



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE GRADUADOS**



**ESPECIALIZACIÓN EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**TRABAJO FINAL**

**BALANCE SOCIAL PARA UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍA  
UBICADA EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA. LINEAMIENTOS PARA SU  
CREACIÓN**

Autora: Cra. Selva Mailen Ferreyra

Tutor: Cr. Esp. Martín Quadro

Año 2023



BALANCE SOCIAL PARA UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍA  
UBICADA EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA. LINEAMIENTOS PARA SU  
CREACIÓN by Selva Mailen Ferreyra is licensed under a [Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## **AGRADECIMIENTOS**

- **A mi tutor, Martín Quadro, por su acompañamiento, predisposición y valiosos conocimientos a lo largo de todo el proceso de investigación.**
- **A los profesores que formaron parte de la especialización, por compartir sus conocimientos y enriquecer mi formación académica.**
- **Al Dr. Juan Arguello, por su orientación y guía en la elaboración de este trabajo final.**
- **A la profesora Dra. Eliana Werbin, por su compromiso, incentivo y dedicación en la Escuela de Graduados.**
- **En último lugar, quiero expresar mi agradecimiento a la empresa de logística y tecnología que me brindó la oportunidad de llevar a cabo este trabajo en colaboración.**

## **DEDICATORIAS**

- **A mi familia, por su incondicional apoyo y aliento en cada etapa de este proceso. Por su paciencia cuando tuve que dedicar largas horas a la investigación y redacción de esta tesis.**
- **A mi novio, por ser mi compañero y sostén durante todo este camino. Por sus palabras de aliento que me dieron fuerzas para seguir adelante. Por celebrar cada logro y ayudarme a superar cada obstáculo.**
- **A mi grupo de especialización, por su apoyo incondicional y la contribución en mi formación profesional y personal.**

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo de especialidad fue determinar los lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología. Se vincula con la necesidad de la empresa de abordar la problemática de la sustentabilidad, en términos de la responsabilidad social empresarial (RSE). Para lograrlo, se realizó un análisis exhaustivo de la empresa, considerando su estructura, políticas, estrategias, órganos de gobierno y administración, así como también se examinaron sus estados contables financieros. Además, se analizó el balance social del Consejo Profesional de Ciencias Económicas (CPCE) como referencia. Del análisis realizado se establecieron lineamientos necesarios para el diseño de un Balance Social en la empresa, integrando aspectos económicos, sociales y ambientales. Estos lineamientos permiten promover la transparencia, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la empresa, contribuyendo a su éxito y destacando su compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresaria. Análisis de Balance Social y Financiero. Ética empresarial.

## **ABSTRACT**

The objective of this specialization work was to determine the guidelines for designing a Social Balance Sheet in a logistics and technology company. It is linked to the company's need to address the challenges of sustainability in terms of corporate social responsibility (CSR). To achieve this, a comprehensive analysis of the company was conducted, considering its structure, policies, strategies, governance and management bodies, as well as an examination of its financial statements. Additionally, the social balance sheet of the Professional Council of Economic Sciences (CPCE) was analyzed as a reference. From the conducted analysis, necessary guidelines were established for designing a Social Balance Sheet in the company, integrating economic, social, and environmental aspects. These guidelines enable the promotion of transparency, social responsibility, and sustainable development in the company, contributing to its success and highlighting its commitment to society and the environment.

Keywords: Corporate Social Responsibility. Social and Financial Balance Analysis. Business Ethics.

## Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	METODOLOGÍA .....	3
2.1	Estudio exploratorio bibliográfico sobre el marco normativo contable del Balance Social .....	3
2.2	Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre un modelo de Balance Social .....	3
2.3	Estudio descriptivo de la empresa de logística y tecnología .....	3
2.4	Propuestas de lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología.....	4
3	RESULTADO Y DISCUSIÓN .....	5
3.1	Estudio exploratorio bibliográfico sobre el marco normativo contable del Balance Social .....	5
3.1.1	Concepto de Balance Social: .....	5
3.1.2	Estructura del Balance Social .....	5
3.1.3	Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y Balance Social .....	6
3.1.4	Responsabilidad Ética en las Organizaciones: Un desafío en la Era actual.....	8
3.1.5	Importancia del Balance Social .....	9
3.1.6	Finalidad del Balance Social .....	10
3.2	Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre un modelo de Balance Social .....	11
3.2.1	El Balance Social y Memoria de Sustentabilidad: .....	12
3.2.2	Comparación con un Balance Financiero:.....	15
3.3	Estudio descriptivo de la empresa de logística y tecnología .....	17
3.3.1	Unidad de análisis: .....	18
3.3.2	Variables e indicadores: .....	19
3.3.3	Técnicas.....	22
3.4	Propuestas de lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología.....	24
4	CONCLUSIONES.....	27
5	BIBLIOGRAFÍA.....	28

## **1 INTRODUCCIÓN**

El objeto problema de este trabajo se vincula con la necesidad de la empresa de logística y tecnología de abordar la problemática de la sustentabilidad, en términos de la responsabilidad social empresarial (RSE). Por ser una empresa cuyos canales de comercialización son de carácter internacional, es necesario dar respuesta desde la gestión contable a temas vinculados a las cuestiones sociales, es decir, con referencia al Balance Social.

En la actualidad, los denominados Balances Sociales surgen como consecuencia de los requerimientos de los grupos de interés por conocer el desenvolvimiento de las entidades más allá de lo que exponen en sus Estados Financieros en lo que respecta al impacto de sus acciones y políticas. El balance social, también conocido como Estado de Responsabilidad Social (Chapman; 1988), Memorias de Sostenibilidad (Global Reporting Initiative; 2010) e Indicadores de Responsabilidad Social (Gilli, 2011), es una herramienta que permite evaluar el compromiso de la empresa y, a la vez, establecer las metas de acuerdo a su desempeño.

El Balance Social se puede definir como el estado que permite conocer de manera sistemática las acciones de responsabilidad social de la organización, midiéndolas cualitativa y cuantitativamente de forma permanente y sistemática, para identificar los programas que favorezcan el desarrollo efectivo de la acción social e informar a los agentes internos y externos, sobre el desempeño social de la organización durante un período determinado.

Los cambios del entorno cada día son más vertiginosos, debido entre otras cosas, al avance de la tecnología, así como a la aparición de nuevas formas de realizar el trabajo. En las últimas décadas, se ha otorgado a las organizaciones una marcada responsabilidad en las actuaciones frente a la sociedad, situándola en el reto de asumir una direccionalidad ética a su actuación, que responda a las exigencias que se le demandan desde su esencia como ente humano. Fontrodona y Argandoña (2011) expresan que la Responsabilidad Social debe ser “entendida como un compromiso moral de la empresa en la construcción de una sociedad mejor, implica que las empresas integren criterios de responsabilidad social en sus propias operaciones”. La responsabilidad social supone que la organización no sólo tiene obligaciones legales y económicas sino también ciertas responsabilidades hacia la sociedad, que se extienden más allá de esas obligaciones. Según la Asociación de Empresarios Andinos-ANDI. (1998), el éxito comercial acompañado del fracaso humano no puede considerarse éxito. La propuesta de interpretación del balance social desde la perspectiva ética precisamente es la evidencia de este nuevo escenario en el que se mueve la organización. Este cambio en el marco de actuación

reclama de la organización nuevas estrategias, nuevas formas de establecer su relación con la sociedad. En resumen, nuevas ideas para mantener y desarrollar credibilidad teniendo como norte la responsabilidad social (Cortina, et al, 1997).

En la actualidad, las organizaciones cuentan con distintos modelos para preparar su informe de sustentabilidad. El más utilizado en el mundo es el Global Reporting Initiative (GRI) cuya última versión es la G4. La Guía ISO 26000 también es una herramienta muy utilizada, pero no posee indicadores propios, por lo cual puede combinarse con la Guía Gri 4. En Argentina, la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) ha dictado la Resolución Técnica N° 37, una norma profesional que especifica un modelo de Balance Social adoptando la Guía del Global Reporting Initiative, en cuanto a los indicadores a utilizar.

Cualquiera sea el modelo utilizado, a lo largo de este trabajo se destacará la importancia de la elaboración del Balance social como medio eficaz para evaluar, controlar y por lo tanto mejorar progresivamente el desempeño de las organizaciones, desde el punto de vista de la función social.

El objetivo de este trabajo fue determinar los lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología.

## **2 METODOLOGÍA**

### **2.1 Estudio exploratorio bibliográfico sobre el marco normativo contable del Balance Social**

Este estudio se llevó a cabo en base a los siguientes autores:

- Colina y Senior (2008)
- Oliveros Villegas (2016)
- Ferrer (2007)
- Sánchez Calvillo (2001)

Complementariamente se analizaron las siguientes normas contables profesionales vinculadas:

- Resolución Técnica N° 36 y Resolución Técnica N° 37

### **2.2 Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre un modelo de Balance Social**

- Se analizó el caso del Balance Social publicado por el CPCE. (estructura, tipo de cuentas. Comparación entre el Balance Social y uno tradicional)

### **2.3 Estudio descriptivo de la empresa de logística y tecnología**

- Unidad de análisis: análisis de la empresa de logística y tecnología de la provincia de Córdoba.
- Variables e indicadores:
  - Estructura organizativa de la empresa: organigrama
  - Políticas y Estrategias: relevamiento de la misión, visión, políticas y estrategias.
  - Objeto Social: servicios proporcionados.
  - Recursos Humanos: composición del personal.
  - Consejo de Administración: integrantes.
  - Principales indicadores económicos-financieros susceptibles de obtener sobre la información contenida en los Estados Contables de la empresa de logística y tecnología.
- Técnicas: para llevar a cabo el relevamiento se realizaron entrevistas con la dirección de la empresa, como así también con el personal. Se efectuaron inspecciones oculares, se revisó documentación y se analizaron los Estados Contables de la sociedad.

## **2.4 Propuestas de lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología.**

### **3 RESULTADO Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Estudio exploratorio bibliográfico sobre el marco normativo contable del Balance Social**

##### ***3.1.1 Concepto de Balance Social:***

El Balance Social, también conocido con diferentes nombres como Estado de Responsabilidad Social, Memorias de Sostenibilidad e Indicadores de Responsabilidad Social, es un estado sistemático que permite conocer las acciones de responsabilidad social de una organización de manera cuantitativa y cualitativa de forma continua y sistemática. Su objetivo es identificar los programas que promuevan el desarrollo efectivo de la acción social y proporcionar información sobre el desempeño social de la organización durante un período determinado (Oliveros Villegas, 2011)

La RT 36, titulada "NORMAS CONTABLES PROFESIONALES: BALANCE SOCIAL", define al Balance Social como un instrumento para medir, evaluar e informar en forma clara, precisa, metódica, sistemática y principalmente cuantificada, el resultado de la política económica, social y ambiental de la organización. En dicho documento se recogen los resultados cuantitativos y cualitativos del ejercicio de la responsabilidad socio-ambiental, informando en forma objetiva las condiciones de equidad y sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera que asumen las empresas en su comportamiento (FACPCE Resolución Técnica N° 36, 2011).

##### ***3.1.2 Estructura del Balance Social***

La RT 36 es una norma que establece que el Balance Social debe presentar el desempeño de la organización en relación con la sustentabilidad en sus dimensiones económica, ambiental y social, siguiendo los lineamientos de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI). La información debe ser completa, relevante, situada en un contexto de sustentabilidad y garantizar la precisión, objetividad y comparabilidad. Además, se deben considerar la transparencia, inclusión, verificación y accesibilidad en la presentación de los datos.

Seguando la RT 36, la estructura del Balance Social se compone de dos elementos principales:

#### 2.1. Memoria de Sustentabilidad:

La elaboración de la Memoria de Sustentabilidad se rige por las pautas y principios establecidos en la Guía para la confección de Memorias de Sustentabilidad elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La Memoria de Sustentabilidad tiene como objetivo proporcionar una visión clara y completa de la evolución de los indicadores relacionados con la responsabilidad social de la organización. Para facilitar la visualización de esta evolución, se presentarán de manera comparativa con uno o más ejercicios anteriores, excepto en la primera elaboración del balance social.

#### 2.2. Estado de Valor Económico Generado y Distribuido (EVEGyD):

El EVEGyD reemplaza al indicador planteado por la Guía GRI sobre el mismo tema. Este estado tiene como objetivo mostrar el valor económico generado por la organización, así como su distribución. Proporciona información sobre cómo la organización genera valor económico y cómo se distribuye entre los diferentes grupos de interés.

### **3.1.3 Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y Balance Social**

El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social ha propuesto una definición que destaca la importancia de la relación ética de la empresa con todos sus públicos y la búsqueda de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad. Además, se enfatiza la preservación de los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, el respeto a la diversidad y la promoción de la reducción de las desigualdades sociales (Oliveros Villegas; 2016).

La obra de Lozano (1999), citada por Oliveros Villegas (2016), considera a las organizaciones humanas como un reflejo profundo de los sistemas económicos, sociales, políticos y culturales en los que se insertan. Sin embargo, más allá de esa interconexión, es crucial entender cómo cada nivel —el sistema, la organización y el individuo— se entrelaza para construir una organización ética y sólida en su conjunto.

En la actualidad, se observa un cambio significativo en la forma en que las organizaciones se definen y se proyectan hacia el futuro. Su visión y misión van más allá de la simple búsqueda de beneficios económicos. Se reflejan las aspiraciones de un futuro sostenible y próspero. Es en este sentido que se hace evidente la importancia de un sistema de valores y creencias arraigado en la identidad de la organización, así como en la adopción de actitudes,

hábitos y políticas que fomenten su impacto positivo tanto en el ámbito económico como en el social (Fernández, 1995; Siliceo et al., 1999; citados por Oliveros Villegas; 2016). Al abrazar esta perspectiva, las organizaciones pueden mejorar su competitividad y su capacidad para integrarse en los escenarios globales actuales.

Es innegable que la educación juega un papel crucial en este proceso de transformación. La capacitación y formación permanente del personal se presentan como herramientas indispensables para desarrollar una fuerza laboral comprometida y preparada, capaz de enfrentar los desafíos éticos y sociales que surgen en el entorno organizacional. Como menciona Fernández (1995), citado por Oliveros Villegas (2016), es a través de la educación que se generan las bases para una comprensión profunda de la responsabilidad que conlleva formar parte de una organización y de su impacto en la sociedad.

Resulta fundamental reconocer que todas las organizaciones, sin importar si son públicas o privadas, dependen en última instancia del apoyo y consentimiento de la sociedad para llevar a cabo sus operaciones y alcanzar sus objetivos. La relación entre la organización y la sociedad es simbiótica, y es en este vínculo donde se origina la esencia misma de la organización como una entidad humana y social (Llanos, 1997; citado por Oliveros Villegas, 2016). Es un recordatorio constante de que las organizaciones no pueden existir de manera aislada, sino que están intrínsecamente vinculadas a las necesidades y expectativas de la sociedad en la que operan.

En este contexto, el equilibrio social adquiere una relevancia significativa. La responsabilidad social de las organizaciones va más allá de simples acciones filantrópicas; implica una toma de conciencia profunda de su papel en la sociedad y la generación de valor para todos los actores involucrados. Como destaca Cortina (1997), citado por Oliveros Villegas (2016), el Balance Social se convierte en un indicador esencial que muestra de manera transparente el impacto de la organización en aspectos económicos, sociales y ambientales. Este enfoque holístico permite la integración de los intereses económicos con los intereses de los trabajadores y de la sociedad en general, generando un compromiso ético y una corresponsabilidad genuina.

La responsabilidad social implica que las organizaciones tienen el deber de cumplir con responsabilidades más allá de las obligaciones legales y económicas hacia la sociedad en general. Según la Asociación de Empresarios Andinos-ANDI (1998), citado por Colina & Senior (2008) "el éxito comercial acompañado del fracaso humano no puede considerarse éxito". Además, las organizaciones modernas reconocen que su responsabilidad social abarca

no solo la generación de ganancias, sino también el compromiso con el desarrollo de sus empleados y la contribución al entorno que las rodea.

En síntesis, se puede decir que la RSE se entiende como una forma de gestión empresarial que implica una relación ética con los diferentes públicos involucrados, el establecimiento de metas empresariales alineadas con el desarrollo sostenible, y la preservación de recursos y promoción de la equidad social. Aunque no existe una definición universalmente aceptada, esta perspectiva resalta los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial.

### ***3.1.4 Responsabilidad Ética en las Organizaciones: Un desafío en la Era actual.***

En el actual contexto, la ética organizacional representa un desafío crucial para las empresas, donde los individuos que conforman la organización persiguen la continuidad y prosperidad compartida (Argangoña, 1997; citado por Ferrer, 2007).

La ética organizacional se entiende como una ética proactiva, donde tanto los miembros internos como los clientes externos desempeñan un papel esencial como interlocutores valiosos, aportando información oportuna que fomenta la integración de intereses, creencias y valores (Cortina, 1996; citado por Ferrer, 2007). Es fundamental comprender que la ética organizacional se basa en una responsabilidad convincente, en la que los participantes de la vida empresarial actúan de manera cooperativa y responsable, tomando decisiones y asumiendo sus consecuencias (Cortina, 1998; Ferrer, 2004; citados por Ferrer, 2007). Las organizaciones, especialmente las empresas, no pueden limitarse exclusivamente a lo económico, sino que deben estar plenamente integradas en el entramado social, generando un grado mínimo de cohesión social (Cortina et al., 1997; citado por Ferrer, 2007). En este contexto, el concepto de ética organizacional cobra relevancia como la capacidad humana de construir una convivencia armoniosa en los entornos organizacionales, orientada hacia el éxito empresarial (Termes, 2000; citado por Ferrer, 2007).

Hoy en día, las empresas no pueden ignorar la responsabilidad ética, la cual implica reconocer la importancia social y ecológica que asumen en sus actividades, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad (Cortina, 1998; citado por Ferrer, 2007). Además, promueve la colaboración entre diversos grupos de interés, creando un entorno propicio para el desarrollo organizacional y construyendo una ciudadanía social del futuro que valore la preservación de la vida en todos sus aspectos: biológico, psicológico y social (Cortina, 1998; citado por Ferrer, 2007).

Una empresa ética se caracteriza por mantener una observancia continua de sus acciones y corregir desviaciones en su desarrollo estratégico y operativo (Argandoña, 1997; Llanos, 1997; citados por Ferrer, 2007). El ser humano, como sistema libre en búsqueda de un propósito, desempeña un papel determinante en la ética organizacional (Polo, 1996; citado por Ferrer, 2007).

La ética en una organización se manifiesta a través del cumplimiento de un sistema ético acordado y fomenta el desarrollo de virtudes en sus miembros, así como la construcción de un futuro socialmente prometedor (Guedez, 2004; citado por Ferrer, 2007).

La ética se aplica en las organizaciones de diferentes formas: las acciones de las personas pueden atribuirse a la organización, la cual influye en el comportamiento a través de roles y reglas establecidas (Argandoña, 1997; citado por Ferrer, 2007). Si el propósito de la organización carece de moralidad, se puede afirmar que carece de ética (Argandoña, 1997; citado por Ferrer, 2007). Por tanto, una organización no debe ser valorada únicamente por sus resultados, sino también por su comportamiento ético (Guedez, 2004; citado por Ferrer, 2007).

Una empresa ética se caracteriza por contar con líderes visionarios, productos responsables, una burocracia reducida, participación y desarrollo de competencias en el personal, promoción interna y principios compartidos (Argandoña, 1997; citado por Ferrer, 2007). Estas características reflejan una actitud ética en la organización y contribuyen a generar confianza en los trabajadores, cuidado de los productos y respeto por el medio ambiente (Velásquez, 1998; citado por Ferrer, 2007).

En síntesis, una empresa ética es aquella que reconoce la importancia del ser humano, busca un propósito común, actúa de acuerdo con un sistema ético acordado y promueve el desarrollo de virtudes en sus miembros, generando un impacto positivo tanto a nivel interno como en la sociedad. La ética organizacional se presenta como un desafío fundamental para las empresas en la actualidad, requiriendo una visión proactiva y una responsabilidad compartida que integre intereses, valores y acciones congruentes para lograr un desarrollo sostenible y una convivencia armónica en la sociedad.

### ***3.1.5 Importancia del Balance Social***

El Balance Social es una herramienta fundamental en el ámbito empresarial. Desde una perspectiva social, representa una imagen completa de la empresa, revelando su compromiso con los aspectos humanos y sociales. Proporciona información valiosa para evaluar los logros

sociales y humanos de la empresa, así como su contribución al desarrollo de la comunidad local.

En el ámbito económico, el Balance Social adquiere relevancia al permitir determinar el progreso real en términos de salarios, prestaciones, capacitación y mejora de las condiciones de vida de los empleados en diferentes zonas o regiones. Esta información resulta fundamental para el diseño de políticas de desarrollo por parte del gobierno, ya que permite identificar las necesidades específicas de cada sector.

En síntesis, de lo precedente surge que el Balance Social no solo refleja el compromiso de la empresa con la responsabilidad social empresarial, sino que también brinda información clave para evaluar su impacto en la comunidad y contribuir al desarrollo sostenible. Es una herramienta esencial que promueve la transparencia, la toma de decisiones informadas y una gestión empresarial responsable, consciente de su entorno y comprometida con el bienestar de la sociedad.

### ***3.1.6 Finalidad del Balance Social***

El balance social desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de la responsabilidad social de las organizaciones, al tiempo que proporciona beneficios significativos. Según Gallego (2003), citado por Colina & Senior (2008), el Balance Social tiene varios objetivos importantes. En primer lugar, brinda información valiosa a los diferentes sectores con los que la organización se relaciona, generando reconocimiento, valoración y un sentido de pertenencia. Esto se refleja en la afirmación de la ANDI (2001) de que "el balance social permite informar a la opinión pública sobre el desempeño social de la empresa". En segundo lugar, el balance social es una herramienta estratégica que ayuda a la planificación y gestión efectiva de la organización. Según Gallego (2003), citado por Colina & Senior (2008), proporciona información para elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y establecer planes y presupuestos sociales. Esto se alinea con la afirmación de la ANDI (2001) de que "permite redefinir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales".

Además, el balance social también desempeña un papel en los procesos de negociación y colaboración. Según Gallego (2003), citado por Colina & Senior (2008), las cifras del Balance Social pueden utilizarse como información valiosa para negociar acuerdos con diferentes actores, como proveedores y el gobierno. Esto concuerda con la idea de que el

balance social permite mostrar tendencias, inversiones y necesidades prioritarias durante procesos de negociación laboral colectiva (Gallego, 2003; citado por Colina & Senior, 2008).

En definitiva, el Balance Social cumple múltiples objetivos, incluyendo la generación de valor y reconocimiento, la planificación efectiva y la facilitación de procesos de negociación. Como menciona Gallego (2003), citado por Colina & Senior (2008), es una herramienta esencial para evaluar y comunicar el desempeño social de la organización, así como para establecer políticas y programas que promuevan una gestión social más eficiente y productiva.

### **3.2 Estudio exploratorio de la experiencia práctica sobre un modelo de Balance Social**

He decidido realizar un análisis detallado del Balance Social del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de CABA, una institución reconocida por su prestigio y cuya función principal es regular y organizar las profesiones en Ciencias Económicas. El Consejo desempeña un papel fundamental al crear y mantener las matrículas de los profesionales, así como al certificar sus firmas. Esto le permite contar con recursos constantes provenientes de las legalizaciones de documentos presentados por matriculados y empresas, así como de los derechos de inscripción y los derechos anuales de ejercicio profesional.

Es importante destacar que el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de CABA demuestra su compromiso con su entorno al presentar anualmente el Balance Social. Este documento refleja la responsabilidad social de la institución y su contribución al bienestar de la sociedad. A través del Balance Social, se busca evaluar el desempeño del Consejo en aspectos sociales, ambientales y económicos, lo cual proporciona una visión completa de su labor y su impacto en la comunidad.

El Balance Social, que se encuentra accesible en la página web del Consejo, consta de 95 páginas y ofrece una información detallada y completa. Comienza con una introducción que brinda un marco general de la importancia de este informe, seguido por nueve secciones que abordan diferentes aspectos clave. Estas secciones incluyen información sobre el equipo del Consejo, los profesionales matriculados, el impacto social, ambiental y económico, los parámetros de balance y memoria de sustentabilidad, así como los índices de contenido GRI.

El balance concluye con un informe de aseguramiento que respalda la veracidad y calidad de la información presentada.

El análisis del balance social se ha convertido en una herramienta esencial para evaluar el desempeño de las organizaciones en términos de su responsabilidad social y su contribución al bienestar de la sociedad. En este sentido, el último balance social publicado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de CABA, correspondiente al ejercicio cerrado al 30 de junio de 2021, adquiere una relevancia significativa. A través de este análisis minucioso, podremos comprender de manera más amplia el impacto y la labor de esta respetada institución en su entorno y su valiosa contribución al desarrollo sostenible y equitativo de la región.

### ***3.2.1 El Balance Social y Memoria de Sustentabilidad:***

El documento comienza con una carátula que lleva la descripción "Balance Social y Memoria de Sustentabilidad" y muestra la fecha del ejercicio económico y el nombre de la entidad. En la página siguiente, se encuentra el índice de contenidos y estructura del Balance Social. A continuación, se detalla brevemente el contenido de cada punto:

- **Carta de la Presidencia:**

En este apartado, la presidenta del Consejo expresa su gratitud a los matriculados, registros especiales, colaboradores, proveedores y comunidad en general, y destaca el compromiso y apoyo brindado en el desarrollo de las actividades institucionales. Se menciona la importancia del Reporte de Sustentabilidad como una herramienta para comunicar las acciones realizadas por el Consejo en términos socioambientales, contribuciones institucionales y atención a los diferentes grupos de interés. Se resalta el objetivo de mejorar cada año en la producción de informes más completos y precisos. Además, se enfatizan los desafíos afrontados debido a la pandemia de COVID-19 y se destacan las medidas tomadas para salvaguardar la salud de los integrantes del Consejo, así como el esfuerzo por mantener los sistemas de comunicación y servicios de forma virtual, lo que ha contribuido a reducir el consumo de recursos y generar un impacto positivo en el medio ambiente.

- **Nuestra Organización:**

En este punto se describe la entidad como una organización fundada en 1945, siendo una entidad de derecho público no estatal que regula y ordena el ejercicio de las profesiones de Ciencias Económicas en la ciudad. Se menciona que cuenta con más de 73,000 matriculados y se destacan los servicios y funciones que ofrece, como la

legalización, matriculación, vigilancia y control del ejercicio profesional. Se presenta un listado de las sedes, delegaciones y representación en diferentes organismos. Además, se describen los objetivos estratégicos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se explica el enfoque de gestión sustentable del Consejo Profesional de Ciencias Económicas, basado en un sólido sistema respaldado por el proceso de Planeamiento Estratégico. Se mencionan los grupos de interés, incluyendo autoridades del consejo, matriculados, estudiantes de ciencias económicas, colaboradores, la FACPCE, universidades y la comunidad en general. Se resalta la comunicación con los distintos grupos de interés a través de diferentes canales de diálogo, como las redes sociales, el sitio web, publicaciones, desayunos de trabajo y charlas virtuales.

- **Nuestro Equipo:**

En este apartado se menciona la composición del equipo de trabajo del consejo, distinguiendo entre gerentes, mandos medios y colaboradores. Se enfatiza el cumplimiento de la diversidad e igualdad de oportunidades, así como las capacitaciones brindadas, reconocimientos, beneficios y programas de promoción de la salud, entre otros aspectos.

- **Nuestros Matriculados:**

Aquí se presentan gráficos que muestran la cantidad de matriculados diferenciados por sector geográfico, género, antigüedad y tipo de carrera.

- **Nuestro Desempeño Social:**

Se distingue entre servicios profesionales, formación profesional, servicio a los matriculados y servicios a la comunidad. Se realiza una descripción detallada de cada uno de estos puntos, resaltando los servicios profesionales como matriculación, legalizaciones, vigilancia y control del ejercicio profesional, asesoramiento técnico, sindicatura concursal y peritos. En cuanto a la formación profesional, se destacan las capacitaciones, jornadas, congresos y eventos, así como los diferentes programas profesionales. En el apartado de servicio a los matriculados, se mencionan los beneficios del matriculado, como el acceso al consejo de salud, actividades deportivas, turismo y servicios de empleo. Por último, en el apartado de servicios a la comunidad, se mencionan las actividades culturales, jornadas, donaciones y legalizaciones sin cargo a entidades sin fines de lucro.

- **Nuestro Desempeño Ambiental:**

En este apartado se destaca el compromiso del CPCE con la protección del medio ambiente, a través de la implementación de medidas para minimizar el impacto ambiental y la promoción de buenas prácticas entre colaboradores y profesionales. Se menciona la digitalización de documentos y archivos, las legalizaciones web, las comunicaciones digitales y la disminución del uso de energía y papel como principales logros.

- **Nuestro Desempeño Económico:**

Se describe el valor económico generado por el consejo en el ejercicio anual. Se muestra un estado económico financiero ajustado, que es un informe financiero que muestra el valor económico generado por la organización y cómo se distribuye entre los diferentes grupos de interés. Se destaca que esta herramienta analiza la gestión de responsabilidad social y establece un vínculo entre lo económico y lo social.

- **Parámetros de Balance Social y Memoria de Sustentabilidad:**

En este punto se describe cómo ha sido elaborado el balance social de la entidad, así como las normas que aplica. Se menciona que el balance social ha sido elaborado de acuerdo con las normas contables vigentes, los principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Se destaca que es el octavo informe anual publicado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, abarcando el período del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. Se menciona que el informe ha sido sometido a un encargo de aseguramiento limitado para aumentar la confianza en la información proporcionada. Se destaca la participación de profesionales multidisciplinarios y la colaboración con la Comisión de Responsabilidad Social Institucional del Consejo. Se resalta la importancia de los aspectos materiales definidos y su alineación con los principios del GRI, incluyendo derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Además, se expresa el compromiso continuo de la organización con los principios del Pacto Global y su integración en la estrategia, cultura y acciones diarias de la entidad.

- **Índice de Contenido GRI e Informe de Aseguramiento:**

Se presenta un índice de contenido GRI que incluye el número de página de todos los contenidos publicados. Además, se incluye el Informe de Aseguramiento Limitado de Contador Público Independiente sobre Balance Social, el cual fue favorable.

En resumen, el análisis del balance social del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de C.A.B.A correspondiente al ejercicio cerrado al 30 de junio de 2021 muestra la descripción de la entidad, su equipo de trabajo, el desempeño social, ambiental y económico, así como los parámetros de elaboración y el informe de aseguramiento. El balance social destaca la responsabilidad social y el compromiso del Consejo con el bienestar de la sociedad, la protección del medio ambiente y la transparencia en su gestión.

### **3.2.2 Comparación con un Balance Financiero:**

El balance social del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de C.A.B.A y el balance financiero tradicional presentan diferencias significativas en cuanto a su enfoque y contenido. A continuación, se realiza una comparación entre ambos:

- **Enfoque y objetivo:**

Balance social: El balance social tiene como objetivo evaluar el desempeño de una organización en términos de su responsabilidad social y su contribución al bienestar de la sociedad. Se centra en aspectos sociales, ambientales y económicos, y busca comunicar las acciones realizadas por la organización en estos ámbitos.

Balance financiero tradicional: El balance financiero tradicional tiene como objetivo principal presentar la situación financiera de una organización en un momento específico. Se enfoca en aspectos económicos y contables, como activos, pasivos y patrimonio neto, para brindar información sobre la solvencia, liquidez y rentabilidad de la entidad.

- **Contenido:**

Balance social: El balance social del CPCE abarca diversos aspectos, como la descripción de la organización, recursos humanos, desempeño social, ambiental y económico, entre otros. Se incluyen detalles sobre la responsabilidad social institucional, el compromiso con los grupos de interés y las acciones realizadas en pro del bienestar social y el cuidado del medio ambiente.

Balance financiero tradicional: El balance financiero tradicional se centra en la presentación de los activos, pasivos y patrimonio neto de la organización, incluyendo información sobre ingresos, gastos, inversiones y financiamiento. Se concentra en aspectos monetarios y contables, proporcionando una visión general de la salud financiera de la entidad.

- **Usuarios y finalidad:**

Balance social: El balance social está dirigido a diversos grupos de interés, como la comunidad, los empleados, los clientes, los proveedores y los reguladores. Su finalidad es informar y transparentar las acciones de la organización en materia de responsabilidad social, generando confianza y promoviendo una gestión sostenible y ética.

Balance financiero tradicional: El balance financiero tradicional se enfoca principalmente en inversores, accionistas, analistas financieros y entidades reguladoras. Su objetivo es brindar información útil para la toma de decisiones económicas, evaluando la capacidad de la organización para generar ingresos, controlar costos y obtener rentabilidad.

En síntesis, el balance social del CPCE se enfoca en aspectos sociales, ambientales y económicos, comunicando la responsabilidad social de la organización y su contribución al bienestar de la sociedad. Por otro lado, el balance financiero tradicional se centra en la situación financiera de la entidad, proporcionando información sobre su solvencia y rentabilidad. Ambos balances son herramientas complementarias que ofrecen perspectivas diferentes y abordan aspectos distintos de la gestión organizacional.

	<i>Balance Social del CPCE</i>	<i>Balance Financiero Tradicional</i>
<b>Enfoque</b>	Evaluación del desempeño social, ambiental y económico de la organización	Presentación de la situación financiera y contable de la organización
<b>Objetivo</b>	Evaluar la responsabilidad social y contribución al bienestar de la sociedad	Informar sobre la solvencia, liquidez y rentabilidad de la organización
<b>Contenido</b>	Descripción de la organización, recursos humanos, desempeño social, ambiental y económico	Activos, pasivos, patrimonio neto, ingresos, gastos, inversiones y financiamiento

<b>Usuarios</b>	Comunidad, empleados, clientes, proveedores, reguladores, etc.	Inversores, accionistas, analistas financieros, entidades reguladoras, etc.
<b>Finalidad</b>	Informar y transparentar las acciones de responsabilidad social, promover una gestión sostenible y ética	Proporcionar información para la toma de decisiones económicas
<b>Enfocado en</b>	Responsabilidad social, bienestar social, cuidado del medio ambiente	Situación financiera, solvencia, rentabilidad

Tabla 1: Principales diferencia entre el Balance Social y Balance Financiero.

Este cuadro comparativo resume las principales diferencias entre el balance social del CPCE y el balance financiero tradicional. Mientras que el balance social se centra en aspectos sociales, ambientales y económicos, comunicando la responsabilidad social de la organización, el balance financiero tradicional se enfoca en la situación financiera de la entidad, evaluando su solvencia y rentabilidad. Ambos balances cumplen propósitos distintos y son relevantes para diferentes grupos de interés.

### 3.3 Estudio descriptivo de la empresa de logística y tecnología

En el contexto actual, las empresas que operan a nivel internacional y tienen una base de clientes global enfrentan el desafío de abordar la problemática de la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial. Este es también el caso de una empresa de logística y tecnología, cuyas operaciones y clientes se extienden más allá de las fronteras.

La sustentabilidad se ha convertido en un tema crucial en el ámbito empresarial, ya que implica considerar el impacto ambiental, social y económico de las actividades comerciales. En este sentido, el Balance Social se ha erigido como una herramienta esencial para evaluar y comunicar el compromiso de las empresas con la sustentabilidad y la responsabilidad social.

El Balance Social permite a las empresas presentar de manera transparente y detallada sus acciones y resultados en términos de sostenibilidad, tanto en el ámbito ambiental como en el social.

Con el objetivo de realizar un análisis descriptivo exhaustivo de la empresa de logística y tecnología en términos de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial, se abordarán diferentes puntos clave. A través de su estudio, podremos obtener una visión clara de la

empresa y sentar las bases para el diseño del Balance Social. Este análisis nos ayudará a comprender cómo la empresa aborda aspectos ambientales, sociales y económicos, y nos permitirá identificar las áreas de mejora y los objetivos que se deben considerar al desarrollar el balance social.

### 3.3.1 Unidad de análisis:

La empresa de logística y tecnología, fundada en 1999, se dedica a brindar servicios a las terminales automotrices en diferentes ubicaciones geográficas del país. Cuenta con una administración general en Córdoba, donde se encuentran el Presidente y el Responsable de Administración y Recursos Humanos. Además, tiene un coordinador general en cada ubicación donde presta servicios, incluyendo Fiat Argentina en Córdoba, General Pacheco en Buenos Aires, PSA Peugeot Citroën Argentina en Buenos Aires, y General Motors Argentina en Rosario.

#### Organigrama de la empresa de logística y tecnología:

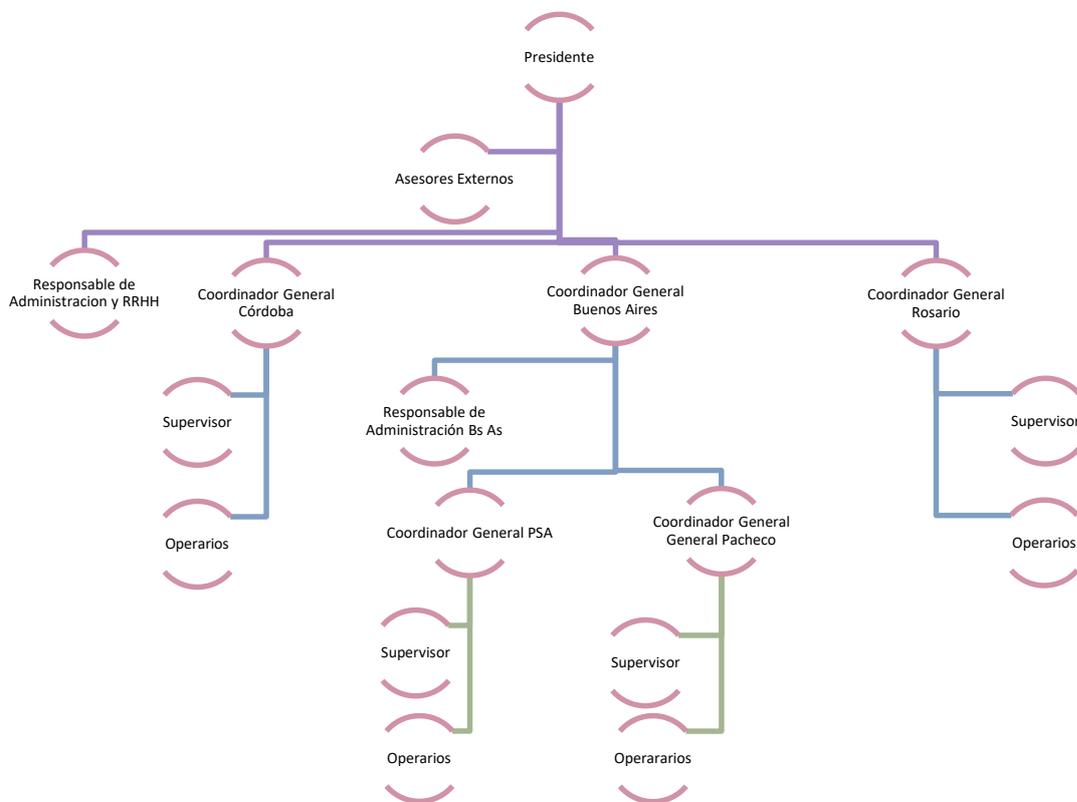


Figura 1: Organigrama de la empresa de logística y tecnología (fuente: propia)

### **3.3.2 Variables e indicadores:**

#### Estructura organizativa de la empresa automotriz:

La empresa de logística y tecnología de la provincia de Córdoba cuenta con una estructura organizativa sólida y eficiente. Su organigrama refleja claramente la jerarquía y las relaciones entre los distintos departamentos y cargos. En la cúspide se encuentra el Presidente, quien lidera el consejo de administración y es responsable de establecer las directrices estratégicas de la empresa. A su vez, el Responsable de Administración y Recursos Humanos se encarga de la gestión contable y administrativa, y tiene a su cargo un equipo de profesionales altamente capacitados.

#### Políticas y estrategias:

La empresa de logística y tecnología ha desarrollado políticas y estrategias enfocadas en brindar soluciones personalizadas a sus clientes y posicionarse como el principal proveedor de servicios de soporte a la producción en todas las terminales automotrices. Su misión es maximizar el valor de la inversión de sus accionistas, superar las expectativas de sus clientes y contribuir al desarrollo de sus empleados. Para lograrlo, la empresa se enfoca en el buen trabajo, la rapidez en las respuestas y la eficiencia en la gestión.

#### Objeto social:

La empresa de logística y tecnología tiene como objeto social la prestación de servicios complementarios que brinden soporte a la producción en las terminales automotrices. Entre los servicios destacados se encuentran el acompañamiento de producto en la línea de producción, análisis de piezas en garantía, asistencia técnica, embarque controlado, *follow-up* técnico, inspección y retrabajo de piezas, selección de piezas y tercerización de mano de obra para inspección y selección de piezas. Estos servicios permiten agilizar el flujo de información, evitar paradas en línea y priorizar la cantidad y forma de trabajo, contribuyendo así a que los recursos humanos, materiales y financieros de los clientes se concentren en las tareas directamente relacionadas con su negocio.

#### Recursos humanos:

La empresa de logística y tecnología cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con la excelencia en la prestación de servicios. Su personal está compuesto por ingenieros especializados, técnicos calificados y personal administrativo

capacitado en áreas clave como producción, control de calidad, logística y gestión de proyectos. La diversidad de perfiles y habilidades garantiza la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente y brindar soluciones personalizadas. Además, la empresa cuenta con certificación en normas IRAM ISO 9001-2008, lo que demuestra su compromiso con la calidad y la mejora continua en sus procesos. Al obtener la certificación, la empresa demuestra a sus clientes, proveedores y otras partes interesadas que opera siguiendo estándares internacionales reconocidos. Esto genera confianza y credibilidad, ya que los clientes pueden tener la seguridad de que la empresa cumple con altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios. Además, la implementación de las normas ISO facilita la gestión interna de la empresa al proporcionar un marco estructurado y documentado para sus procesos y procedimientos. Esto contribuye a la eficiencia y eficacia de las operaciones, promoviendo la estandarización de prácticas y la mejora continua. Al tener definidos y documentados los procesos clave, la empresa puede identificar oportunidades de optimización, reducir riesgos y aumentar su productividad. Esta certificación se ha convertido en un testimonio de la dedicación y el esfuerzo de la organización por garantizar altos estándares de calidad en todas sus operaciones.

#### Consejo de Administración:

En cuanto a su estructura interna, la empresa cuenta con un Consejo de Administración compuesto por el Presidente, el Vicepresidente y el Director Suplente. Estos miembros son responsables de tomar decisiones estratégicas, supervisar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y garantizar la gestión eficiente de los recursos. Su vasta experiencia en el sector automotriz y su visión estratégica contribuyen al crecimiento y desarrollo continuo de la empresa.

#### Sistema de gestión utilizado:

Uno de los aspectos destacados es el uso del software de gestión Tango, el cual desempeña un papel fundamental en las actividades contables y administrativas de la empresa. El sistema Tango brinda soporte en la gestión de datos, control de inventario, seguimiento de procesos y otras tareas relevantes. Su implementación demuestra el compromiso de la empresa de logística y tecnología con la mejora continua y el aprovechamiento de tecnología avanzada para una gestión eficiente. Al centralizar información, generar informes precisos y automatizar tareas administrativas, el sistema Tango optimiza los recursos y agiliza los flujos de trabajo en la empresa.

### Principales clientes y empresas a las que la empresa de logística y tecnología brinda soporte en el sector automotriz

La empresa ha establecido relaciones sólidas y duraderas con reconocidas empresas a nivel nacional e internacional. Su compromiso con la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente ha hecho que se convierta en un socio confiable y de confianza para diversas organizaciones.

Entre los principales clientes de la entidad se encuentran Allevard Molas do Brasil Ltda, ITW Delfast do Brasil Ltda, Autotex Ind. Com. Têxtil Ltda, Keiper do Brasil Ltda, Basf Poliuretanos Ltda, Mamm Hummel Brasil, Bosch do Brasil, OMR Componente Automotivo, Casco do Brasil Ltda, Pilkington Brasil Ltda, Cofap - Magnetti Marelli, Sian Chris Cintos de Segurança, Sila do Brasil Ltda, Dayco do Brasil, TI Brasil Ind. Com. Ltda, Faurecia Automotivo do Brasil, Teksid/Nemak (Argentina y Brasil), TRW (Brasil e Italia), GKN (Argentina) y otras empresas líderes en el sector automotriz.

La empresa brinda servicios de apoyo y soporte al área de producción de algunas de estas empresas, como Aethra, Denso, Fiat Automóveis (Betim-Brasil), Fiat Automóveis (Córdoba-Argentina), General Motors (Rosario-Argentina), VW y PSA (Buenos Aires-Argentina), Isringhausen, Iveco, Lear Corporation, Mann Hummel do Brasil, Mitsubishi Motors (Catalão-Goiás), OMR, Plascar, Proema, Resil, Sivef y ZFNacam.

### Principales indicadores económicos-financieros obtenidos de los Estados Contables:

Al analizar los Estados Contables de la empresa de logística y tecnología, se pueden obtener diversos indicadores económico-financieros que brindan información relevante sobre su desempeño y salud financiera. Algunos de los indicadores más relevantes son:

1. Rentabilidad: La dirección utiliza el indicador de rentabilidad para evaluar la eficiencia de la empresa en la generación de ganancias. Un margen de utilidad elevado indica una gestión eficiente de costos y una capacidad para generar beneficios sostenibles a lo largo del tiempo.
2. Liquidez: La empresa monitorea de cerca la liquidez a través de indicadores como la razón corriente y la prueba ácida. Estos indicadores permiten evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo sin problemas.

3. Endeudamiento: La empresa realiza un seguimiento del índice de endeudamiento y la relación de deuda a capital para evaluar su nivel de apalancamiento financiero y la dependencia de la deuda. Mantener un equilibrio adecuado entre el capital propio y el capital prestado es fundamental para la estabilidad financiera de la empresa.
4. Eficiencia operativa: La empresa utiliza indicadores de eficiencia operativa, como la rotación de inventario y la rotación de cuentas por cobrar, para evaluar la eficiencia en la gestión de inventarios y la rapidez en la conversión de cuentas por cobrar en efectivo. Estos indicadores reflejan la eficiencia de los procesos internos y la gestión de los recursos.
5. Crecimiento de ventas: La dirección evalúa el crecimiento de las ventas como indicador de la capacidad de la empresa para aumentar su participación en el mercado y generar mayores ingresos. Este indicador refleja la competitividad de la empresa y su capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Estos indicadores económico-financieros proporcionan una visión integral de la situación financiera y el desempeño de la empresa. La dirección los utiliza para identificar áreas de mejora, establecer metas y tomar decisiones informadas que impulsen el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

### **3.3.3 Técnicas**

En el proceso de realizar el relevamiento para el estudio descriptivo de la empresa de logística y tecnología, se emplearon diversas técnicas que permitieron obtener información detallada y precisa. Estas técnicas se utilizaron de manera estratégica para explorar y comprender a fondo la organización y sus diferentes aspectos. A continuación, se describen las principales técnicas utilizadas y cómo se relacionaron con la empresa:

- Diálogos con la dirección de la empresa: Se llevaron a cabo diálogos en profundidad con los líderes y miembros clave de la dirección de la empresa de logística y tecnología. Estas conversaciones proporcionaron valiosos *insights* sobre la estructura organizativa, políticas y estrategias, objetivos, recursos humanos y otros aspectos relevantes. La dirección, al compartir sus perspectivas y experiencias, permitió una comprensión más cercana de la visión y el enfoque de la empresa, así como de su funcionamiento interno.
- Conversaciones con el personal: Además de los diálogos con la dirección, se mantuvieron conversaciones con el personal de la empresa en diferentes niveles y áreas de trabajo. Estas conversaciones brindaron una visión más amplia y diversa del

funcionamiento de la organización, así como una comprensión más profunda de las prácticas laborales, la cultura organizativa y las experiencias del personal en relación con los servicios proporcionados. Las voces y opiniones de los empleados permitieron obtener una perspectiva más completa y enriquecedora.

- Observación directa: Se llevaron a cabo visitas e inspecciones visuales de las instalaciones de la empresa de logística y tecnología, tanto en su sede central como en las oficinas y terminales ubicadas en Córdoba. Estas observaciones directas permitieron obtener una visión tangible del entorno de trabajo, la distribución física de los espacios, la infraestructura utilizada y otros aspectos relevantes relacionados con la prestación de servicios. Esta inmersión visual fue fundamental para captar de manera precisa la realidad operativa de la empresa.
- Análisis exhaustivo de documentación: Se realizó un minucioso análisis de la documentación disponible en la empresa, incluyendo manuales, procedimientos, informes internos y externos, entre otros. Este análisis documental permitió acceder a información detallada sobre las políticas, procesos y prácticas de la empresa, así como obtener datos cuantitativos y cualitativos relevantes para el estudio descriptivo. El estudio minucioso de la documentación respaldó el proceso de comprensión profunda de la empresa y sus actividades.
- Evaluación de los Estados Contables: Los Estados Contables de la empresa de logística y tecnología fueron objeto de una evaluación rigurosa. A través de este análisis, se pudo obtener información financiera crucial, como balances, estados de resultados y flujos de efectivo. La dirección de la empresa, al utilizar de forma frecuente los indicadores económico-financieros obtenidos de los Estados Contables, pudo analizar la situación actual y tomar decisiones estratégicas para mejorar continuamente. Estos indicadores, como el de rentabilidad, se convirtieron en herramientas clave para evaluar la situación financiera y orientar las decisiones futuras.

Al aplicar estas técnicas de manera integral y relacionarlas directamente con la empresa de logística y tecnología, se logró obtener una comprensión profunda de la organización en todos sus aspectos. Los diálogos con la dirección, las conversaciones con el personal, la observación directa, el análisis documental y la evaluación de los Estados Contables proporcionaron una visión completa y enriquecedora de la empresa, permitiendo una base sólida para el estudio descriptivo llevado a cabo.

Luego de realizar un análisis descriptivo de la empresa de logística y tecnología, se destaca su sólida orientación hacia la satisfacción del cliente, la búsqueda de liderazgo en el mercado y la mejora continua. Su compromiso por ser una empresa comprometida socialmente y su interés en el desarrollo sostenible se reflejan en su objetivo de implementar un balance social, lo que refuerza su posición en el mercado y su imagen corporativa.

### **3.4 Propuestas de lineamientos para el diseño de un Balance Social en una empresa de logística y tecnología.**

Basándonos en el análisis previo del balance social del Consejo Profesional de Ciencias Económicas (CPCE), así como en el análisis específico de la empresa de logística y tecnología, podemos determinar las siguientes propuestas de lineamientos para el diseño de un balance social en una empresa de logística y tecnología:

1. Enfoque en la satisfacción del cliente:
  - Desarrollar indicadores que midan la calidad de los productos y servicios de la empresa de logística y tecnología, considerando la opinión y retroalimentación de los clientes.
  - Evaluar la efectividad de las políticas de atención al cliente, medir la resolución de problemas y la satisfacción general de los clientes.
  - Analizar los plazos de entrega y el cumplimiento de los compromisos establecidos con los clientes, con el fin de identificar áreas de mejora y eficiencia.
  
2. Desarrollo y bienestar de los empleados:
  - Establecer indicadores que reflejen la inversión en capacitación y desarrollo profesional del personal de la empresa de logística y tecnología.
  - Evaluar la gestión del talento y el clima laboral, a través de indicadores como la retención de empleados, la participación en programas de desarrollo y la satisfacción de los empleados.
  - Medir el cumplimiento de estándares de salud y seguridad laboral, promoviendo un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados.

3. Impacto social en la comunidad:

- Evaluar la participación de la empresa de logística y tecnología en programas sociales y proyectos comunitarios, a través de indicadores que midan el impacto social positivo generado.
- Medir el nivel de cumplimiento de las normas y regulaciones sociales, así como la adhesión a principios éticos y responsabilidad social.
- Analizar el compromiso de la empresa de logística y tecnología con la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, a través de indicadores que reflejen prácticas y políticas inclusivas.

4. Gestión ambiental:

- Establecer indicadores que midan el impacto ambiental de las operaciones de la empresa de logística y tecnología, como el consumo de recursos naturales, la generación de residuos y las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Evaluar las prácticas de gestión ambiental implementadas por la empresa, incluyendo la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la reducción de la huella de carbono.
- Medir el cumplimiento de normas y regulaciones ambientales, así como la adopción de mejores prácticas en materia de protección ambiental.

5. Participación de *stakeholders*:

- Implementar mecanismos de participación de los diferentes grupos de interés de la empresa de logística y tecnología, como clientes, empleados, proveedores y comunidades locales, a través de encuestas, reuniones y consultas.
- Integrar la retroalimentación de los *stakeholders* en los indicadores y acciones del balance social, asegurando una visión más completa y representativa de las expectativas y necesidades de los diferentes grupos.

Estos lineamientos se centran en aspectos fundamentales como la satisfacción del cliente, el desarrollo y bienestar de los empleados, el impacto social en la comunidad, la gestión ambiental y la participación de los *stakeholders*. Al seguir estos lineamientos, la empresa fortalecerá su compromiso con la excelencia en la prestación de servicios, asegurando la

satisfacción de sus clientes a través de la calidad de sus productos y servicios, así como la atención y resolución efectiva de problemas.

Asimismo, al invertir en la capacitación y desarrollo profesional de su personal, la empresa fomentará un entorno laboral favorable que promueva el crecimiento y bienestar de sus empleados, lo que a su vez impactará positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos.

La empresa también se comprometerá a tener un impacto social positivo en la comunidad, participando en programas sociales y proyectos comunitarios, y adhiriéndose a principios éticos y de responsabilidad social. Además, la gestión ambiental responsable será prioritaria, con la implementación de prácticas sostenibles que reduzcan el impacto ambiental de las operaciones.

Por último, la participación de los *stakeholders* será valorada y considerada, ya que sus perspectivas y opiniones enriquecerán el enfoque del balance social, garantizando una representación más completa de las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.

La implementación de un balance social basado en estos lineamientos permitirá a la empresa medir y evaluar de manera sistemática su desempeño en cada una de estas áreas clave. También, contribuirá a fortalecer su reputación, generar confianza entre sus *stakeholders* y promover un desarrollo sostenible en línea con sus valores y objetivos estratégicos.

Es importante destacar que el balance social no solo es una herramienta de medición, sino también un mecanismo de mejora continua. A través de la identificación de áreas de oportunidad y la definición de metas y acciones concretas, la empresa podrá impulsar iniciativas que promuevan un crecimiento responsable y contribuyan positivamente tanto al entorno empresarial como a la sociedad en general.

Al seguir estos lineamientos específicos, la empresa fortalecerá su compromiso con la satisfacción del cliente, el desarrollo de sus empleados, el impacto social positivo y la gestión ambiental responsable. La implementación de un balance social que refleje estos aspectos contribuirá a mejorar la reputación de la empresa, generar confianza entre sus *stakeholders* y promover un desarrollo sostenible en línea con sus valores y objetivos estratégicos.

#### **4 CONCLUSIONES**

A lo largo de este trabajo de tesis ha sido abordado la necesidad primordial de la empresa de logística y tecnología de enfrentar la problemática de la sustentabilidad desde la perspectiva de la responsabilidad social empresarial (RSE). Siendo una empresa con canales de comercialización internacionales, resulta fundamental que aborde las cuestiones sociales desde una perspectiva contable y, en este caso, a través del enfoque del Balance Social.

Durante el riguroso proceso de investigación, se ha recopilado y analizado una amplia gama de información para comprender en profundidad qué implica el concepto de Balance Social y cómo impacta tanto en la sociedad como en la empresa. Además, se examinó detalladamente el Balance Social del CPCE como referencia y guía para enriquecer nuestro estudio.

En la era contemporánea, resulta esencial que las empresas consideren no solo su desempeño financiero, sino también su desempeño social. Cada vez más, las organizaciones reconocen que una sólida reputación y una imagen corporativa positiva tienen un impacto significativo en su competitividad y en cómo son percibidas por sus clientes y partes interesadas.

En este contexto, el diseño y la implementación de un Balance Social en la empresa de logística y tecnología se presenta como una estrategia altamente beneficiosa para mejorar su imagen y alcanzar sus objetivos de posicionarse como líder en su sector. Al integrar aspectos sociales y considerar su impacto en la sociedad, la empresa podrá fortalecer su compromiso con la responsabilidad social, generar confianza entre sus clientes y responder a las demandas de una sociedad cada vez más consciente y exigente.

En conclusión, el Balance Social se ha convertido en una herramienta de vital importancia para las empresas en la actualidad. Representa una valiosa oportunidad para evaluar y comunicar de manera transparente el impacto social de las operaciones empresariales. En el caso de la empresa de logística y tecnología, la implementación del Balance Social no solo mejorará su imagen y reputación, sino que también contribuirá a alcanzar sus metas y objetivos organizacionales al alinearse con las expectativas y necesidades de sus clientes. Al priorizar la sostenibilidad y la responsabilidad social, la empresa podrá destacarse como referente en su industria y generar un impacto positivo tanto en su entorno empresarial como en la sociedad en general.

## **5 BIBLIOGRAFÍA**

COLINA, J. & SENIOR, A. (2008). Balance social. Instrumento de análisis para la gestión empresarial responsable. *Multiciencias*, 8 : 71-77.

FERRER, J. (2007). Eticidad en organizaciones humanas: Reto en la construcción de un balance social de futuro. *Multiciencias*, 7 (3) : 319-328.

OLIVEROS VILLEGAS, M.A. (2016). El balance social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: una aproximación teórica. *Sapienza Organizacional*, 3 (6) : 93-106.

RESOLUCIÓN TÉCNICA N° 36 FACPCE. Disponible en: Sección Normas Web (facpce.org.ar) [febrero de 2023].

RESOLUCIÓN TÉCNICA N° 37 FACPCE. Disponible en: Sección Normas Web (facpce.org.ar) [febrero de 2023].

RESOLUCIÓN TÉCNICA N° 44 FACPCE. Disponible en: Sección Normas Web (facpce.org.ar) [febrero de 2023].

SANCHEZ CALVILLO, V.R. (2001). El Balance Social en las Empresas. *Conciencia Tecnológica*, (16) : 14-19.