓ Este balance permite medir su desempeño de desarrollo con otras empresas similares al rubro.
- ✓ Sirve como instrumento de reflejo de tal manera que se tenga una visión global de la empresa en cuanto a la gestión y desempeño que realiza.
- ✓ Refleja cómo las empresas cumplen con la sociedad, con el cuidado ambiental y ecológico y como es que generan un clima de seguridad y confianza con su entorno.
- ✓ Servirá como punto de partida para la gestión del año próximo, ya que permite establecer los objetivos y valores de la compañía en el presente y los que pondrá en práctica en el futuro

Tipos de Modelos de balance Social

Existen cuatro diseños de Balance social, que a continuación se menciona:

- ✓ Instituto brasileño de análisis social y económico (IBASE).
- ✓ Instituto ETHOS.
- ✓ Manual de balance social de la OIT.
- ✓ Global Reporting Initiative (GRI).

Estos diseños de balance social apuntan a un solo objetivo que es contribuir con la mejora de la responsabilidad social empresarial, por ende, se definirá a la responsabilidad social y posterior a ello se detalla el diseño de balance social Global Reporting Initiative (GRI).

Responsabilidad Social Empresarial

Para Calderón (2019). La RSE es un acuerdo apropiado y congruente para desempeñar integralmente con el propósito que establece la compañía, tanto en la parte interna como externa, basado en las posibilidades financieras, sociales y ambientales, manifestando respeto por los derechos humanos, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, de tal manera que favorezcan a la construcción del bien común.

“La RSE son las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad”.

Según el glosario de contabilidad, (2017). Responsabilidad social empresarial es una guía de misión empresarial que se replica a nivel empresarial mediante las actividades de las organizaciones con el fin de contribuir positivamente a las sociedades y para ello se debe apoyar dimensiones integrales, lo cual le va a permitir tener un alcance a lo que ya estableció para así contribuir a las distintas necesidades y expectativas de los humanos con los que interactúa, de tal manera que sus niveles de responsabilidad social se puedan agrupar en:

- ✓ **Dimensión Económica Interna:** En esta dimensión se encuentra los accionistas y el staff de personal, estas forman las fuerzas internas, así mismo deben velar por el comportamiento de las normas y valores tales como la honradez, respeto, responsabilidad y justicia.
- ✓ **Dimensión Económica Externa:** Esta está conformada por los diferentes grupos de interés involucrados con el fin de aportar en la contribución en la ayuda de alguna causa pública, así mismo procura que todas las empresas participen en la ejecución de planes financieros enfocados a construir beneficiosamente en su región.
- ✓ **Dimensión Social Interna:** Esta tiene como objetivo contagiar el cumplimiento de una responsabilidad compartida con todo el personal de las empresas de tal manera que fomente un ambiente saludable de trabajo.
- ✓ **Dimensión Sociocultural y Política Externa:** En esta dimensión se busca que los altos directivos realicen aportes financieros que permitan el progreso de la empresa y la expansión del aliento institucional responsable y solidario.
- ✓ **Dimensión Ecológica Interna:** Esta dimensión está unida a la responsabilidad social empresarial, ya que su único fin es anticipar cualquier daño ambiental negativo causado por ciertos procesos de fabricación.
- ✓ **Dimensión Ecológica Externa:** Aquí se desarrollan actividades que ayuden al cuidado, protección y mejora de la ecología con el objetivo de atesorar el bien de la humanidad en tiempo presente y futuro.

Una empresa socialmente responsable es aquella que incluye a la población como parte de sus metas y objetivos y para ello debe partir de principios y compromisos voluntarios; es por ello que la RSE exige el respeto y cumplimiento de los valores internacionales destacados en el

marco legal; además el fin de involucrar a la responsabilidad social como parte de la empresa es poner en acción diez compromisos sociales establecidos:

- ✓ Fomentar la sustentabilidad de la compañía, apoyando al desarrollo y bienestar social de las entidades en las que maneja.
- ✓ Reflexionar sobre las necesidades del ambiente social de la empresa en la toma de decisiones y en la definición de los planes de la empresa, así como contribuir en su solución.
- ✓ Fomentar compromisos públicos con la sociedad y evidenciar los logros obtenidos.
- ✓ Vivir acorde de proyectos de liderazgo recíprocos, solidarios, de servicio y respetuosos de la dignidad humana, según los códigos de ética.
- ✓ Promover el desarrollo humano y profesional de la población laboral de la compañía y de sus familiares.
- ✓ Contribuir con alguna causa social que se encuentre relacionada al giro del negocio.
- ✓ Resguardar, cuidar y restaurar el ambiente ecológico en todos los métodos de operación, comercialización y actividades a las que se dedica.
- ✓ Variar toda la época, capacidad y medios empresariales que estén dispuestos a favorecer los grupos y asociaciones en las que labora y todas causas sociales que ha decidido apoyar.
- ✓ Participar en coaliciones intersectoriales que, de la mano con entidades sociales del gobierno, accedan a apoyar responsablemente y comprometidamente al bien común y socorrer a las necesidades sociales de mayor jerarquía.
- ✓ Alienta y apoya a los trabajadores, socios y proveedores para que colaboren en los programas empresariales de transformación y progreso sociales.

Estas normas sirven como pautas para las compañías de tal manera que estas puedan establecer sus propias normas o reglas involucrando la parte interna y externa de la organización de tal manera que la oriente a realizar un buen desarrollo de responsabilidad social.

2.2.2. Indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro que fue constituida en 1997 por decisión conjunta de dos organizaciones no gubernamentales, CEBES (Coalition of Environmentally Responsible Economías) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), que tiene como objetivo agrandar la calidad, el rigor y la

utilidad de las memorias de sostenibilidad, con el fin de tantear la Responsabilidad Social Empresarial de una organización.

Prieto (2020). Define a los Indicadores Global Reporting Initiative como una clasificación universal autónoma, pionera en documentos de sostenibilidad desde el año 1997. Los GRI permiten a las organizaciones y gobiernos de todo el universo comunicar cual es la marca que las empresas tienen en asuntos de sostenibilidad, tales como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social. Es por ello que se dice que los GRI influyen en la toma de decisiones y acciones a realizar para crear beneficios sociales, ambientales y económicos para todos los miembros de un país.

El modelo del GRI es una guía que sirve de ayuda a relatar los resultados obtenidos de la protección y aplicación de caracteres, políticas y sistemas de gestión a través de memorias, y debido a ello, es un agraciado instrumento para poder realizar una comparación entre diferentes empresas y sectores. Todo modelo GRI se realiza en base de memorias sostenibles donde se muestran los resultados recopilados dentro de un determinado periodo, fijándose en la responsabilidad, el compromiso y el planteamiento directivo adoptado por las empresas.

Estructura y contenidos de los estándares GRI

Según Prieto (2020) señala que la estructura de los indicadores Global Reporting Initiative presentan una organización modular muy dócil para que se adapten de la mejor manera en las empresas brindándoles dos opciones.

- ✓ La primera opción es elaborar documentación completa sobre aquellos impactos que presenta en materia al desarrollo sostenible.
- ✓ La segunda opción es elegir, clasificar y avisar aquellos temas que satisfagan los avisos específicos de ciertos grupos de interés de tal manera que se desempeñe con lo pactado en la norma.
- ✓ La tercera es la propuesta establecida por el GRI para la elaboración de las memorias, que contengan tres características de información:
 - **Estrategia y Perfil:** Se establece información en un contexto habitual donde se haga mención estrategia, perfil y administraciones puestas en prácticas.
 - **Enfoque de la Dirección:** La documentación debe contener la manera en cómo la empresa topa un determinado ligado de semblanzas para facilitar la comunicación y el desempeño de una determinada área.

- **Itinerarios de Desempeño:** Instrumento que posibilita cotejar la investigación sobre un determinado ejercicio económico, social y medioambiental de cualquier empresa.

Toda memoria de sostenibilidad hace énfasis en:

A. Tácticas y análisis

La finalidad de este apartado es facilitar un enfoque importante de valioso nivel de la empresa con respecto a la sostenibilidad, a fin de suministrar un argumento para la investigación más minuciosa de la memoria.

B. Perfil empresarial que debe contener

- ✓ Nombre de la empresa.
- ✓ Detalle del rubro o actividad en la que se desempeña
- ✓ La empresa debe enseñar cómo están vinculadas estas actividades con sus objetivos, metas y misión.
- ✓ Mencionar cual es la organización activa de la ONG, incluso a las delegaciones nacionales, sucursales y agencias locales.
- ✓ Mencionar la ubicación y la sede principal de la empresa.
- ✓ Señalar el número de países en los que maneja la empresa detallando el nombre del país, las actividades más reveladoras o los que sean notables particularmente con relación a los semblantes de sostenibilidad tratados en la memoria.
- ✓ Precisar la etapa presente de cómo se encuentra registrada la entidad.
- ✓ Público afectado y favorecido.
- ✓ Dimensiones de la organización informante, incluido:
 - Cantidad de miembros y/o auspiciantes.
 - Número de voluntarios (establecidos por cualidades).
 - Número de practicantes.
 - Entradas generales.
 - Ventas e ingresos netos
 - Capitalización general, desprendida de términos tales como la de deuda y patrimonio neto (para empresas del sector privado).
 - Detallar el monto de los productos o servicios prestados.

C. La memoria debe sostener los siguientes aspectos

- ✓ Forma de la memoria

- ✓ Trascendencia y cobertura de la memoria
- ✓ Lista de contenidos en los indicadores GRI
- ✓ Comprobación
- ✓ Gobierno
- ✓ Responsabilidades con decisiones externas.
- ✓ Colaboración en grupos de beneficio

La estructura menciona para la preparación de la memoria de responsabilidad concede hacer una buena medición del desempeño de la empresa, ya que los indicadores sirven como puente para fijar objetivos, metas, y tramitar los cambios necesarios para que la empresa pueda:

- ✓ Perfeccionar su reputación e imagen de marca.
- ✓ Corregir la gestión de los inseguridades y oportunidades mancomunadas a la Responsabilidad Social.
- ✓ Proporcionar a los grupos de interés información acerca del desempeño ambiental, social, laboral y económico.
- ✓ Dar la iniciativa voluntaria, que prevalezcan las obligaciones legales y reglamentarias, propuestas por la organización.

Los Indicadores Global Reporting Initiative envuelven temas distinguidos y de interés muy común para un buen desarrollo sostenible, estos temas están trazados en sus estándares universales que a continuación se detallaran:

GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES

Encontramos los fundamentos y los contenidos generales de las memorias

GRI 200 ESTÁNDARES ECONÓMICOS

En este estándar se halla el desempeño económico, la presencia en el mercado, los impactos económicos directos, las prácticas de adquisición, anticorrupción, la competencia real y la fiscalidad.

GRI 300 ESTÁNDARES AMBIENTALES

En los estándares ambientales se encuentran los materiales de energía agua influyentes de universidad emisiones de residuos cumplimiento ambiental evaluación ambiental de proveedores.

GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES

En GRI 400 hallamos el empleo, las relaciones, trabajadores, empresas, salud, seguridad en el trabajo, formación, enseñanza, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación de asociación y negociación colectiva, trabajo forzoso u obligatorio, prácticas en materia de seguridad, derechos de los pueblos indígenas, evaluación de los derechos humanos, las comunidades locales evaluación social de los proveedores política pública salud y seguridad.

III. Materiales y Métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación fue aplicada, se diseñó el balance social, con el fin de motivar a la empresa a que realice acciones de responsabilidad social. Tal como lo menciona Escudero (2018), una investigación de tipo aplicada parte de resultados teóricos, de tal manera que se puedan emplear aplicaciones prácticas con el objetivo de plantear una solución frente a un contexto determinado.

3.1.2. Enfoque

La investigación tuvo un enfoque mixto ya que se aplicó datos cuantitativos porque se usó el análisis documental para el análisis e interpretación de fuentes bibliográficas con el fin de dar solución al problema de la investigación y cualitativo por que se aplicó la entrevista para medir el grado de responsabilidad social empresarial.

3.1.3. Nivel

Dicha investigación presentó un nivel descriptivo – transversal, ya que la información brindada intenta aportar y generar ideas para diseñar el balance social en base a los Indicadores Global Reporte Initiative, de tal manera que la empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L contribuya en la gestión social voluntaria de responsabilidad social empresarial.

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental debido a que no hay manipulación de variables ya que las mismas fueron estudiadas tal cual se presentan en la realidad de la empresa donde los principales medios utilizados para la obtención de datos son la revisión y análisis bibliográficos; teniendo como fuentes a los libros, revistas de investigación contable, páginas web, el manual del balance social y las memorias según indicadores Global Reporting Initiative.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por la Empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L.

3.3.2. Muestra

La muestra estaba conformada por el contador, la secretaria, el gerente y algunos trabajadores de la Empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue no Probabilístico por conveniencia ya que no toda la población tiene las posibilidades de ser seleccionados para la muestra.

3.4. Criterios de selección

La investigación estuvo basada en el diseño de un modelo de balance social frente a los indicadores GRI en la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L.

Se realizó este trabajo de investigación con el propósito de ayudar a la empresa antes mencionada a mejorar su imagen pública ya que al diseñar un balance social le va a permitir planear, evaluar y dirigir la gestión social de la empresa frente a metas establecidas con el fin de fortalecer el desarrollo integral y social de tal manera que pueda actualizar sus políticas y objetivos empresariales para contribuir al cumplimiento de la responsabilidad social empresarial

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Indicadores Globales Reporting Initiative	Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro que fue constituida en 1997 por iniciativa conjunta de dos organizaciones no gubernamentales, CEBES (Coalition of Environmentally Responsible Economías) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), tiene como objetivo aumentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad, con el fin de medir la Responsabilidad	GRI 100 Estándares Universales	Según (Global Reporting Initiative, 2016) los estándares GRI 100 está compuesta por compuesta por tres estándares universales aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. Estos orientan a los informantes acerca del uso de los Estándares, la información contextual de interés de la organización y como esta gestiona sus temas materiales.	Fundamentos Contenidos Generales Enfoque de Gestión	Análisis Documental/Guía de Análisis Documental
		GRI 200 Estándares Económicos	Según (Global Reporting Initiative, 2016) los estándares GRI 200 está compuesta por los estándares temáticos que informan de los impactos materiales de una organización en cuanto a temas económicos.	Desempeño Económico Presencia en el Mercado Impacto Económico Indirecto Prácticas de	

	Social Empresarial de una organización.			Adquisición Anticorrupción Competencia Desleal Fiscalidad	
		GRI 300 Estándares Ambientales	Según (Global Reporting Initiative, 2016) los estándares GRI 300 está compuesto por los estándares temáticos que informan sobre los impactos materiales de una organización en cuanto a temas ambientales	Materiales Energía Agua y Efluentes Biodiversidad Emisiones Efluentes y Residuos Residuos Cumplimiento Ambiental Evaluación Ambiental de Proveedores Empleo	
		GRI 400 Estándares Sociales	Según (Global Reporting Initiative, 2016) los estándares GRI 400 está compuesta por los estándares temáticos que informan	Empleo Relaciones Trabajador- Empresa Salud y Seguridad en	

			de los impactos materiales de una organización en cuanto a temas sociales.	<p>el Trabajo</p> <p>Formación y Enseñanza</p> <p>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</p> <p>No Discriminación</p> <p>Libertad de Asociación y Negociación</p> <p>Trabajo Infantil</p> <p>Trabajo Forzoso u Obligatorio</p> <p>Prácticas en materia de Seguridad</p> <p>Derechos de los pueblos Indígenas</p> <p>Evaluación de Derechos Humanos</p> <p>Comunidades locales</p> <p>Evaluación Social de los Proveedores</p> <p>Política Publica</p>	
--	--	--	--	---	--

				Salud y Seguridad de los Clientes Marketing y Etiquetado Privacidad del Cliente	
Diseño de un Balance social	Según Fernández (2016), "El balance social es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de la empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas"	Área Interna	Según Álvarez (2013). Se refiere a las respuestas y acciones de las empresas hacia sus trabajadores	Características socio - laborales Servicios Sociales Integración y Desarrollo del personal	Entrevista/Guía de Entrevista Análisis Documental/Guía de Análisis Documental
		Área Externa	Según Álvarez (2013). Se refiere al cumplimiento de la responsabilidad social con los demás públicos con lo que se tiene una relación	Relaciones Primarias Relaciones con la comunidad Relaciones con otras instituciones	

3.6. Técnicas, instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Análisis Documental

La información recolectada fue de revistas, manuales, artículos científicos y trabajos de investigación que de antigüedad no pasen más de los 5 años y sean de fuentes confiables. Con el fin de conocer más acerca de del balance social y de los indicadores GRI de tal manera que se pueda proponerlo a la Empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L.

3.6.2. Instrumentos

Guía de Entrevista

Este Instrumento es aplicado a los trabajadores de la empresa Olmos Tours S.R.L. para evaluar y recolectar información necesaria con el propósito de profundizar el efecto que causa la responsabilidad social empresarial dentro de su entorno, además recopilada será relevante para poder implementar en dicha empresa el balance social según los Indicadores Global Reporting Initiative.

3.7. Procedimientos

Para medir el grado de responsabilidad social de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L., se aplicará la entrevista y el instrumento de soporte será la guía de entrevista aplicado a los trabajadores de la empresa Olmos Tours S.R.L.

Para diseñar la matriz de responsabilidad social empresarial en transportes Olmos Tours S.R.L., se usará el análisis documental mediante la guía de análisis documental a las diferentes fuentes bibliográficas como son los libros, revistas y artículos científicos.

Para determinar la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI en transportes Olmos Tours S.R.L., se aplicará el análisis documental mediante la guía de análisis documental según las diferentes fuentes bibliográficas como son los libros, revistas y artículos científicos.

Para diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI en la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L., se empleará el análisis documental, a través de la guía de análisis documental según las diferentes fuentes bibliográficas como son los libros, revistas y artículos científicos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En relación a la entrevista aplicada se analizará la información recopilada de las respuestas brindadas por el contador, gerente y secretaria de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L., posterior a ello se interpretó los resultados mediante gráficos en el programa de Microsoft Excel.

En relación al análisis documental se diseñará una matriz en responsabilidad social empresarial, graficada en el programa de Microsoft Excel.

En relación al análisis documental se analizará la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI., graficando e interpretando en Microsoft Excel.

En relación al análisis documental procesara el diseño de modelo de balance social según los indicadores GRI para la cooperativa de transportes Olmos Tours S.R.L., mediante el programa de Microsoft Excel.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables	
¿Cómo estructurar el diseño de un modelo de balance social teniendo en cuenta las características y necesidades que presenta la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L. con base en los indicadores GRI?	Proponer un diseño de balance social que se adapte a las necesidades de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L.	Proponer un balance social influirá positivamente en la reputación de la empresa.	Dependiente	Indicadores Globales Reporting Initiative
			Independiente	Diseño de un Balance social
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores

<p>¿Cuáles es el grado de responsabilidad social de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L. para el desarrollo del balance social?</p>	<p>Medir el grado de responsabilidad social empresarial</p>	<p>Al medir el grado de responsabilidad social ayudara a establecer un correcto compromiso social empresarial.</p>	<p>Indicadores Globales Reporting Initiative</p>	<p>GRI 100 Estándares Universales</p>	<p>Fundamentos Contenidos Generales Enfoque de Gestión</p>
<p>¿Cuáles son los indicadores de la responsabilidad social?</p>	<p>Diseñar una matriz en responsabilidad</p>	<p>Diseñar un matriz permitirá realizar acciones de RSE que</p>		<p>GRI 200 Estándares Economicos</p>	<p>Desempeño Económico Presencia en el Mercado Impacto Económico Indirecto Practicas de Adquisición Anticorrupción Competencia Desleal Fiscalidad</p>
				<p>GRI 300 Estándares</p>	<p>Materiales Energía Agua y Efluentes</p>

	dad social empresarial	influyan en el beneficio de la saciedad.		Ambientales	Biodiversidad Emisiones Efluentes y Residuos Residuos Cumplimiento Ambiental Evaluación Ambiental de Proveedores Empleo
¿Cuál es la clasificación, ponderación y metas de los indicadores Global Reporting Initiative?	Determinar la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI.	Al determinar la clasificación ponderación y metas propuestas según los GRI garantizan que la empresa mejore su gestión de RSE.		GRI 400 Estándares Sociales	Empleo Relaciones Trabajador- Empresa Salud y Seguridad en el Trabajo Formación y Enseñanza Diversidad e Igualdad de

					Oportunidades No Discriminación Libertad de Asociación y Negociación Trabajo Infantil Trabajo Forzoso u Obligatorio Prácticas en materia de Seguridad Derechos de los pueblos Indígenas Evaluación de Derechos Humanos Comunidades locales Evaluación Social de los Proveedores Política Publica Salud y Seguridad
--	--	--	--	--	--

								de los Clientes Marketing y Etiquetado Privacidad del Cliente
¿Cómo construir el balance el balance social para la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L.?				Diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI	Los indicadores GRI influirán beneficiosamente en el diseño del balance social.	Diseño de un Balance social	Área Interna	Características socio - laborales Servicios Sociales Integración y Desarrollo del personal
							Área Externa	Relaciones Primarias Relaciones con la comunidad Relaciones con otras instituciones
Diseño y Tipo de investigación				Población, muestra y muestreo			Procedimiento y procesamiento de datos	
Enfoque	Tipo	Niveles	Diseño	Población	Muestra	Muestreo	Procedimientos	Procesamiento de datos

<p>El enfoque en esta investigación es mixto ya se aplicarán datos cuantitativos porque se aplicará el análisis documental para el análisis e interpretación de fuentes bibliográficas con el fin de dar solución al</p>	<p>El tipo de investigación es aplicada, dado se diseñará el balance social, con el fin de motivar a la empresa a realizar acciones de responsabilidad social.</p>	<p>Esta investigación tiene un nivel descriptivo – transversal, ya que la información brindada intenta aportar y generar ideas para diseñar el balance social en base a los Indicadores Global Reporte</p>	<p>La presente investigación es de diseño no experimental porque no habrá manipulación de variables ya que las mismas serán estudiadas tal cual se presentan en la realidad de la empresa donde los principales</p>	<p>La población está conformada por la Empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L.</p>	<p>La muestra está conformada por el contador, la secretaria, el gerente y algunos trabajadores de la Empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L.</p>	<p>El muestreo es no Probabilístico por conveniencia ya que no toda la población tiene las posibilidades de ser seleccionados para la muestra.</p>	<p>Para medir el grado de responsabilidad social de la empresa de transportes Olmos Tours E.I.R.L., se aplicará la entrevista y el instrumento de soporte será la guía de entrevista aplicado al contador, secretaria y gerente. Para diseñar la matriz de responsabilidad social empresarial en transportes Olmos Tours S.R.L., se usará el análisis documental mediante la guía de análisis documental a las diferentes fuentes bibliográficas como</p>	<p>En relación a la entrevista aplicada se analizará la información recopilada de las respuestas brindadas por el contador, gerente, secretaria y choferes de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L., posterior a ello se interpretó los resultados mediante gráficos en el programa de Microsoft Excel. En relación al análisis documental se diseñará una</p>
--	--	--	---	--	---	--	---	---

<p>problema de la investigación y cualitativo por que se aplicará la entrevista para medir el grado de responsabilidad social empresarial.</p>		<p>Initiative, de tal manera que la empresa de Transportes Olmos Tours S.R.L contribuya en la gestión social voluntaria de responsabilidad social empresarial.</p>	<p>medios utilizados para la obtención de datos serán la revisión y análisis bibliográficos; teniendo como fuentes a los libros, revistas de investigación contable, páginas web, el manual del</p>				<p>son los libros, revistas y artículos científicos. Para determinar la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI en transportes Olmos Tours S.R.L., se aplicará el análisis documental mediante la guía de análisis documental según las diferentes fuentes bibliográficas como son los libros, revistas y artículos científicos. Para diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI en la empresa de transportes Olmos</p>	<p>matriz en responsabilidad social empresarial, graficada en el programa de Microsoft Excel. En relación al análisis documental se analizará la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI., graficando e interpretando en Microsoft Excel. En relación al análisis documental procesara el diseño de modelo de balance social</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>balance social y las memorias según indicadores Global Reporting Initiative.</p>				<p>Tours S.R.L., se empleará el análisis documental, a través de la guía de análisis documental según las diferentes fuentes bibliográficas como son los libros, revistas y artículos científicos.</p>	<p>según los indicadores GRI para la cooperativa de transportes Olmos Tours S.R.L., mediante el programa de Microsoft Excel.</p>
--	--	--	---	--	--	--	--	--

3.10. Consideraciones Éticas

La presente investigación tiene en consideración tres principios éticos: Confiabilidad: La investigación uso la información brindada para usos netamente académicos, manteniendo así la confidencialidad brindada.

Libertad: Las personas partícipes de este trabajo no fueron obligadas a responder las encuestas planteadas.

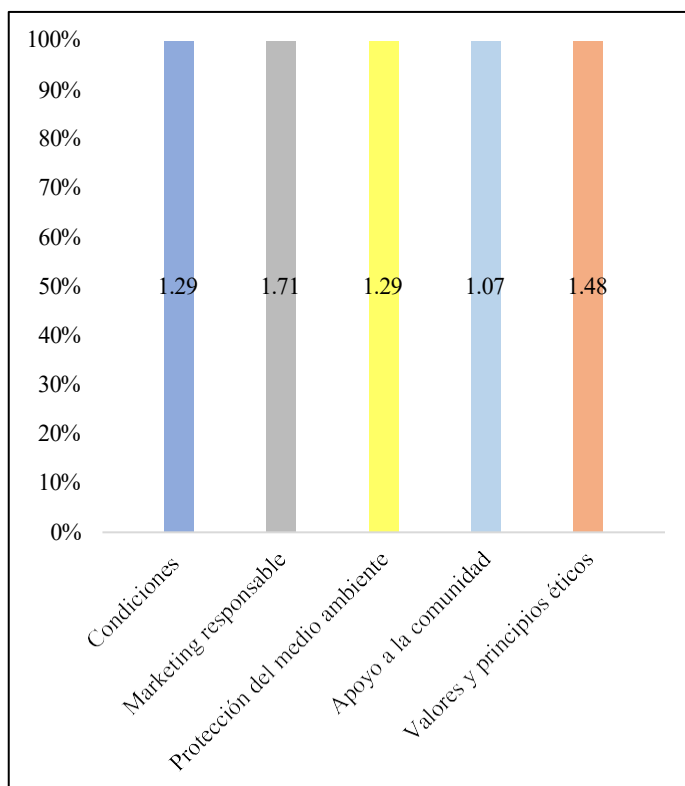
Seguridad: La información adquirida será resguardada con la finalidad de proteger y resguardar la situación actual de la empresa.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Medición del grado de responsabilidad social empresarial

Figura 1 Grado de responsabilidad social empresarial



La figura 1, muestra la situación global de la empresa, que en términos de RSE, el área de marketing tiene 1.71, siendo la más desarrollada, porque tiene un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada, existe transparencia en la información al público consumidor, sobre los posibles riesgos del servicio que ofrece, además los precios que ofrece son accesibles. En cuanto a las áreas de valores y principios éticos, condiciones de ambiente de trabajo y protección del medio ambiente, son áreas poco desarrolladas, a pesar de que se realizan algunas actividades, estas no son constantes y no reflejan un verdadero compromiso hacia la RSE. Con respecto al área de apoyo a la comunidad, esta es la menos implementada, no evidenciando alguna acción social en beneficio de ella. En ese sentido, Guerrero, F. (2017), explica que, dada la falta de regulación y control a las organizaciones empresariales y sus consecuencias en la sociedad, se ha promovido un creciente número de normas técnicas, informes, certificaciones y memorias para llevar a cabo y comunicar programas de RSE, por ello planteo 5 áreas para medir la RSE: (1) Condiciones, (2) Marketing responsable, (3) protección del medio ambiente, (4) apoyo a la comunidad, (5) valores y principios éticos.

4.1.2. Determinación de la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI

Clasificación de los indicadores GRI

Tabla 3 Indicadores Global Reporting Initiative

ASPECTOS	INDICADORES	PUNTAJE %
GRI 200 - INDICADORES ECONÓMICOS		
MERCADO (PROCESOS INTERNOS, CLIENTES Y PROVEEDORES)		20%
Clientes	Informe detallado de los ingresos netos	2
	Retención de clientes	2
	Satisfacción del cliente en calidad, conformidad y seguridad	4
	Captación de nuevos clientes	2
Proveedores confiables	Proveedores confiables	5
Procesos Internos	Desarrollo de nuevas tecnologías	1
	Optimización o efectividad de las operaciones	1
	Implementación de nuevas sucursales	1
	Mejoramiento de la ruta de transporte	2
GRI 300 - INDICADORES AMBIENTALES		
PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE		25%
Material primario contaminante	Clasificación de materia prima en el proceso productivo	1
	Informe detallado de materia prima usada	1
Energía	Porcentaje de todas las clases de energía usada por la organización para sus operaciones	1
	Porcentaje del consumo total de energía	1
Agua	Porcentaje de consumo total de agua	1
Cumplimiento con las leyes ambientales	Cumplimiento con acuerdos suscritos por el Ministerio del Ambiente para el control de la contaminación ambiental	3
	Cumplimiento con las normas ambientales (Decreto Supremo N° 008-2005-PCM, Reglamento de la Ley N°28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.	3
	Cumplimiento con el Decreto Supremo N° 003-2017-MINAM- Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para Aire y Disposiciones Complementarias	3
	Cumplimiento con el Decreto Supremo N° 021-2008-MTC, Reglamento Nacional de Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos.	3
Cumplimiento con las leyes de transporte	Cumplimiento con las normas establecidas por el Ministerio de Transportes	3
	Cumplimiento con el reglamento nacional de tránsito (peruano)	3
	Cumplimiento con el registro vehicular y otros registros	2

GRI 400 - INDICADORES SOCIALES		
CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO Y EMPLEO		25%
Empleo	Reclutamiento de personal de la comunidad	2
Relaciones empresa/ Trabajador	Encuesta clima laboral	5
	Aplicación de acciones para el mantenimiento de la paz laboral	1
Seguridad y Salud	Notificaciones y registro de enfermedades y accidentes laborales	3
	Cumplimiento de leyes, reglamentos, normas nacionales e internacionales	3
Formación y Educación	Inversión en educación, formación de habilidades y capacitaciones en conciencia ambiental y reglas de tránsito	3
	Programas de instrucción de manejo	3
IMPACTO EN LA COMUNIDAD		10%
Inversiones	Donaciones en efectivo realizadas a organismos públicos y privados	2
	Inversiones en proyectos de investigación dirigidos a la comunidad y trabajadores	2
	Inversiones sociales para la comunidad	2
Subsidios o impuestos	Cumplimiento en el pago de los impuestos municipales, gubernamentales, etc.	2
Créditos	Otorgamiento de préstamos para el desarrollo de pequeñas empresas	1
Apoyo Institucional	Asesoría para la creación de pequeñas empresas, donaciones para actividades deportivas	1
VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS DE LA EMPRESA		20%
Código de ética	Divulgación y receptividad del ETHOS de la organización (Misión, Visión y filosofía)	2
Condiciones laborales	Porcentaje de horas hombres invertidas /Horas hombres programadas	3
Derechos del trabajador	Cumplimiento con la remuneración vital	4
	Cumplimiento con las normas de convivencia ciudadana	5
Normas de conducta	Cumplimiento de las normas y políticas de la empresa	5
	Infracciones, sanciones o despidos a trabajadores por incumplimiento	1
		100%

Nota: Información adaptada de la guía de Indicadores Global Reporting 2017

Tabla 4 Indicadores de actuaciones económicos, ambientales y sociales

ASPECTOS	INDICADORES	PUNTAJE %
GRI 200 - INDICADORES ECONOMICOS		
MERCADO (PROCESOS INTERNOS, CLIENTES Y PROVEEDORES)		20%
GRI 300 - INDICADORES AMBIENTALES		
PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE		25%
GRI 400 - INDICADORES SOCIALES		
CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO Y EMPLEO		25%
IMPACTO EN LA COMUNIDAD		10%
VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS DE LA EMPRESA		20%

Nota: Resultados obtenidos de la evaluación realizada a la empresa Olmos Tours

Como lo muestra la tabla 4, el 20% de los indicadores económicos se distribuye en clientes, proveedores y procesos internos siendo este último el más bajo de la distribución evidenciando una perspectiva baja en la mejora interna de la empresa afectando el rendimiento de su propia compañía.

El 25% hace referencia a las acciones de protección del medio ambiente que la empresa Olmos Tours debe considerar, evidenciándose que no comunica las prácticas ambientales a sus clientes; debido a que no existe una cultura de cuidado del medio ambiente pues no tiene programas ni proyectos que propaguen el cuidado y conservación del mismo; además que, no existe la suficiente propagación interna sobre las acciones que se realizan en favor del medio ambiente.

El compromiso que tiene la empresa es del 25% es decir el clima laboral es positivo, además brinda información sobre seguridad y riesgos laborales, en cuanto al impacto con la comunidad refleja un 10% ósea bajo impacto debido a que presenta un mínimo interés por realizar acciones ambientales, por ultimo los valores y principios con los que cuenta la empresa son positivos para laboral en un ambiente armonioso.

Metas y ponderación GRI

Tabla 5 Metas y ponderación GRI

METAS	INDICADOR GRI	NIVEL DEL INDICADOR	CANTIDAD DE POBLACION EN RIESGO DE PADECER EL PROBLEMA	TENDENCIA DEL PROBLEMA PARA LOS PROXIMOS AÑOS	POSIBILIDADES DE OCASIONAR DAÑOS IMPORTANTES	POSIBILIDAD DE REDUCIR LOS DAÑOS CON PREVENCION PRIMARIA	POSIBILIDAD DE SOLUCION		GRADO DE INTERES DE LA EMPRESA EN SOLUCIONAR EL PROBLEMA	PUNTAJE TOTAL
							INTITUCIONAL	FINANCIERA		
	1. Transparencia y rendición de cuentas. 2. Comparabilidad 3. Toma de decisiones informadas 4. Cumplimiento normativo	El indicador del problema es: Local: 4 Sub local: 3 Departamental: 2 Provincial: 1 Nacional: 0	La mayoría: 4 La mitad: 3 Menos de la mitad: 2 Pocos: 1 Muy poco: 0	Creciente: 4 Levemente creciente: 3 Inestable: 2 Estable: 1 Decreciente: 0	Muy alta: 4 Alta: 3 Media :2 Baja: 1	Muy alta: 4 Alta: 3 Media :2 Baja: 1 Ninguna: 0	Muy alta: 4 Alta: 3 Media :2 Baja: 1 Ninguna: 0	Bajo costo: 4 Costo medio: 3 Alto costo: 2 Muy alto costo: 1 Sin recursos: 0	Muy alta: 4 Alta: 3 Media :2 Baja: 1	Sumatoria de los puntajes parciales

Nota: Información adaptada de la guía de Indicadores Global Reporting 2017

En la tabla 5, muestra cómo se debe estructurar las metas para la determinación, clasificación y ponderación según los indicadores GRI. En el primer ítem se contemplan las metas estas deben estar planteadas en relación a la identificación de los problemas sociales, económicos y ambientales presentes en la empresa, como segundo paso esta la clasificación según los indicadores, tomando como referencia las memorias de sostenibilidad, los informes integrados y los estados de información no financiera basados en la relevancia de cuatro aspectos:

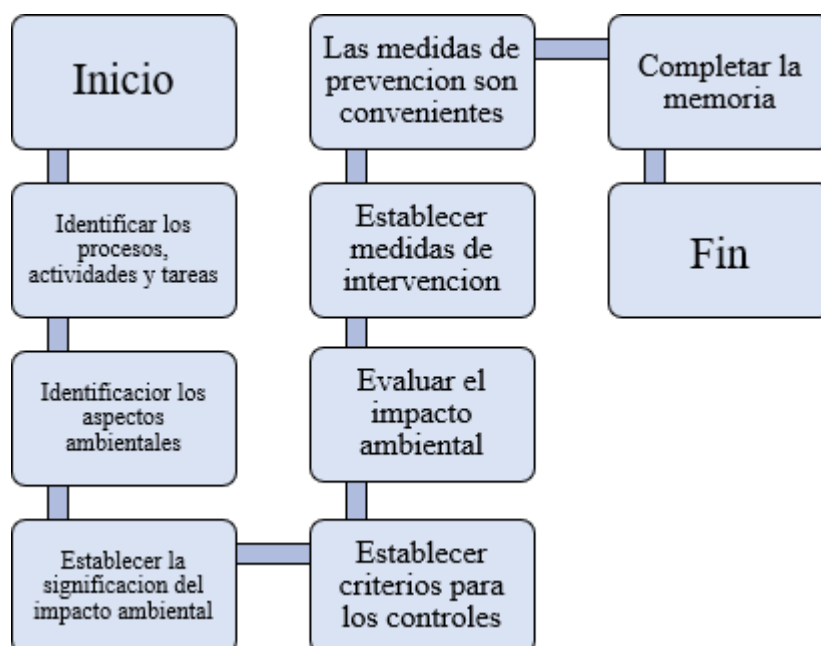
El primero se trata de la transparencia y rendición de cuentas: aquí los indicadores GRI permiten que la empresa informe de manera transparente sobre su desempeño sostenible, de tal manera que genere confianza en los grupos de interés, el segundo aspecto es la comparabilidad: permite comparar su desempeño en materia de sostenibilidad con otras entidades, de tal manera que puedan identificar las áreas donde deben mejorar, el tercer aspecto habla sobre la toma de decisiones informadas: basado en los indicadores GRI, este proporciona datos cuantitativos y cualitativos que ayudan a los jefes a tomar decisiones informadas en materia de sostenibilidad, identificando riesgos y oportunidades, por último se encuentra el cumplimiento normativo, alineado con los marcos internacionales, ayudando a las empresa a cumplir con los requisitos legales y normativos en materia de sostenibilidad.

Una vez planteada la meta y clasificada según el indicador, se procede a clasificar el nivel del indicador en base a la organización territorial, puede ser local, sub local, departamental, provincial y nacional; luego se determinará la cantidad de población en el riesgo a padecer el problema, cuando se habla de población en riesgo se debe tener en cuenta las condiciones subyacentes de las enfermedades donde el numero 4 representa a la mayoría de población, el 3 la mitad, el 2 menos de la mitad, el 1 poco y 0 muy poco. Con respecto a las tendencias y problemas del futuro se evalúan los procesos de transformación que están teniendo lugar como consecuencia de una revolución tecnológica que afecta a múltiples esferas de la vida social y personal, según este criterio se dirá si es creciente, levemente creciente, inestable, estable o decreciente. Para el ítem de posibilidad de ocasionar daños se tiene en cuenta la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre y esta puede ser muy alta, alta, media o baja, dependiendo de los factores externos inherentes a la actividad de la empresa. Cuando se habla de la posibilidad de reducir los daños con prevención primaria se evalúa el diagnóstico del problema con el fin de actuar lo más rápido posible y disminuir el riesgo. En el ítem de posibilidad de solución se abarca dos aspectos, el institucional: se refiere a la manera en cómo regulan y satisfacen las necesidades primordiales de la sociedad y en el financiero: se toman los recursos económicos que la empresa tiene disponible y el coste total de la solución al problema, se dice que es de bajo y medio costo cuando la empresa demuestre que tiene buena liquidez y pueda solventar los gastos, cuando el costo para la solución de la problemática es muy alto o no cuenta con recursos esta debe buscar apoyo en los distintos órganos institucionales que brinda el estado, finalmente se tiene a el grado de interés de la empresa en solucionar el problema aquí se toman decisiones con el objetivo de mejorar la situación, se considerada solución muy alta cuando se identifique el problema y se dé una solución lo más rápido posible, es una solución alta cuando plantee distintas soluciones, una solución media y baja es cuando planifique un plan de acción a futuro.

4.1.3. Diseño de una matriz en responsabilidad social empresarial

Responsabilidad social empresarial

Figura 2 Matriz de responsabilidad social



La figura 2, muestra el diseño de la matriz de Responsabilidad Social Empresarial, adaptado a Olmos Tours tomando un sinnúmero de factores que hacen referencia a : prestación de un buen servicio, generar potencialidad empresarial, observar sus puntos débiles y fuertes, mejorar los servicios, gestión humana permanente, apoyo, colaboración, relaciones interpersonales, motivación, promover el desarrollo y capacitación del talento humano, alcanzar objetivos y metas, fundamentos éticos y humanos, calidad y capacidad del personal, visión estratégica humana, beneficios de rentabilidad, gestión social y ambiental, satisfacción de las necesidades en sus colaboradores y clientes, reducción de las emisiones de CO₂, establecer objetivos de mejora y observar en ciclos futuros avances significativos, gestión de los principios de RSE, contribuyendo de manera positiva al desarrollo integral de la sociedad Lambayecana. Por lo que Diaz, A. (2020), señala que las empresas que incluyan un comportamiento socialmente responsable como parte de su estrategia corporativa logran tener mayores ganancias frente a organizaciones que, por el contrario, no adoptan esta cultura. Asimismo, estas empresas, reconocidas por su compromiso con la sociedad muestran un importante respeto por el medio ambiente, por sus empleados y proveedores; ya que logran mejorar su imagen en el mercado en el que operan, lo cual a largo plazo se convierte en una gran ventaja competitiva.

Matriz de RSE

Tabla 6 Actividad de la empresa

ACTIVIDAD
Transporte terrestre de pasajeros

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

La tabla 6, se evidencia que para diseñar una matriz en responsabilidad social empresarial se debe tener en cuenta la actividad principal a la que se dedica, de esta manera se podrá evaluar los impactos que causa en el medio ambiente.

Matriz de RSE

Tabla 7 Aspectos e impactos de la empresa

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS			
ASPECTO AMBIENTAL	INCIDENCIA	CONDICION	IMPACTO
Emisiones de gases	Indirecta	Externa	Aire
Generación de residuos	Directa	Interna	Suelo

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

La tabla 7, muestra el formato que se utiliza para la identificación de aspectos e impactos ambientales. Primero se debe identificar cualquier tipo de actividad en relación al medio; este caso Olmos Tours evaluó dos aspectos los cuales fueron las emisiones de gases y la generación de residuos.

Una vez identificados los aspectos se registra la incidencia y esta puede ser directa e indirecta, para el aspecto de emisión de gases es indirecta ya que genera residuos peligrosos, inflamables y tóxicos provocando daños graves en el medio ambiente, mientras que la generación de residuos es directa ya que existe un compromiso en la reducción del consumo de recursos y energía poniendo en práctica las 3R (recicla, reutiliza y reduce).

Para poder definir el tipo de condición nos basamos en la combinación del análisis de riesgos que afronta Olmos Tours con relación a grupos de interés, de esta forma la condición ecológica en la emisión de gases es externa ya dicha empresa está en la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura, por otro lado la generación de residuos es de condición interna teniendo así la principal responsabilidad en todos los daños que causen por lo que Olmos Tours ha planteado realizar proyectos de sostenibilidad en beneficio a la comunidad.

Por último, se encuentra el impacto ambiental, para el primer aspecto existe una contaminación del aire ya que al tener vehículos desgastados la emisión de gases afecta al medio ambiente y la salud humana. En el segundo aspecto el impacto recae en el suelo ya que existe contaminación de aguas residuales que están directamente vinculados a los terrenos agrícolas.

Matriz de RSE

Tabla 8 Evaluación del impacto ambiental

EVALUACION IMPACTO AMBIENTAL							
NATURALEZA	SEVERIDAD	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ALCANCE	INTERPRETACION	CONTROL EXISTENTE	SITUACIONES DE RIESGO Y NO PLANIFICADAS	REQUISITOS LEGALES
Adverso	3	5	3	Significativos	Semanal		
Adverso	3	5	3	Significativos	Semanal		

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

En la tabla 8, se muestra la evaluación del impacto ambiental, este proceso permite a la empresa medir y gestionar el impacto ambiental, social y económico de sus actividades; esto es importante ya que no solo va a permitir que cumpla con las normas establecidas, si no también va a mejorar la sostenibilidad y la responsabilidad de la empresa, por ello tiene como objetivo prevenir, mitigar y restaurar los daños al ambiente.

Para evaluar de la naturaleza del impacto ambiental se tienen en cuenta que existe un tipo adverso y benéfico; se considera un impacto adverso cuando existan alteraciones significativas de las condiciones ambientales en las que se prevén impactos acumulativos, sinérgicos y residuales que ocasionen la destrucción o aislamiento de los ecosistemas; es un impacto benéfico cuándo la empresa genere realice efectos beneficiosos para el medio ambiente y la sociedad en general.

La evaluación realizada en Olmos Tours en los aspectos emisión de gases y generación de recursos la evaluación del impacto la estimación es adverso ya que las causas que deja dichas acciones empeoran la calidad del ambiente, dejando un desequilibrio ecológico.

Severidad del impacto

Tabla 9 Criterios de evaluación en la severidad del impacto

SEVERIDAD	CRITERIOS			
	RECURSOS NATURALES	CONTAMINACION DEL SUELO, AGUA O AIRE	PARTES INTERESADAS	COSTO
BAJA PUNTUACION (1)	Uso de los recursos (combustibles, electricidad, agua, materias primas). Hay perspectiva de agotamiento de los recursos a largo plazo.	Leve degradación del ecosistema (aire, agua superficial y subterránea, suelo, flora y fauna).	Bajas molestias o perjuicio a la salud humana (colaboradores, involucrados y partes interesadas).	Bajos costos de desperdicio, disposición o tratamiento.
MEDIA PUNTUACION (3)	Hay perspectiva de agotamiento de los recursos a medio plazo.	Contaminación con material orgánico no peligroso. Degradación considerable del ecosistema.	Daños materiales, molestia leve o perjuicio para la salud humana. Incluyendo integridad física.	Costos medios de desperdicio, disposición o tratamiento.
ALTA PUNTUACION (5)	Hay perspectiva de agotamiento de los recursos a corto plazo.	Contaminación con sustancias inflamables, tóxicas o patogénicas. Severa degradación del ecosistema.	Muerte de personas, heridas graves de personas. Molestias y perjuicio para la salud humana.	Altos costos de desperdicio, disposición o tratamiento.

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

La tabla 9, muestra la puntuación que se le asigna a los criterios de evaluación en la severación del impacto, por lo que para los aspectos evaluados (emisión de gases y generación de recursos) la puntuación de es 3 lo que significa que en Olmos Tours si existe una contaminación orgánica peligrosa ya que emite sustancias inflamables, tóxicas que potencian el efecto invernadero, la lluvia acida y la contaminación de aire, suelo y agua.

Tabla 10 Probabilidad de ocurrencia

CATEGORIA	FRECUENCIA (impactos reales asociados a las actividades)	Probabilidad (Impactos potenciales en situaciones de emergencia)
BAJA PUNTUACION (1)	Raramente (ocurre por lo menos una vez al mes).	Improbable de ocurrir (raros casos conocidos en el mundo).
MEDIA PUNTUACION (3)	Ocasional (ocurre por lo menos una vez por semana).	Probable de ocurrir (pocos casos conocidos en el mundo).
ALTA PUNTUACION (5)	Constante (Ocurre diaria o continuamente).	Muy probable de ocurrir (varios casos conocidos en el mundo).

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

La tabla 10, muestra la puntuación asignada a la probabilidad de ocurrencia de los impactos ambientales evaluados en este caso para la emisión de gases y generación de recursos, se le asigno un puntaje de 5 ya que sus vehículos cuentan con motores de combustión siendo estos los principales responsables de las emisiones de gases a la atmósfera, así como de partículas que contaminan el medio ambiente; además no son ajenos a cualquier falla que se presente en algún vehículo, un claro ejemplo es cuando existe fuga de aceites que terminan vertiéndose en el suelo. En ese sentido Guerrero, F. (2017), manifiesta que camiones y autobuses desempeñan un papel fundamental en nuestras vidas, transportando mercancías desde las fábricas a las tiendas, recogiendo nuestra basura, entregando paquetes y transportando a miles de personas por las ciudades todos los días. Pero estos vehículos también afectan en gran medida a la salud pública y al cambio climático.

Tabla 11 Alcance del impacto

Realizar la evaluación del área de alcance del impacto ambiental, utilizando los criterios de la siguiente tabla y registrándolo en la matriz:

ALCANCE	CRITERIO
BAJA PUNTUACION (1)	Restringida al lugar de ocurrencia del aspecto ambiental
MEDIA PUNTUACION (3)	No se limita al lugar de ocurrencia del aspecto ambiental, pero no traspasa los límites de la propiedad de la organización.
ALTA PUNTUACION (5)	El aspecto medioambiental traspasa los límites de la propiedad de la organización.

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

Tabla 12 Relevancia del aspecto ambiental

Determina la evaluación de la significancia del aspecto para definir su probabilidad de ocurrencia.

ASPECTOS AMBIENTALES	NIVEL DE CONTROL
No significativos	Existe una posibilidad del 50% de que ocurra
Significativos	Ocurrirá con toda seguridad

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

Control existente

Este será llenado por algún personal administrativo de la empresa, aquí se controla la frecuencia de tiempo (puede ser de manera diaria, semanal o mensual) en que se viene realizando la actividad para prevenir o mitigar el impacto al Medio Ambiente. En este caso Olmos Tours llevo su control de manera semanal.

Situaciones de riesgo y no planificadas

Aquí se reportan situaciones medioambientales que son extremadamente riesgosas y si en caso no fueron no planificada, deben ser consideradas en un plan de emergencia.

Requisitos legales

Cuando hubiera requisitos legales relacionados a los aspectos o impactos ambientales, esto debe ser descrito en la matriz, anotándose los requisitos legales aplicables.

Tabla 13 Tipos de control

TIPOS DE CONTROL						CONTROL	
REDUCCIÓN	SUSTITUCIÓN	PREVENCIÓN	MITIGACIÓN	COMPENSACIÓN	RECUPERACIÓN	MEDIDAS DE CONTROL	PROGRAMA DE GESTIÓN
¿Cómo vamos a minimizar el riesgo?	¿Qué haremos para cambiar?	x	¿Qué daños causó?	¿Cómo concientizar?	¿Cómo vamos a recuperar ese daño?	Todos los vehículos que laboren dentro del proyecto deben tener el certificado de emisión de gases vigente	Programa de mantenimiento preventivo

Nota: Información adaptada de la guía de RSE 2017

En la tabla 13, se evalúa el control que tiene por cometido los actos realizados, además se busca que la organización cumpla con sus objetivos planteados, este control incluye la aplicación de métodos que proporcionan respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cómo vamos a minimizar el riesgo?, ¿Qué haremos para cambiar?, ¿Cómo concientizar?, que medidas y programas de control se aplicará. Diseño de un modelo de balance social según los indicadores GRI.

Diseño de un modelo de balance social según los indicadores GRI

Tabla 14 Partes del BS

PARTE 01: PRESENTACIÓN	
1	Misión y visión
2	Mensaje del presidente
3	Perfil del negocio
4	Sector de la economía
PARTE 02: LA EMPRESA	
5	Historia
6	Principios y valores
7	Estructura y funcionamiento
8	Gobierno
PARTE 03: LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL	
9	Dialogo con partes interesadas
10	Indicadores de desempeño
10.1	Indicadores de desempeño económico
10.2	Indicadores de desempeño social
10.3	Indicadores de desempeño ambiental
PARTE 04: ANEXOS	
11	Gráficos demostrativos del balance social
12	Proyectos Sociales
13	Notas Generales
14	Balance social consolidado

Nota: Partes del BS

En la tabla 14, se muestra los contenidos que deben desarrollar en la elaboración del Balance Social. Como primer paso se realiza una presentación de la empresa Olmos Tours, abarca, la razón social, sector al que pertenecen, visión y misión, perfil del negocio, su historia y el entorno donde se desempeña, en segundo plano viene la historia, los principios y valores, su estructura y funcionamiento, en tercer lugar esta la actividad empresarial abarcando los indicadores de desempeño: económico, ambiental y social y por último los anexos; con esto se cuantifica los datos sociales de la empresa, que definen y evalúan las áreas de la actividad para ser responsable socialmente.

Estructura del balance social

Tabla 15 Actividades a evaluar en el BS

RAZON SOCIAL: OLMOS TOURS								
PERIODO: JUNIO 2022								
	Actividades	Factor de ponderación	Meta	Valor obtenido	Diferencia entre % cumplimiento frente a la meta	Resultado obtenido	Resultado posible	Resultado final
Área interna	Salud Laboral	5	6%	6.50%	-8.33%	-41.65%	500	458.35
Área externa	Cursos de capacitación	2	70	70	0	0	200	200
						-41.65%	700	658.35
ANEXOS								

Nota: Información adaptada del B.S.

Al elegir una actividad ya sea interna o externa se le asigna un valor relativo de importancia (columna N°. 2), es decir un factor de ponderación, el mayor valor podrá ser determinado por el costo, impacto, cobertura, entre otros; para ello se utiliza una escala que puede ser de 1 al 10. En la presente investigación, la empresa desea evaluar la salud laboral, y considera prioritario reducir este índice, por lo que se establece como factor de ponderación 5, lo cual quiere decir que intensificará sus acciones en este campo de actividad, por lo cual el factor de ponderación de este indicador es 2. La columna N°. 3 representa la meta o resultado a lograr, en forma cuantitativa, estas deben ser realistas y alcanzables en el período establecido, por lo que la organización debe ofrecer una solución; la Columna N°. 4 muestra el resultado real en el período, el ausentismo que tenía como meta reducirlo al 6% rebajó al 6,5%; la columna N°. 5 permite identificar la desviación positiva o negativa con respecto a la meta esperada, su resultado se obtiene de la diferencia en porcentaje entre la meta y el valor obtenido; adicionalmente esta columna unifica la unidad de medida es decir porcentajes; la columna N°. 6 muestra el resultado de la N°. 5 afectado por la ponderación, se obtiene de multiplicar la diferencia en porcentaje de cumplimiento por el factor de ponderación; la columna N°. 7 muestra la expectativa de cumplimiento de la ponderación en relación, al 100%, el resultado es

de 500 el cual se obtiene de multiplicar el factor de ponderación 5 por 100; la columna N°. 8 o final será la suma (si la desviación es positiva) o resta (si la desviación es negativa) del valor obtenido con respecto al resultado posible, lo cual indicará el porcentaje de cumplimiento o incumplimiento de la responsabilidad social. Según Pérez & Gardey (2016), la metodología del balance social para el sector transporte enfatiza la caracterización de macro dimensiones y dimensiones que por su naturaleza y correspondencia con el sector económico popular y solidario obedecen a principios, valores y corresponsabilidad de una economía no tradicional, propuesta que concuerda con los indicadores global reporting, para definir indicadores del área interna y externa asegurando un análisis continuo y sistemático.

4.2. Discusión

El desarrollo de la RSE en la empresa Olmos Tours comprende tres dimensiones a la hora de realizar sus acciones. En la dimensión económica los descubrimientos revelan que las actividades que realiza la empresa del sector transporte no son correctas para tener resultados favorables dentro de la organización.

Este resultado lo afirma Ortiz & Quintero. (2020), quienes manifestaron en su estudio que los encuestados relacionaron la RSE con la calidad de vida en las empresas y no con la contribución a la sociedad.

En cuanto a la dimensión social, brinda indagación sobre seguridad y riesgos laborales; manifiesta un compromiso por parte de la empresa con su público internos. Estudios previos sobre el sector transporte mencionan que existe una falta de documentación en relación a la información de responsabilidad social empresarial para que el ciudadano tenga acceso.

Coronel, J. (2018), señaló que las empresas expandan información sobre las acciones que desarrollan en temas de RSE admiten proyectar en sus colaboradores y en los grupos de interés una visión clara sobre la trascendencia de las prácticas. Actualmente, la sociedad está exigiendo organizaciones socialmente responsables, por lo que comunicar ciertas actividades conlleva a expresar un mensaje claro hacia los diferentes grupos estratégicos, especialmente en sector transporte. El desarrollo del sector transporte ha permitido una mayor movilidad de los individuos de un lugar a otro, por lo tanto, los riesgos y las consecuencias en carreteras pueden aumentar. Olmos Tours, como empresa de transporte, tiene una gran responsabilidad no solo en el tema ambiental, sino también en la comunidad por generar una conciencia de cultura en la seguridad vial.

Este hecho puede generar un impacto positivo en la imagen corporativa y en la calidad del servicio prestado, así lo confirmaron en su estudio Solano, D. (2017), donde afirma que las prácticas de RSE pueden mejorar en las actitudes de los clientes y su conexión con la marca influyendo en los resultados empresariales. En otras palabras, los beneficios sociales en Olmos Tours se conciben en desarrollo eficiente de los empleados y mejorar la calidad de vida sus clientes.

Ahora bien, en relación con la dimensión ambiental, los hallazgos muestran que no existe una comunicación de las prácticas ambientales a sus clientes; debido a que no preexiste una cultura de cuidado ambiental en la empresa Olmos Tours.

Estudios como el de Landrum & Ohsowski (2018), enfocado en empresas de transporte público, señala no se realizan actividades de voluntariado y no existe un compromiso con el medio ambiente, evidenciándose una inconsistencia entre las normas medioambientales. En consecuencia, la política ambiental que adopta una empresa no solo observa las acciones que llevan a cabo organización en materia legal, sino también el actuar voluntario de esta. Por lo tanto, se espera que la organización sensibilice a sus miembros sobre prácticas ambientales internas.

Para el diseñar de la matriz en RSE en Olmos Tours se logró que la organización transforme su cultura empresarial e incorpore de forma voluntaria valores éticos en las acciones que realiza y no que cumpla obligatoriamente reglamentos y normas, sino que se responsabilice de sus decisiones, respetando el medio ambiente y cuidando que las actividades que en la empresa realice.

Según Fernández (2019), las entidades no deben generen un impacto negativo para la sociedad; de igual forma deben trabajar para brindar a sus clientes un servicio de calidad con un valor agregado, el cual se obtiene al convertirse en socialmente responsable, de tal manera que contribuya con el medio ambiente y la comunidad, para que así pueda ser reconocida como una organización con logros y equilibrios entre el crecimiento económico, el aprovechamiento de los recursos naturales del medio ambiente y el bienestar social, generando así el crecimiento socioeconómico de la empresa y sostenibilidad de la misma.

V. Conclusiones

En esta investigación se evaluó la responsabilidad social que lleva a cabo la empresa de transportes Olmos Tours, siendo desde su creación no realiza informes de sostenibilidad, por lo que se midió su grado de responsabilidad social empresarial, evidenciándose lo parcialmente comprometida con la RSE, debido a las evidencias mostradas al interior de la misma. Se ejecutan acciones relacionadas a aspectos ambientales y económicos, sin embargo, continúan presentándose un número considerable de oportunidades de mejorar por atender.

Se diseñó una matriz de responsabilidad social ya que la empresa busca estimular de forma positiva a sus trabajadores, proporcionando inversión de proyectos, donaciones hasta la realización de actividades dentro de la empresa.

Así mismo se diseñó un balance social para concientizar a sus altos mandos, ya que este proceso requiere de educación y reforzamiento de valores y prácticas, por lo que se debe primero inculcar la responsabilidad social empresarial ya que existe una falta de políticas que la incentiven. De esta manera la organización puede demostrar su preocupación social y medioambiental logrando una desventaja para sus competidores, rompiendo esquemas empresariales donde no solo se enfoque en maximizar sus ganancias sino también preocuparse por ser objetos sociales para mejorar las condiciones de vida en la sociedad.

VI. Recomendaciones

Se sugiere revisar la guía de los Indicadores Global Reporting con el fin de poner en práctica dichos principios establecidos y realizar actos de responsabilidad social.

Al diseñar el balance social es necesario que la empresa asigne a un responsable que se encargue únicamente del llenado del balance social, para que se pueda llevar a cabo todas las propuestas planteadas de tal manera que la empresa se vuelva más responsable.

Se sugiere que el gerente general de la empresa ya mencionada comparta este tipo de propuesta con sus colegas de los diversos sectores empresariales, con el fin de unir fuerzas y velar por un consiente desarrollo de responsabilidad social empresarial.

Se recomienda a la empresa Olmos Tours aliarse con la municipalidad de su comunidad y plantear la propuesta antes mencionada con el fin de mejorar ciertas deficiencias presentadas en el sector transporte, para que de esa manera inicie el cambio que necesita el departamento de Lambayeque.

VII. Referencias

- Andalucía, M. (2016): Memoria de Responsabilidad Social 2016/2015. Recuperado de http://www.unia.es/images/stories/Resp_Social/21x21_memoria_rs_10_11_digital_1a1_02.pdf
- Alvarado, J., & Fajardo, A. (2020). La importancia de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica. Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 5 años, 2015-2020. [Trabajo de investigación. Repositorio de la Universidad Privada del Norte]. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27007/Alvarado%20V%c3%a1squez%20Juli%c3%a1n%20-%20Fajardo%20Gonzales%20Alfonzo%20Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, M., Franco, Y., Gonzáles, A., Gonzáles, D., & Mendoza, M. (2020). Plan de Responsabilidad Social Empresarial Integra S.A. [tesis de maestría, Universidad Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35253/drgonzalezmel.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Díaz, A. (2020) “Propuesta para la construcción de un balance social de la sociedad escuela Karl C. Parrish de la ciudad de Barranquilla” [tesis de maestría, Universidad Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1094/55221381.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, A. (2019) “Memorias de sostenibilidad según los indicadores Global Reporting Initiative”. Recuperado de: <http://www.tecnicasreunidas.es/recursos/doc/accionistas-e-inversores/memoria-sostenibilidad/memoria-de-sostenibilidad-2013.pdf>
- Gonzales, C. (2021). Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Rural Express S.A.S. [tesis para obtener un diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, UNAD]. Repositorio Institucional. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40656/Cjgonzalezan.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Global Reporting Initiative (2006). 3.0. Recuperado de http://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Relacion-con-Inversores/Memoria-de-sostenibilidad.html.
- Gil, C. (2016). El balance social como herramienta gerencial para la evaluación de la gestión financiera. [tesis de maestría, Universidad Ean]. Repositorio Institucional: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1918/ggonz%C3%A1lez.pdf?sequence=1>
- Gallego, T. (2017). “Propuesta de un balance social y Ambiental de la compañía Cate S.A”. [tesis de maestría, Universidad de Zulia Venezuela]. Repositorio Institucional: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90411691010.pdf>
- Herrera, M. (2019) “Memorias de sostenibilidad según los indicadores Global Reporting Initiative”. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/Memorias-de-Sostenibilidad.aspx>
- Escamilla, S.; Plaza, P. & Flore, S. (2016). Análisis de la divulgación de la información sobre la responsabilidad social corporativa en las empresas de transporte público urbano en España. Revista de contabilidad – Spanish Accounting Review 19(2). 5 – 7. <file:///C:/Users/Windows10/Downloads/1-s2.0-S1138489115000242-main.pdf>
- Montesinos, N. & Morales, L. (2021). El mecanismo de obras por impuestos y la responsabilidad social en el Perú. SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales, 3 (1). 20 – 21. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/181/115>
- Muñoz, V.; Peña, X.; Moreno, C. & Señalan, O. (2019). Responsabilidad empresarial en el transporte público urbano de la ciudad de Machala – Ecuador. ECA Sinergia. 10(3). 8 - 9. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1629/2125>
- Ortiz, K. & Quintero, M. (2020). Responsabilidad social empresarial en el transporte terrestre de pasajeros: Un caso de estudio en la empresa Expreso Brasilia S.A. [tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7731/Responsabilidad%20social%200empresarial%20en%20el%20transporte%20terrestre%20de%20pasajeros.%20un%20caso%20de%20estudio%20en%20la%20empresa%20Expreso%20Brasilia%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pérez, B. (2020). Responsabilidad Social Empresarial y Grupos Económicos Familiares en México. *Investigación Valdizana*, 14(2). 6-9. <file:///C:/Users/Windows10/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialYGruposEconomicosF-7409399.pdf>
- Ruiz, J. (2016). Diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en PYME Constructora Araucana. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia Sede Orinoquia, Arauca, Colombia]. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2016.pdf>
- Unai, M. (2020). Derechos humanos y responsabilidad social corporativa en las empresas de transporte. Un apunte de Derecho europeo. *Cuadernos Europeos de Deusto*, 63. 275 – 280. <https://ced.revistas.deusto.es/article/view/1885/2279>
- Zaragoza, A. (2017): Promoviendo un modelo de Responsabilidad Social en la Universidad de Zaragoza. Recuperado de <http://rsuniversitaria.org/web/images/stories/informe%20UNIVERSIDAD%20ZARAGOZA.pd>

VIII. Anexos

Instrumento de aplicación

FICHA DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE, SECRETARIA Y CONTADOR

Estimado entrevistado, reciba mi más grato y cordial saludo.

Soy Yulisa Ventura Vidaurre, estudiante del 9^{vo} Ciclo de la carrera de Contabilidad de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El desarrollo de la presente entrevista es netamente para fines académicos ya que será parte de una investigación de tesis titulada **“MODELO DE BALANCE SOCIAL FRENTE A LOS INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE EN TRANSPORTES OLMOS TOURS”**

Instrucciones: Lea atentamente las siguientes preguntas y responda con la mayor sinceridad posible ya que los resultados serán tomados bajo confiabilidad.

Se le agradece de antemano su colaboración.

Información General:

Apellidos y Apellido:

Edad:

Sexo:

Cargo:

Fecha: / /

1. Describa brevemente la situación actual de la empresa Olmos Tours S.R.L.

2. ¿Que conoce usted de responsabilidad social empresarial?

3. ¿Cree que es importante aplicar un plan de responsabilidad social dentro de la empresa olmos tours?

4. ¿Cuál es la misión y como se alinea con la responsabilidad social de la comunidad?

5. ¿Cuáles son los valores y principios éticos de olmos tours?

-
6. ¿De qué manera cumple con las obligaciones que exige la ley?
-
7. ¿La empresa se preocupa de brindar capacitaciones constantes a sus trabajadores?
-
8. ¿Cuáles son las políticas de protección y satisfacción que brinda a sus pasajeros?
-
9. ¿Cuáles son las actividades sociales con las que ha contribuido, en beneficio de su comunidad?
-

FICHA DE GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS CHOFERES

Estimado entrevistado, reciba mi más grato y cordial saludo.

Soy Yulisa Ventura Vidaurre, estudiante del 9^{vo} Ciclo de la carrera de Contabilidad de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El desarrollo de la presente entrevista es netamente para fines académicos ya que será parte de una investigación de tesis titulada **“MODELO DE BALANCE SOCIAL FRENTE A LOS INDICADORES GLOBAL REPORTING INITIATIVE EN TRANSPORTES OLMOS TOURS”**

Instrucciones: Lea atentamente las siguientes preguntas y responda con la mayor sinceridad posible ya que los resultados serán tomados bajo confiabilidad.

Se le agradece de antemano su colaboración.

Información General:

Apellidos y Apellido:

Edad:

Sexo:

Cargo:

Fecha:

1. Usted como chofer, ¿De qué manera puede asegurar que respeta las leyes de tránsito?

2. ¿Cuál es la acción correcta del conductor según las normas de tránsito?

3. ¿Cómo percibe la satisfacción de los usuarios ante los servicios brindados por la empresa?

4. ¿Cuál es la responsabilidad de la empresa con la comunidad y el medio ambiente?

5. ¿Cuáles son las actividades que se han realizado en la empresa Olmos Tours S.R.L. para el beneficio de la comunidad?

6. ¿Ha participado en alguna capacitación acerca de la responsabilidad social, durante el presente año? Mencionar

7. ¿Estaría dispuesto a formar parte de un voluntariado organizado por la empresa para realizar proyectos sociales cerca a la comunidad? ¿Cuál es su expectativa?

8. Cómo chofer en la empresa Olmos Tours S.R.L. ¿Qué proyecto de responsabilidad social propondría para poner en práctica?

9. ¿Qué opinión tiene acerca de los vehículos desgastados? Mencionar alguna alternativa de solución para que estos sean retirados del negocio.

10. ¿Qué alternativas de solución plantearía ante los problemas de contaminación vehicular?

Anexo 1**Instrumento de análisis documental del cálculo en la medición de la responsabilidad social empresarial**

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA DE ESTUDIO	INSTRUMENTO
¿Cómo es el modelo de balance social frente a los indicadores globales Reporting Initiative en transportes Olmos Tours?	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	Entrevista: Guía de entrevista
	Proponer un diseño de balance social que se adapte a las necesidades de la empresa de transportes Olmos Tours S.R. L	Responsabilidad Social Empresarial	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUBCATEGORÍA	
	Medir el grado de responsabilidad social empresarial	DERECHOS HUMANOS	
		Respeto de normas	
		Cumplimiento de las políticas de respeto	
		Cumplimiento con la remuneración según la ley	
		RELACIONES LABORALES	
		Acuerdos Laborales	
		Medidas de seguridad	
		Beneficios de Ley	
		PRACTICAS LABORALES	
		Contratación de personal	
		Satisfacción Laboral	
Incentivos			
Servicios de apoyo			
Programas de calidad de vida			
Indicadores de desempeño			

Anexo 2

Instrumento de análisis documental para diseñar una matriz en responsabilidad social empresarial

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIA DE ESTUDIO	INSTRUMENTO
¿Cómo es el modelo de balance social frente a los indicadores globales Reporting Initiative en transportes Olmos Tours?	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	Ficha de análisis documental
	Proponer un diseño de balance social que se adapte a las necesidades de la empresa de transportes Olmos Tours S.R.L.	Indicadores Global Reporting Initiative.	
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	SUBCATEGORIA	
	Determinar la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI.	GRI 200 - Indicadores Económicos	
		Desempeño Económico	
		GRI 300 - Impacto Económico Indirecto	
		Cuidado de recursos naturales Uso correcto de la energía Cuidado del Agua y Biodiversidad Emisión de residuos sólidos.	
		Cumplimiento ambiental y Evaluación ambiental de Proveedores	
		GRI 400 - Indicadores Sociales	
Relación Trabajador- Empresa Salud y Seguridad en el Trabajo			

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	
CATEGORIA	Indicadores Global Reporting Initiative.
	INVESTIGACIÓN
SUBCATEGORIA	Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad según los Indicadores Global Reporting Initiative
	El ABC de los Indicadores Global Reporting Initiative
GRI 200 - Indicadores Económicos	
Desempeño Económico	
GRI 300 - Impacto Económico Indirecto	
Cuidado de recursos naturales Uso correcto de la energía Cuidado del Agua y Biodiversidad Emisión de residuos sólidos.	
Cumplimiento ambiental y Evaluación ambiental de Proveedores	
GRI 400 - Indicadores Sociales	
Relación Trabajador- Empresa	
Salud y Seguridad en el Trabajo	

Anexo 3

Instrumento de análisis documental para la clasificación, ponderación y metas de los indicadores GRI

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA DE ESTUDIO	INSTRUMENTO
¿Cómo es el modelo de balance social frente a los indicadores globales Reporting Initiative en transportes Olmos Tours?	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	Ficha de análisis documental
	Proponer un diseño de balance social que se adapte a las necesidades de la empresa de transportes Olmos Tours S.R. L	Matriz en Responsabilidad Social Empresarial	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUBCATEGORÍA	
	Diseñar una matriz en responsabilidad social empresarial	ACCIONES INICIALES DE LA EMPRESA	
		Compromisos éticos	
		ACCIONES INTERMEDIARIAS DE LA EMPRESA	
		Dialogo e involucramiento con grupo de interés	
		ACCIONES AVANZADAS DE LA EMPRESA	
Ejecución de compromisos			
ACCIONES PROACTIVAS DE LA EMPRESA	Gestión Participativa		

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	
CATEGORÍA	Matriz en Responsabilidad Social Empresarial
	INVESTIGACIÓN
SUBCATEGORÍA	Manual de Responsabilidad Social Empresarial
ACCIONES INICIALES DE LA EMPRESA	
Compromisos éticos	
ACCIONES INTERMEDIARIAS DE LA EMPRESA	
Dialogo e involucramiento con grupo de interés	
ACCIONES AVANZADAS DE LA EMPRESA	
Ejecución de compromisos	
ACCIONES PROACTIVAS DE LA EMPRESA	
Gestión Participativa	

Anexo 4
Instrumento de análisis documental para diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA DE ESTUDIO	INSTRUMENTO
¿Cómo es el modelo de balance social frente a los indicadores globales Reporting Initiative en transportes Olmos Tours?	OBJETIVO GENERAL	CATEGORIA	Ficha de análisis documental
	Proponer un diseño de balance social que se adapte a las necesidades de la empresa de transporte Olmos Tours S.R. L.	Balance Social	
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	SUBCATEGORIA	
	Diseñar el modelo de balance social según los indicadores GRI	ÁREA INTERNA	
		Características socio - laborales	
		Servicios Sociales Integración y desarrollo personal	
		ÁREA EXTERNA	
		Macro ambientales	
		Fuerzas económicas, sociales, culturales, demográficas y ambientales Fuerzas políticas, gubernamentales y legales Fuerzas tecnológicas	
		Micro ambientales	
Clientes y Proveedores Competencia Relaciones con comunidades y otras instituciones			

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL							
BALANCE SOCIAL							
AREAS		CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS				
AREA INTERNA	Relaciones Primarias	Clientes	Descripción Demográfica	Alcance geográfico			
			Capacitación	Transparencia de información			
			Servicios de bienestar	Satisfacción de clientes y calidad			
	Relaciones con otras organizaciones	Familia del trabajador	Servicios Sociales de la empresa hacia al empleador	Salud general	Salud preventiva		
				Salud Ocupacional	Accidental		
					Enfermedad profesional		
					Materialidad		
					Enfermedad común		
					Incapacidad Temporal		
			Bienestar	Programas y Actividades	Programa preventivo		
				Clima laboral			
				Cultura formativa y recreativa	Beneficios de recreación		
					Acceso a club deportivos		
					Celebraciones y eventos especiales		
				Beneficios Financieros	Convenios con gimnasios		
Exoneración de cuentas							
Prestamos administrativos							
AREA EXTERNA	Relaciones Primarias	Familia del trabajador	Servicios de bienestar	Salud			
			Plan de EPS familiar				
			Póliza de asistencia médica para padre				
	Relaciones con otras organizaciones	Clientes	Servicios de bienestar	Salud	Póliza de asistencia médica para suegro		
				Programa preventivo de salud			
				Descripción Demográfica	Alcance geográfico		
			Capacitación	Transparencia de información			
			Servicios de bienestar	Satisfacción de clientes y calidad			
			Voluntariado	Servicios a la comunidad	Educación		
		Cultura e inclusión financiera					
		Medio ambiente			Arborización		
		Actividades			Concurso ideas voluntarias		
					Campañas solidarias		
					Aula empresa		
		Comunidad	Servicios a la comunidad	Educación	Capacitación a docentes		
Actividades	Concurso a docentes						
Programas de capacitación	Concurso ideas de negocios						
Capacitación	Matemáticas para Todos						
Proveedores	Servicios con terceros			Reducción de consumo de papel			
				Reciclado			
		Energía					
Medio Ambiente	Servicios	Programas y Actividades	Agua				
			Combustible				
			Cambio climático				

Anexo 5
Carta de aceptación

EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS TURISMO Y SERVICIOS GENERALES



OLMOS TOURS S.R.L.

RUTA: CHICLAYO - OLMOS Y VICEVERSA

R.D.R.S. Nº . 104 - 06 - GR - LAMB / D.R.T.C.

FUNDADO EL 30 DE JUNIO DEL 2003

PARTIDA REG. Nº 11016641

R. U. C. 20479649546



Olmos, Tierra del Limón, Mango y Maracuyá

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 30 de Setiembre del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

Presente. –

Por medio de la presente, se le autoriza el permiso a **YULISA LISSET VENTURA VIDAURRE** identificada con DNI N° **75344825**, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad del octavo ciclo, para que lleve a cabo el desarrollo de su proyecto de tesis, en nuestra empresa de "OLMOS TOURS S.R.L.", dedicada al transporte de Pasajeros, Turismo y Servicios Generales con RUC N°20479649546, ubicada en Av. Augusto B. Leguía S/n Cdra1 Lambayeque- Olmos y Av. Augusto B. Leguía n° 1326 Urb. San Lorenzo J.L.O. Chiclayo – Lambayeque .

Sin otro particular, quedo ante usted.

Atentamente.


EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS
TURISMO Y SERVICIOS GENERALES
FERNANDO MAZA CRUZ
Gerente General

OF. OLMOS: AUGUSTO B. LEGUIA S/N - CUADRA 1 - CEL.: 950254261
OF. CHICLAYO: AV. AUGUSTO B. LEGUIA 1326 (OVALO EL PESCADOR) - TELF.: 074-438589
CEL: #944409262 - #950254260