

**Universidad Siglo 21**



**Carrera: Contador Público**

**Trabajo Final de Grado**

**Manuscrito Científico**

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

**Enfoque sobre indicadores RSE aplicados a Pymes proveedoras de servicios de tecnología de la información en Argentina**

**Focusing on CSR indicators applied to SMEs information technology services providers in Argentina**

**Autor: Darío Eduardo Pomba**

**Legajo: VCPB27198**

**DNI: 25.717.294**

**Director de TFG: Fernando Ortiz Bergia**

**Argentina, NOVIEMBRE, 2020**

## **Resumen**

La presente investigación proporcionó un enfoque orientado a soportar la gestión de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en Pymes proveedoras de servicios de tecnología de la información en la República Argentina. La muestra seleccionada para este trabajo consistió en cinco empresas del rubro, luego se analizó la situación actual de cada una de ellas, y en base a los puntos analizados e interés manifestado por cada empresa en aplicar la gestión de RSE en el futuro, se les propuso una serie de indicadores basados en estándares GRI, conforme lo establece la Resolución Técnica N° 36. Estos indicadores sirven como punto de partida para comenzar a medir y desarrollar la gestión de RSE. Este enfoque agrega valor a los procesos y consolida una organización sustentable en el tiempo.

Palabras clave: RSE, Pymes, tecnología, tecnológico, indicadores.

## **Abstract**

This research adopted an approach aimed at supporting Corporate Social Responsibility (CSR) management among SMEs that provide information technology services in Argentina. The sample for this study consisted of five information technology companies. The current situation of each enterprise was evaluated, and based on this analysis and the interest shown by each company in applying CSR in the future, a group of indicators based on GRI standards were proposed to them, in accordance with the Technical Resolution No. 36. These indicators are useful as a starting point to begin measuring and developing the CSR management. This approach adds value to the processes and consolidates a sustainable organization over time.

Keywords: CSR, SMEs, technology, technological, indicators.

## Índice

Introducción.....	3
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos .....	12
Métodos .....	13
Diseño .....	13
Participantes.....	13
Instrumentos.....	14
Análisis de datos .....	14
Resultados.....	16
Analizar la situación actual de las empresas, como base para la gestión de RSE. ....	16
Captar el grado de conocimiento sobre la RSE y el interés en contar con indicadores adecuados en el corto, mediano o largo plazo. ....	22
Lograr establecer indicadores basados en estándares GRI. ....	23
Discusión.....	26
Referencias .....	29
Anexo I – Preguntas de Entrevista .....	31

## Introducción

Si bien la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado un gran impulso en los últimos años dentro de todo tipo de compañías, es a mediados del siglo 20 cuando se comienza a considerar la importancia de la misma en el desarrollo de las organizaciones.

De esta manera, se le atribuye al economista estadounidense Howard R. Bowen ser el padre de la RSE cuando en 1953 definió por primera este concepto como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”.

Para Fernández Álvarez – Litman - Sorroche (2015) “la noción de sustentabilidad ubica la discusión en una lógica de la eficacia desde la cual estas organizaciones son interpeladas en términos de su éxito o fracaso (económico o social) y su capacidad de perdurar en el tiempo, lo que deja en segundo plano la reflexión sobre su relevancia como ámbitos de construcción política”.

Durante la segunda mitad del siglo XX, el concepto de RSE se fue incorporando paulatinamente a la cultura organizacional, tal como menciona Correa Jaramillo (2007) al indicar que la comunidad en general comenzaba a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privado para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que su actividad ocasionaba en el entorno.

Horacio Martínez Herrera (2005) hace referencia a una teoría postulada por el Premio Nobel de Economía en 1976, Milton Friedman, en la cual sostiene que “la única responsabilidad social de los negocios consiste en maximizar la rentabilidad para los accionistas dentro del marco de la ley”.

La crítica que el autor realiza hacia esta teoría, es que asume el modelo de competencia perfecta, con igual acceso a la información por parte de productores y compradores, y con la virtual inexistencia de incertidumbre, lo cual dista del mundo real.

Para Fernando Navarro García (2012), la empresa no sólo es un elemento indispensable para el desarrollo de la sociedad, sino que además es parte de ella, remarcando el compromiso que se debe asumir al iniciar y mantener las relaciones con todos aquellos *stakeholders* que afectan o pueden ser afectados por las decisiones que toma la empresa.

En el mismo sentido, el autor manifiesta que ha pasado la época de interpretar a las empresas bajo la luz tradicional que oponía empresa-trabajador o capital-trabajo, y que la globalización supone, entre otras cosas, la ampliación del círculo relacional-empresarial o, lo que es lo mismo, la extensión y asunción de su responsabilidad social.

El autor ejemplifica que las decisiones medioambientales, no solo afectan a personas de diversos países y distantes a miles de kilómetros, sino que también afectan a personas que aún no han nacido, por lo tanto, las empresas ya no pueden actuar para sí mismas, ajenas a los intereses del resto de la comunidad, sino que deben actuar responsablemente para no perder su legitimidad social, la cual ha pasado a ser un activo más en su balance.

Según refiere Aránzazu Rodríguez Jover (2019), tal es la importancia a nivel mundial sobre la RSE, que la ONU (Organización de Naciones Unidas) cuenta entre sus mandatos fundamentales la promoción de un mejor nivel de vida, empleo para todos y condiciones propicias para el adelanto económico, social, y el desarrollo.

De esta manera, analizando los conceptos vertidos por los autores mencionados, se entiende que la responsabilidad social empresaria es un pilar fundamental para garantizar el éxito de las organizaciones en términos de desarrollo sostenible y con una visión a largo plazo, basándose en las variables económicas, sociales y medioambientales.

En sintonía con el avance de la tecnología prácticamente en todos los aspectos de la vida, la cantidad de empresas proveedoras de servicios informáticos ha crecido significativamente durante los últimos años, lo que ha transformado la manera de diseñar los procesos en las organizaciones, incorporando la visión tecnológica como elemento clave.

Una encuesta realizada por OPSII (2018) refleja este notable crecimiento, señalando que, en el año 2017, las exportaciones de software y servicios informáticos alcanzaron la cifra de record de U\$S 1.669 millones, superando así la máxima cifra arrojada hasta ese momento correspondiente al año 2012, de U\$S 1.533 millones, llegando así a contar con 107.000 empleados, entre registrados y no registrados, en la mencionada industria.

La misma entidad también señala que el costo en recursos humanos es la principal erogación de estas empresas, siendo alrededor del 73%, ocasionado por la alta demanda de profesionales con perfil tecnológico, lo cual también deriva en que el 80% de las empresas manifiestan tener dificultades al momento de realizar el proceso de selección de personal.

Por otra parte, un reporte basado en el estudio *Global Skill Index* elaborado por la plataforma de educación online Coursera (2019) indica que Argentina es el país con mayor talento del mundo a nivel tecnológico.

El estudio analiza la actividad y el desempeño de los usuarios en esta plataforma que fue fundada en 2012 y permite el acceso a cursos de formación y capacitación universitaria en diversos rubros e idiomas. Este informe tiene en cuenta a 60 países y toma como referencia su desempeño en 10 industrias dentro de las categorías Negocios, Ciencia de Datos y Tecnología, siendo esta última en donde nuestro país obtuvo el primer puesto.

Si bien es importante aclarar que durante el año 2020, debido a las condiciones sanitarias imperantes a nivel mundial, muchas industrias están siendo afectadas por crisis económicas sin precedentes, las empresas proveedoras de tecnología están experimentando

un crecimiento sostenido, debido en gran parte al cambio de hábitos de la población en tiempo récord, entre los cuales podemos mencionar la necesidad de comunicarse de manera remota con amigos y familiares, la consolidación de la educación a distancia y la irrupción de la modalidad *home office* en gran cantidad de empresas de todos los rubros.

La Norma ISO 26.000 es la guía de responsabilidad social a nivel mundial, donde se brinda el marco necesario de orientación sobre los principios fundamentales de la RSE y la manera de integrar un comportamiento socialmente responsable en las organizaciones, haciendo énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social, siendo de utilidad para todo tipo de organizaciones.

Esta Norma, ha sido desarrollada en base al aporte de múltiples actores, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, involucradas en diversos aspectos de la RSE, y fue en base a estos aportes, que se concluyó en la elaboración de un esquema donde se detallan las materias y asuntos fundamentales de la responsabilidad social, el cual se observa a continuación:

Tabla 1

*Materias fundamentales y asuntos de la Responsabilidad Social*

Materia fundamental: Gobernanza de la organización
Materia fundamental: Derechos humanos
Asunto 1: Debida diligencia
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
Asunto 3: Evitar la complicidad
Asunto 4: Resolución de reclamaciones
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 6: Derechos civiles y políticos
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo
Materia fundamental: Prácticas laborales
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
Asunto 3: Diálogo social
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Materia fundamental: El medio ambiente
Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático
Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
Materia fundamental: Prácticas justas de operación
Asunto 1: Anti-corrupción
Asunto 2: Participación política responsable
Asunto 3: Competencia justa
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad
Materia fundamental: Asuntos de consumidores
Asunto 1: Prácticas justas de <i>marketing</i> , información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
Asunto 3: Consumo sostenible
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales
Asunto 7: Educación y toma de conciencia
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 1: Participación activa de la comunidad
Asunto 2: Educación y cultura
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos
Asunto 6: Salud
Asunto 7: Inversión social

Fuente: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

En Argentina, la ley N° 25.877 en sus artículos del 25 al 27, regula lo referido al balance social de las empresas, indicando que su aplicación es obligatoria para empresas que cuentan con más de 300 empleados. Este documento, según la ley, debe reflejar anualmente información relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales.

Además, la Resolución Técnica N° 36 emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) establece criterios, requisitos y principios necesarios a cumplir en la confección del Balance Social en las empresas.

Continuando con las referencias de responsabilidad social hacia nuestro país, debemos mencionar que IARSE es el centro de referencia nacional y regional en materia de

RSE en las organizaciones. Es una organización privada sin fines de lucro, fundada en 2002, y cuya misión principal es generar conocimiento público para promover y difundir el concepto y la práctica de la RSE, a fin de impulsar el desarrollo sustentable de Argentina y la región, para lo cual establece importantes alianzas con entidades de toda América Latina y el mundo, promoviendo un compromiso gradual y creciente por parte de las empresas así como el ejercicio de que la RSE para que sea una práctica profesional en cada una de ellas.

Conforme la RSE fue cobrando importancia con el paso de los años, fue necesario comenzar a desarrollar indicadores con el objetivo de poder contar con métricas de RSE y así tener una referencia para poder observar la evolución de los indicadores en el tiempo.

Si bien existen diversos organismos abocados a difundir estándares sobre la medición y control de RSE, el mayormente reconocido y prestigioso a nivel mundial es el GRI (*Global Reporting Initiative*), el cual surgió a partir de 1990 y posee una gran cantidad de indicadores que representan las mejores prácticas para medir los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones, las que pueden seleccionar todos o parte de ellos, ya que, dependiendo del rubro en el cual se desempeña la empresa, posiblemente algunos indicadores carezcan de sentido en su entorno y otros cobren mayor relevancia.

Como muestra de que su prestigio fue creciendo a nivel mundial, es que en 2017 el organismo lanzó la versión de los estándares en idioma español, siendo que hasta ese momento sólo estaban disponibles en idioma inglés.

Dentro de los objetivos que persigue el organismo, destacamos como principales: armonizar el panorama de la sostenibilidad, informar sobre la misma, impulsar el uso efectivo de esta información para mejorar el desempeño de la organización, y crear estándares y pautas para avanzar en el desarrollo sostenible.

Según la propia entidad, de las 250 empresas más grandes del mundo, el 92% utiliza los informes GRI, y el 74% utiliza los estándares creados por este organismo, lo cual demuestra la relevancia que toman estos indicadores a nivel mundial y la necesidad de las empresas de adoptarlos a los fines de comprenderlos en detalle e informar el impacto en temas críticos de sustentabilidad.

Para comenzar a adentrarnos en el análisis de los estándares GRI y su aplicación en las organizaciones objeto de la presente investigación, debemos mencionar que los mismos se dividen en dos grupos, según correspondan a estándares universales o específicos.

En el caso de los primeros, podemos afirmar que comprenden estándares referidos a la información vinculada con el contexto general de la organización y a los lineamientos para reportar, en cambio los segundos, que también se conocen como estándares temáticos, son seleccionados por las organizaciones para informar acerca de sus temas materiales, es decir, los temas que son de importancia para cada organización en particular, según lo que pretenda reportar, optimizar o controlar, ya sean estos temas de índole económica, social o ambiental.

Como corolario de la breve introducción a los estándares GRI referida en los últimos párrafos, a continuación, se indica una descripción general de cada grupo:

Estándares universales (se describe a cada uno en particular):

- GRI 101 - *Fundamentos*: Es el punto de partida de estos estándares. En él se exponen los principios para la elaboración de informes.
- GRI 102 - *Contenidos Generales*: Establece los requerimientos para la elaboración de información en función de la situación contextual de la organización y sus prácticas.

- GRI 103 - *Enfoque de Gestión*: Establece los requerimientos para la presentación de información sobre el enfoque de la organización sobre un tema particular.

Estándares específicos o temáticos (se describe a cada grupo):

- GRI 200 - *Económico*: Algunos de los indicadores representativos de este grupo están relacionados con las prácticas de: adquisición, presencia en el mercado, competencia desleal, y desempeño económico, entre otros.
- GRI 300 - *Ambiental*: Estos indicadores tienen que ver con la energía y recursos utilizados (agua, electricidad, materiales, etc.), emisiones, efluentes y residuos, cumplimiento ambiental en proveedores, entre otros.
- GRI 400 - *Social*: Este estándar está relacionado con indicadores que reflejen la realidad de la organización respecto de los tópicos de relaciones laborales, salud y seguridad ocupacional, formación, educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, entre otros.

De acuerdo a todo lo expuesto hasta aquí, puede evidenciarse la evolución cada vez más significativa de las empresas proveedoras de tecnología, por un lado, y de las regulaciones en cuanto a la RSE por otro.

Sin embargo, a pesar de la evolución mencionada, observamos que la aplicación de la RSE por parte de las empresas tecnológicas, se da mayormente en las grandes empresas del sector, ya que para ellas es obligatoria la presentación de informes de sustentabilidad.

Es en este marco donde vemos la oportunidad en el presente trabajo, de investigar y enfocarnos en el conocimiento y aplicación de la RSE por parte de las Pymes tecnológicas

en Argentina, porque entendemos que existen algunos motivos por los cuales estas organizaciones no aplican en su totalidad RSE o la aplican a medias, y son los siguientes:

1. No existe una ley en nuestro país que obligue a empresas con menos de 300 empleados a emitir informes de sustentabilidad.
2. No se toma consciencia de los beneficios aparejados a largo plazo que puede traer la medición voluntaria de ciertos indicadores.
3. En el contexto sanitario actual y en un clima de mucha incertidumbre, las empresas se fijan objetivos mayormente orientados al corto plazo.

Es importante tener en cuenta al respecto, que las empresas deberían estar preparadas para los futuros escenarios debido a que el rubro tecnológico crece a mayor ritmo que el resto, con las implicancias que lleva aparejado el crecimiento y la sustentabilidad.

Además, debe considerarse que, en virtud del rápido avance a nivel global sobre asuntos referidos a la RSE, no sería improbable que la ley 25.877 en el futuro pueda ser modificada y comience a exigir que las organizaciones con cantidad inferior a 300 empleados gestionen indicadores de responsabilidad social.

Las Pymes objeto del presente trabajo, forman parte de la cadena de valor de grandes empresas industriales, comerciales o financieras, siendo proveedores de las mismas, realizando proyectos en conjunto y brindando soporte tecnológico a las mismas, con lo cual, la emisión de informes de sustentabilidad incrementaría significativamente las posibilidades de las Pymes de ser seleccionadas para un proyecto en particular.

Es aquí cuando nos planteamos la necesidad de que estas empresas cuenten con un marco de referencia que les permita iniciarse en las prácticas referidas a la gestión de RSE, contando con indicadores GRI propios de la industria en la cual se desenvuelven, para lo cual nos formulamos el siguiente interrogante, que ofició como disparador del presente trabajo:

¿Existe factibilidad de que las Pymes proveedoras de servicios de tecnología establezcan una gestión de RSE adecuada, conforme a las premisas e indicadores definidos en base a los estándares GRI acordes al rubro en el que se desenvuelven, con el objeto de optimizar su desarrollo sostenible en el largo plazo?

Para poder responder a este interrogante, se realizó la presente investigación, donde se pretende analizar la actualidad de las Pymes tecnológicas en Argentina en relación a RSE, y detectar puntos clave sobre los cuales las empresas deberían enfocar su gestión en el tema.

En relación a esto último, es que se elaboraron los siguientes objetivos:

#### *Objetivo General*

- Proporcionar un enfoque que ayude a soportar la gestión de RSE en Pymes argentinas proveedoras de servicios tecnológicos en el año 2020, estableciendo los indicadores adecuados conforme a estándares GRI.

#### *Objetivos Específicos*

- Analizar la situación actual como base para la gestión de RSE, de cinco Pymes argentinas proveedoras de servicios tecnológicos, con la siguiente distribución geográfica: dos en la Provincia de Santa Fe, una en la Capital Federal, y dos en la Provincia de Córdoba.
- Captar el grado de conocimiento por parte de las Pymes tecnológicas acerca de RSE, y el interés en contar con indicadores adecuados en el corto, mediano o largo plazo.
- Lograr establecer indicadores basados en estándares GRI, que servirán de base para la gestión de RSE en las empresas.

## **Métodos**

### *Diseño*

En primer lugar, el alcance de la presente investigación fue realizado tomando como premisa el tipo descriptivo. El mismo consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o distintivos.

Básicamente, el trabajo fue realizado analizando el universo de indicadores provistos por los estándares GRI, para de esta manera poder clasificarlos y determinar cuáles de ellos podrían ser de aplicación para el universo de empresas teniendo en cuenta el rubro tecnológico al que pertenece la muestra objeto del presente estudio y sus necesidades.

Por otra parte, también mencionamos que el enfoque del presente trabajo fue del tipo cualitativo, ya que se recolectaron datos con el objeto de brindar el marco necesario para el inicio de la gestión de RSE en las empresas tecnológicas de la muestra.

Denzin-Lincoln (2012) describen a este enfoque como un multimétodo focalizado, incluyendo interpretaciones y aproximaciones naturalistas a su objeto de estudio.

El diseño de la presente investigación fue realizado de manera no experimental ya que las variables fueron observadas y recopiladas tal como se manifiestan naturalmente, sin sufrir ninguna alteración que pudiera afectar un posterior análisis de las mismas.

### *Participantes*

La población objeto del presente trabajo se basó en Pymes proveedoras de servicios tecnológicos de Argentina, para lo cual se consideró adecuado tomar como muestra a cinco empresas, distribuidas en lugares representativos del rubro en el país de la siguiente manera: dos en la Provincia de Córdoba, dos en la Provincia de Santa Fe y una en la Capital Federal.

En tal sentido, consideramos que las conclusiones a las cuales se puede arribar analizando los indicadores de las cinco empresas de la muestra, son aplicables al resto de las empresas del rubro, ya que el desarrollo y la gestión interna es bastante similar en todas ellas.

### *Instrumentos*

Para el análisis de información y selección de los indicadores adecuados, se tomaron las pautas y principios indicados en la Resolución Técnica N° 36 elaborada por FACPCE aplicables a la confección de la memoria de sustentabilidad, los cuales son los elaborados por GRI.

En base a esto, se indagó a referentes de las empresas tomadas como muestra para poder estimar una correcta selección de indicadores conforme a su situación actual, tareas y procesos desarrollados por cada una.

Las entrevistas, a los fines de aproximar la propuesta de indicadores, se realizaron vía remota debido a las circunstancias sanitarias reinantes en nuestro país durante el año 2020, de manera no estructurada.

En base a estas entrevistas, pudimos conocer algunas de las necesidades de cada empresa, y de esta manera nos fue posible realizar un análisis profundo de las mismas, para así poder llegar a un marco aproximado sobre la elaboración de indicadores de RSE que deberían gestionar.

### *Análisis de datos*

Tomando como referencia la información recopilada durante las entrevistas, se pudo realizar una primera aproximación a los indicadores susceptibles de ser aplicados en las empresas de tecnología de acuerdo a la situación actual planteada por las mismas.

Posteriormente, sobre cada uno de los grupos de indicadores GRI, se realizó una selección justificada de los mismos, depurándolos hasta llegar a un número reducido que pueda satisfacer los objetivos de RSE de las Pymes tecnológicas abarcando los tres grupos representativos de GRI (económico, ambiental y social).

Por último, en base al interés de las cinco empresas sobre la gestión bajo la mirada de RSE, se les realizó una propuesta unificada de indicadores que podrían aplicar a sus procesos, para comenzar a gestionarlos sustentablemente.

Tabla 2

*Cuadro Resumen Objetivos -> Métodos -> Producto Final*

Objetivo General	Proporcionar un enfoque que ayude a soportar la gestión de RSE en Pymes argentinas proveedoras de servicios tecnológicos en el año 2020, estableciendo los indicadores adecuados conforme a estándares GRI.			
Objetivos Específicos	Analizar la situación actual como base frente a la gestión de RSE, de cinco Pymes argentinas proveedoras de servicios tecnológicos, con la siguiente distribución geográfica: dos en la Provincia de Santa Fe, una en la Capital Federal, y dos en la Provincia de Córdoba.	Captar el grado de conocimiento por parte de las Pymes tecnológicas acerca de RSE, y el interés en contar con indicadores adecuados en el corto, mediano o largo plazo.	Lograr establecer indicadores basados en estándares GRI, que servirán de base para la gestión de RSE en las empresas.	
Métodos	Diseño	Participantes	Instrumentos	Análisis de datos
Herramientas	No experimental Método: Descriptivo Herramienta: Estándares GRI Enfoque: Cualitativo	Población objeto: Pymes proveedoras de servicios tecnológicos en Argentina. Cantidad muestra: 5	Selección de indicadores GRI Entrevistas telefónicas no estructuradas	Recopilación de indicadores en base a situación actual de las empresas Selección detallada. Reducción / Depuración de indicadores.
Producto Final	Descripción de la situación actual de cada empresa como base frente a RSE, principales características de las mismas y justificación de indicadores seleccionados.	Descripción del grado de conocimiento sobre la gestión de RSE, e interés en aplicarla en el corto, mediano o largo plazo.	Propuesta unificada de indicadores GRI sobre los cuales las cinco empresas manifestaron interés, que serán la base para ayudar a soportar la gestión de RSE en cada una de ellas.	

Fuente: Elaboración propia.

## Resultados

*Analizar la situación actual de las empresas, como base para la gestión de RSE*

Previamente al análisis de la situación actual de las cinco empresas, mencionamos algunas características generales de todas ellas en el siguiente cuadro:

Tabla 3

*Principales características de Pymes seleccionadas*

Empresa	Cantidad de Empleados	Inicio actividad	% de exportación de servicios	Sede central
1	150	2009	10	Sunchales, Sta Fe
2	60	2005	20	Córdoba Capital
3	190	1999	25	Capital Federal
4	30	2001	55	Rosario, Sta Fe
5	205	1994	25	Córdoba Capital

Fuente: Elaboración propia, en base a las respuestas obtenidas en las entrevistas.

Por otra parte, aclaramos que ninguna de las cinco empresas cuenta con una gestión RSE desarrollada hasta el momento, con lo cual se les hizo énfasis la importancia que tiene la misma al agregar valor a sus procesos no sólo actualmente, si no también pensando en la sustentabilidad a futuro, y además posicionarlas mejor a la hora de competir con empresas del exterior, ya que como puede observarse en el cuadro, exportan una parte de sus servicios.

A continuación, se presenta un resumen con los puntos relevantes de la situación actual analizada de cada empresa, en los aspectos económico, ambiental y social que podrían ser aplicables a la gestión de RSE, tomando como premisa lo manifestado por cada una en las entrevistas, el interés y las prioridades sobre cada tema que quisieran optimizar y comenzar a gestionarlos de manera sustentable.

Tabla 4

*Puntos relevantes de la situación actual de cada empresa, tomada como base para la gestión de RSE*

Empresa	Ubicación	Aspecto Económico	Aspecto Social	Aspecto Ambiental	Indicadores GRI susceptibles de aplicarse a la gestión RSE, en base a la situación actual planteada
1	Sunchales (Sta Fe)	Comunidad pequeña, interés en medir el porcentaje de empleados de la comunidad local y optimizar indicadores referidos al valor económico generado, ya que es el proveedor informático principal de una gran empresa de Seguros de la zona y consideran el impacto positivo que podría tener en la misma.	Incrementaron programas de motivación y beneficios sobre sus empleados. Cuentan con convenios con centros educativos de la zona para que los empleados estudien, Tienen interés en gestionar mejor el tema.	Al estar la mayoría de empleados en las oficinas del cliente no tienen interés en gestionar internamente indicadores ambientales.	GRI 201-1 (Económico): Valor económico directo generado y distribuido GRI 202-2 (Económico): Proporción de empleados contratados de la comunidad local GRI 404-1 (Social): Promedio de horas de formación al año por empleado GRI 404-2 (Social): Programas de capacitación para mejorar las aptitudes de los empleados
2	Córdoba Capital	Tuvo que abastecer rápidamente de equipamiento para home office a sus empleados durante la pandemia para poder cumplir con su cliente principal de telefonía celular, adaptando la infraestructura rápidamente a las nuevas circunstancias.	Les preocupa mantener la motivación y formación de los empleados en tiempos de home office permanente. Tuvo que responder rápidamente la demanda de recursos humanos durante la pandemia, de su cliente principal de telefonía celular.	Consideran importante la gestión del consumo energético dado que, en épocas normales la mayoría del plantel trabaja de manera presencial en las oficinas de la compañía.	GRI 203-1 (Económico): Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados GRI 302-1 (Ambiental): Consumo energético dentro de la organización GRI 302-4 (Ambiental): Reducción del consumo energético GRI 401-1 (Social): Gestión de nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal GRI 402-1 (Social): Plazos de aviso sobre cambios operacionales GRI 404-1 (Social): Promedio de horas de formación al año por empleado
3	Capital Federal	Ser ordenados en materia económica y financiera les permitió atravesar la crisis de 2020 sin grandes inconvenientes. Les interesa buscar alternativas o indicadores que sumen a esta gestión. Renovaron su centro de cómputos el último año y realizan permanentes inversiones en infraestructura.	Salud y seguridad laboral son prioridad ya que tienen proyectos con gran exigencia física y mental para sus colaboradores, además de las grandes distancias que recorren ellos al encontrarse en el área metropolitana de Bs As (AMBA).	En épocas normales tienen el plantel en sus oficinas y consultores externos, por ello tienen interés en gestión de indicadores referidos a residuos y consumo energético.	GRI 201-1 (Económico): Valor económico directo generado y distribuido GRI 203-1 (Económico): Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados GRI 302-1 (Ambiental): Consumo energético dentro de la organización GRI 302-4 (Ambiental): Reducción del consumo energético GRI 306-3 (Ambiental): Residuos generados GRI 403-2 (Social): Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes GRI 403-5 (Social): Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Empresa	Ubicación	Aspecto Económico	Aspecto Social	Aspecto Ambiental	Indicadores GRI susceptibles de aplicarse a la gestión RSE, en base a la situación actual planteada
4	Rosario (Sta Fe)	<p>Invirtieron en la mudanza a una oficina más moderna para reuniones con clientes y en la renovación de las notebooks de sus empleados durante 2020. Consideran importante optimizar indicadores que tengan que ver con el valor económico generado.</p>	<p>Cuando existen cambios operacionales en las tareas de los empleados, consideran que no los informan con suficiente antelación. Quieren gestionar mejor el tema, como así también, con el plantel trabajando home office, buscan alternativas para mantener la capacitación y la motivación.</p>	<p>Quisieran contar con un indicador que les permita reducir el consumo energético cuando el plantel se encuentra trabajando dentro de sus oficinas. No consideran relevante el tema residuos ya que, al ser pocos empleados, es despreciable.</p>	<p>GRI 201-1 (Económico): Valor económico directo generado y distribuido  GRI 203-1 (Económico): Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados  GRI 302-1 (Ambiental): Consumo energético dentro de la organización  GRI 302-4 (Ambiental): Reducción del consumo energético  GRI 402-1 (Social): Plazos de aviso sobre cambios operacionales  GRI 404-1 (Social): Promedio de horas de formación al año por empleado  GRI 404-2 (Social): Programas de capacitación para mejorar las aptitudes de los empleados</p>
5	Córdoba Capital	<p>Cuentan con algunos indicadores que les gustaría optimizar y gestionar mediante RSE, y tienen que ver con el valor económico generado. Han tenido que realizar acciones legales en los últimos tiempos contra algunos competidores por prácticas desleales.</p>	<p>Quieren desarrollar indicadores referidos a capacitación de personal y a empleados pertenecientes a grupos vulnerables. Se les dificultó durante la pandemia adaptarse a la reubicación de recursos rápidamente para poder cumplir con los grandes clientes, postergando así las necesidades de los pequeños clientes.</p>	<p>Interés en gestión de indicadores referidos a residuos generados y consumo energético, ya que en épocas normales cuentan con la mayoría del plantel en sus oficinas permanentemente.</p>	<p>GRI 201-1 (Económico): Valor económico directo generado y distribuido  GRI 206-1 (Económico): Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia  GRI 302-1 (Ambiental): Consumo energético dentro de la organización  GRI 302-4 (Ambiental): Reducción del consumo energético  GRI 306-3 (Ambiental): Residuos generados  GRI 402-1 (Social): Plazos de aviso sobre cambios operacionales  GRI 404-1 (Social): Promedio de horas de formación al año por empleado  GRI 404-2 (Social): Programas de capacitación para mejorar las aptitudes de los empleados  GRI 405-1 (Social): Diversidad de empleados</p>

Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas en las entrevistas.

Para la selección de los indicadores susceptibles de aplicarse a la gestión de RSE mencionados en el cuadro precedente, se procedió, en base a los puntos relevantes de la situación actual de cada empresa, a examinar los 87 indicadores incluidos dentro de los estándares GRI en los aspectos económico (17), ambiental (32) y social (38), para seleccionar aquellos que podrían ser aplicados en la gestión bajo la mirada de RSE.

De este universo de indicadores, obtenido del sitio <https://www.globalreporting.org/>, se escogieron aquellos aplicables al rubro tecnológico y que a su vez estén relacionados a los puntos relevantes mencionados por las empresas en las entrevistas.

Además, se descartaron aquellos que pueden ser aplicados a grandes empresas o a empresas de diferente rubro como por ejemplo los indicadores que tienen que ver con el tratamiento de vertidos de agua o el control de emisiones nocivas que aplican al rubro industrial, y que no tendrían sentido de aplicar a empresas del rubro tecnológico.

Como dato distintivo, podemos mencionar que la empresa N° 1 es la única que manifestó no tener interés en desarrollar indicadores ambientales, debido a que en épocas normales la mayoría de los colaboradores se encuentran trabajando en las oficinas de su principal cliente.

Posteriormente, avanzando en el proceso de selección de indicadores, antes de elevar una propuesta de los mismos a las empresas, se procedió a detallar la importancia de cada uno y el motivo de su elección para la gestión de RSE, lo cual puede observarse en el siguiente cuadro:

Tabla 5

*Importancia y justificación de la elección de indicadores GRI para la gestión de RSE*

N°	Código GRI	Indicador	Estándar	Importancia / Justificación de la elección del indicador
1	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Económico	Este indicador expresa la manera en que una organización genera riqueza para los grupos de interés. Se proporciona una representación útil del valor monetario directo aportado a las economías locales. Cuatro de las cinco empresas manifestaron intención de optimizar la medición del valor económico, por lo tanto, se consideró este indicador como el adecuado ya que es el que está directamente relacionado al tema.
2	202-2	Proporción de empleados contratados de la comunidad local	Económico	Incluir a miembros de la comunidad local implica beneficiar económicamente a la misma. Para la empresa N° 1, ubicada en la ciudad de Sunchales, mantener este indicador elevado es un desafío y una necesidad porque muchas veces están obligados a contratar empleados externos debido a la escasez de mano de obra local, generando gastos de viáticos y vivienda, por lo tanto, se planteó la necesidad de incorporarlo a la gestión.
3	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Económico	Además de posibilitar el control del monto invertido, las inversiones en infraestructura generalmente tienen impacto positivo en los grupos de interés (empleados, clientes) por ejemplo la renovación de equipos informáticos al personal, del centro de cómputos beneficiando las comunicaciones con el entorno, o la mudanza a una oficina nueva para recibir clientes. Tres de las cinco empresas manifestaron haber realizado inversiones en infraestructura durante el año 2020 y tienen interés en desarrollar el seguimiento de las mismas en el futuro.
4	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Económico	Se permite contar con un seguimiento a través del tiempo, sobre la cantidad y el resultado de las acciones iniciadas referidas el tema. La empresa N° 5 manifestó interés en gestionar este indicador con la intención de reducirlo al máximo, ya que la reiteración de estas situaciones puede llegar a preocupar a terceros interesados en entablar relaciones con la empresa.
5	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Ambiental	Se incorpora a la cultura organizacional la necesidad de consumir la energía estrictamente necesaria para realizar las tareas laborales, detectando y eliminando consumos innecesarios. Las cuatro empresas con personal trabajando en sus oficinas manifestaron interés en medir el consumo de electricidad. Ninguna empresa se interesó en el consumo de gas, ya que consideran que el mismo es despreciable para la actividad que desarrollan.
6	302-4	Reducción del consumo energético	Ambiental	Permite medir el ahorro del consumo energético anual tomando el año base de inicio de medición del indicador anterior (302-1). Las cuatro empresas con personal trabajando en sus oficinas en épocas normales, manifestaron interés en reducir el consumo de electricidad.
7	306-3	Residuos generados	Ambiental	Esta gestión permite evaluar el impacto de la organización en el medio ambiente, relacionado a la generación de residuos, y tratar de disminuirlo. Las empresas que cuentan con personal trabajando presencialmente en sus oficinas manifestaron la necesidad de clasificar los residuos por tipo y poder realizar el seguimiento de la cantidad generada de cada uno, aunque reconocieron que el impacto de los residuos en el rubro de servicios tecnológicos es bajo si se compara con el impacto provocado en el medioambiente por otro tipo de industrias.

N°	Código GRI	Indicador	Estándar	Importancia / Justificación de la elección del indicador
8	401-1	Gestión de nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Social	Permite optimizar las prácticas de reclutamiento de nuevos empleados al contar con este indicador por rubro, edad, calificación del empleado, etc. Una tasa de rotación alta puede significar incertidumbre e insatisfacción entre los empleados, por eso se debe tratar de mantener bajo este indicador. Las empresas manifestaron dificultades en afrontar la alta demanda de empleados que tuvieron durante la pandemia por parte de los clientes, por lo que se considera un indicador adecuado para soportar la gestión de recursos humanos ante las contingencias.
9	402-1	Plazos de aviso sobre cambios operacionales	Social	Los plazos de aviso mínimos son una medida de la capacidad que tiene una organización para mantener la satisfacción y motivación de los empleados mientras se hacen cambios significativos en las operaciones. Estos cambios operacionales se incrementaron abruptamente durante la época de pandemia, por lo tanto, necesitan gestionarlo mejor para poder brindar el soporte óptimo a los clientes, quienes cada vez más a menudo solicitan cambios operacionales repentinos. Tres de las empresas mostraron interés en el tema durante las entrevistas.
10	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Social	Muestra como la empresa garantiza la seguridad de terceros trabajando en sus instalaciones, describiendo políticas y procesos adecuados para ello. Se plantea debido a que la empresa N° 3 cuenta con consultores externos trabajando en sus instalaciones, de manera de optimizar la gestión de esos recursos y garantizar las mismas condiciones de seguridad a los potenciales consultores externos.
11	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Social	Se mantiene actualizado al personal sobre los riesgos y peligros para su salud asociados al ámbito laboral, sobre todo en proyectos de alta exigencia física y mental como los que se presentaron últimamente en la empresa N° 3, la cual nos manifestó que es un tema prioritario para gestionar y optimizar.
12	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Social	Es importante en las empresas mantener capacitados a los empleados debido a que son el principal activo de las mismas. Tres de ellas manifestaron interés en optimizar esta gestión y aumentar las horas de capacitación, porque también entienden que al mismo tiempo, incrementa la motivación del personal, sobre todo en tiempos de modalidad de trabajo “home office”.
13	404-2	Programas de capacitación para mejorar las aptitudes de los empleados	Social	Contar con empleados más calificados potencia el capital humano de la organización y contribuye con su satisfacción, lo que guarda una estrecha relación con la mejora del desempeño y la sustentabilidad. Cuatro de las empresas manifestaron interés durante las entrevistas, en invertir en programas de capacitación tanto interna como externa.
14	405-1	Diversidad de empleados	Social	Este indicador proporciona datos sobre la diversidad en las organizaciones y puede utilizarse junto con benchmarks del sector o de la región. Las comparaciones entre la diversidad general de los empleados ofrecen información sobre la igualdad de oportunidades. La empresa N° 5 manifestó interés en esta gestión debido al avance cada día más significativo de prácticas relacionadas con la igualdad de oportunidades.

Fuente: Elaboración propia, en base a información de <https://www.globalreporting.org/> y al análisis de la situación actual de las empresas.

*Captar el grado de conocimiento sobre la RSE y el interés en contar con indicadores adecuados en el corto, mediano o largo plazo*

Para evaluar el grado de conocimiento de las empresas sobre RSE, se les propuso que lo manifestaran de acuerdo a la siguiente escala:

- Alto: Si los empleados han recibido formación sobre el tema con el fin de implementarlo en la organización.
- Medio: Si lo que se conoce del tema en la organización es a través de clientes y/o proveedores que lo apliquen en sus empresas.
- Bajo: Si nunca habían tomado conocimiento del tema.

Siendo la respuesta coincidente en las cinco empresas, según se indica como sigue:

Tabla 6

*Grado de conocimiento de las empresas respecto a RSE*

Empresa	Alto	Medio	Bajo
1		x	
2		x	
3		x	
4		x	
5		x	

Fuente: Elaboración propia, en base a la respuesta obtenida de las empresas.

Mientras que el interés en contar con los indicadores adecuados en el futuro, se clasificó como se indica a continuación:

Tabla 7

*Interés en contar con indicadores RSE en el futuro*

Empresa	No tiene interés	Corto Plazo (antes de 1 año)	Mediano Plazo (entre 1 y 3 años)	Largo Plazo (más de 3 años)
1			x	
2			x	
3		x		
4			x	
5		x		

Fuente: Elaboración propia, en base a la respuesta obtenida de las empresas.

Las empresas 3 y 5 manifestaron estar interesadas en comenzar la gestión en el corto plazo, motivados por contar con alrededor de 200 empleados y crecimiento continuo, mientras que las empresas 1,2, y 4 se inclinaron por comenzar en el mediano plazo, ya que no tienen urgencia y prefieren estudiar en detalle el tema y capacitar al personal antes.

*Lograr establecer indicadores basados en estándares GRI*

Conforme a la situación de cada empresa analizada anteriormente y al conocimiento e interés manifestado por ellas en comenzar con la gestión de RSE, se procedió a la elaboración de una propuesta unificada de los 14 indicadores seleccionados previamente, asignando a cada uno la fórmula de medición y la unidad de medida correspondiente.

Esta propuesta unificada fue enviada a las empresas con el objeto de que cada una manifieste la intención de aplicar cada indicador a su gestión, pudiendo escoger un indicador incluido en la propuesta por necesidad de otra empresa y que no había sido mencionado como necesidad en la entrevista por la empresa ahora interesada.

Para esto se les solicitó que indiquen con una “x” sobre el indicador correspondiente, observándose los siguientes resultados:

Tabla 8

## Propuesta unificada de indicadores GRI enviados a empresas

N°	Código GRI	Descripción	Empresas					Estándar	Medición	Unidad de Medida
			1	2	3	4	5			
1	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	x		x	x	x	Económico	Valor económico retenido = VEDG - VED VEDG -> Valor económico directo generado: ingresos VED -> Valor económico distribuido: costos, salarios, pagos e inversiones	Pesos Argentinos
2	202-2	Proporción de empleados contratados de la comunidad local	x					Económico	(Porcentaje de empleados comunidad local / total empleados)*100	Porcentaje
3	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	x		x	x	x	Económico	1) Costo de la inversión en infraestructura 2) Costo de la inversión en servicios	Pesos Argentinos
4	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia					x	Económico	1) Cantidad de acciones detectadas referidas al tema que puedan derivar en acciones legales 2) Cantidad de acciones legales iniciadas y/o finalizadas y si la sentencia fue favorable o no	Unidades
5	302-1	Consumo energético dentro de la organización		x	x			Ambiental	Consumo de electricidad	Kilowatt
6	302-4	Reducción del consumo energético		x	x	x	x	Ambiental	Porcentaje de reducción de consumo tomando como referencia el año base de medición del indicador anterior 302-1. 1) % = (Cons. actual / Cons. año anterior)*100 -100. Cada empresa definirá hasta que año se medirá la reducción.	Porcentaje
7	306-3	Residuos generados		x	x			Ambiental	Cantidad de residuos generados por tipo (reciclables, no reciclables)	Kilogramo
8	401-1	Gestión de nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	x	x		x		Social	1) Tasa de nuevas contrataciones = (Cant nuevas contrataciones / promedio empleados)*100 2) Tasa de rotación = (Cant empleados que egresan / promedio empleados)*100 Cálculo de promedio empleados = (empleados al inicio del año + empleados al final del año) / 2	Porcentaje

N°	Código GRI	Descripción	Empresas					Estándar	Medición	Unidad de Medida
			1	2	3	4	5			
9	402-1	Plazos de aviso sobre cambios operacionales		x		x	x	Social	1) Tasa de cumplimiento de plazos = (Cant de cambios operacionales que cumplieron el plazo de aviso / Total de cambios operacionales) * 100 2) Tasa de NO cumplimiento de plazos = (Cant de cambios operacionales que no cumplieron el plazo de aviso / Total de cambios operacionales) * 100	Porcentaje
10	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			x			Social	No utiliza una medición específica si no que la misma consiste en presentar descripciones de los diversos procesos y políticas que aplican referidos al tema. (Solo aplica para empresas que tengan empleados que no pertenecen a la misma, trabajando en sus instalaciones).	No Aplica
11	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		x	x			Social	Promedio de horas por empleado invertidas en formación sobre salud y seguridad en el trabajo	Horas / Empleado
12	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	x	x	x	x	x	Social	Promedio de horas por empleado invertidas en formación total	Horas / Empleado
13	404-2	Programas de capacitación para mejorar las aptitudes de los empleados	x	x	x	x	x	Social	1) Inversión en cursos de formación interna por empleado 2) Ayuda financiera por empleado para formación externa	Pesos Argentinos
14	405-1	Diversidad de empleados				x	x	Social	(Cantidad de empleados pertenecientes a grupos minoritarios o vulnerables / total de empleados) *100	Porcentaje

Fuente: Elaboración propia en base a información de <https://www.globalreporting.org/> y a la situación actual de las empresas analizada previamente

- 1) La frecuencia de medición de todos los indicadores será anual, para estar alineados con el cierre de los ejercicios contables de las empresas.
- 2) El porcentaje óptimo en los indicadores que tengan esa unidad de medida (%), será fijado por cada empresa conforme al contexto y circunstancias particulares al momento de comenzar la gestión, de acuerdo a la cantidad que pretendan reducir, ampliar o mantener.
- 3) Se recomienda incluir el coeficiente de inflación en los indicadores cuya unidad de medida es Pesos Argentinos, a los fines de poder realizar comparaciones anuales entre los mismos.

## Discusión

El objetivo de la presente investigación fue proporcionar un enfoque que ayude a soportar la gestión bajo la mirada de RSE en Pymes proveedoras de servicios tecnológicos en Argentina, estableciendo indicadores basados en estándares GRI, que puedan ser incorporados a su gestión de sustentabilidad.

Para arribar al objetivo mencionado, nos sustentamos principalmente en el análisis de la situación actual de cada empresa, el cual se obtuvo mediante entrevistas a sus referentes, indagando sobre los aspectos relevantes que pudieran ser objeto de análisis bajo una mirada de RSE, relacionados con los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Dentro de este análisis, también se indagó sobre las necesidades y prioridades de incorporar a una gestión sustentable cada ítem planteado, para lo cual, en una primera aproximación hacia RSE de la situación actual analizada, seleccionamos una serie de indicadores basados en estándares GRI que podrían adaptarse para desarrollar una gestión sustentable en cada Pyme y que sean aplicables al rubro tecnológico.

Posteriormente, se consultó a las empresas sobre el grado de conocimiento de RSE con el que cuentan, manifestando que poseen un grado medio, ya que conocen el tema a través de clientes que emiten reportes de sustentabilidad, como así también se les consultó acerca del interés que tendrían en comenzar a aplicar una gestión sustentable en la empresa en el futuro, ante lo cual dos de ellas manifestaron interés en comenzar en el corto plazo (antes del año) motivados por contar con alrededor de 200 empleados y tener un crecimiento continuo, mientras que las tres restantes se inclinaron por comenzar en el mediano plazo (entre 1 y 3 años) ya que prefieren estudiar en detalle el tema y contar con tiempo suficiente para una óptima capacitación del personal en el tema.

Por último, en base a la información obtenida y a los indicadores seleccionados, se elaboró una propuesta unificada para las cinco empresas, con el detalle de cada indicador, su fórmula de medición y unidad de medida correspondientes, la cual se les envió para que manifestaran la intención de desarrollar u optimizar los mismos bajo una mirada sustentable.

De esta manera se logró arribar al objetivo planteado inicialmente brindando así un enfoque que ayude a las empresas a soportar una gestión sustentable, basado en estándares GRI.

Hemos notado una gran aceptación de la propuesta, debido a que algunas empresas manifestaron posteriormente interés en un indicador que no habían tenido en cuenta durante las entrevistas, al verlo luego incluido en la propuesta, debido al interés de las otras empresas.

Consideramos que la fortaleza principal de la investigación radica en que la misma es el punto de partida en estas Pymes, para comenzar a tomar la gestión de RSE como un pilar fundamental en su gestión, lo cual sin dudas las ubicará en una mejor posición dentro de las comunidades en la cuales se desarrollan y ante los grupos de interés.

Respecto del inicio de la gestión y la necesidad de recursos, se les recomendó que al comienzo sea una tarea adicional para el área de administración, y posteriormente, en base a la evaluación del tiempo que insume el proceso, estudiar la posibilidad de requerir un recurso específico para esa tarea, o bien, crear un área adicional conforme se desarrolla el proceso.

Una ventaja a considerar respecto de la adaptación al cambio, es que, al ser proveedoras de servicios informáticos, las adaptaciones necesarias en los sistemas para la nueva gestión, implicarían bajos costos debido a que serían realizadas con recursos propios.

Otro punto interesante, es que a partir del comienzo de la medición de los indicadores GRI propuestos en el presente trabajo, se contará con una base de datos histórica, permitiendo

realizar comparaciones entre diferentes períodos e indicadores, y así comenzar a plasmar los resultados de la gestión, lo cual favorecerá la toma de decisiones.

De esto se desprende, que el hecho de contar con información histórica, favorece el análisis sobre la necesidad de ampliar el número de indicadores GRI o reducirlo en el futuro, destacando así la flexibilidad que brinda esta gestión.

Un beneficio adicional a lo mencionado, es que se reducirán los tiempos de obtención de información, ya que los reportes estarán actualizados y disponibles de manera permanente.

Por otra parte, consideramos que la presente investigación tuvo ciertas limitaciones, como lo fue haber trabajado con una muestra de cinco empresas, sin embargo, entendemos que, al ser un rubro de necesidades similares, es posible basarnos en los resultados obtenidos para aplicarlos en cualquier otra Pyme tecnológica.

Otro inconveniente que tuvimos debido al contexto sanitario, es que no fue posible visitar las oficinas de las dos empresas ubicadas en Córdoba, y los entrevistados tampoco estuvieron en las mismas, sino en sus domicilios particulares en modalidad “home office”.

También es importante destacar que, al no existir demasiados antecedentes sobre gestión de RSE en empresas del rubro de servicios tecnológicos, como por ejemplo si existe en el rubro de empresas industriales o manufactureras, fue necesario redoblar esfuerzos en pos de obtener la información necesaria sobre la cual está basado el presente trabajo.

Se puede concluir que la presente investigación deja sentadas las bases para que las empresas Pymes proveedoras de servicios de tecnología consideren oportuna la realización de una gestión sustentable, ya sea esta optativa para agregar valor a sus procesos, como así también, para que estén preparadas en el caso de ser obligatoria en el futuro, su aplicación en empresas Pymes con menos de 300 colaboradores, como es el caso de las cinco empresas objeto de la presente investigación.

## Referencias

- Aránzazu Rodríguez Jover(2019)** *Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado (29 de agosto de 2020) de:  
<https://books.google.com.ar/books?id=TzLADwAAQBAJ&lpq=PT178&dq=est%C3%A1ndares%20gri&pg=PT26#v=onepage&q=est%C3%A1ndares%20gri&f=false>
- Correa Jaramillo (2007)** *Evolución histórica de los conceptos de RSE y balance social*. Recuperado (28 de septiembre de 2020) de:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Coursera (2019)** Recuperado (28 de agosto de 2020) de:  
<https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-argentina-es-pais-mayor-talento-tecnologia-nid2237809>
- DENZIN-LINCOLN** *Manual de Investigación Cualitativa*. Recuperado (08 de septiembre de 2020) de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/10/Denzin-Intro-Handbok.rtf>
- FACPCE RT36 (2011)** *Normas Contables Profesionales: Balance Social*. Recuperado (09 de septiembre de 2020) de:  
[http://190.210.39.225:8080/NORMASWEB/index\\_argentina.php?c=1&sc=1&p=2](http://190.210.39.225:8080/NORMASWEB/index_argentina.php?c=1&sc=1&p=2)
- Fernández Álvarez – Litman - Sorroche (2015)** *Contornos (políticos) de la sustentabilidad (económica)*. Recuperado (28 de septiembre de 2020) de:  
<https://iidentidadess.files.wordpress.com/2013/06/02-identidades-8-5-2015-fernandez-alvarez-litman-sorroche.pdf>
- Fernando Navarro García (2012)** *Responsabilidad Social y Corporativa: Teórica y Práctica*. Recuperado (25 de agosto de 2020) de:

[https://books.google.es/books?id=LyqG6yzMNnsC&lpg=PA103&ots=kG9\\_4D9Ecq&dq=responsabilidad%20social&lr&hl=es&pg=PA43#v=onepage&q=responsabilidad%20social&f=false](https://books.google.es/books?id=LyqG6yzMNnsC&lpg=PA103&ots=kG9_4D9Ecq&dq=responsabilidad%20social&lr&hl=es&pg=PA43#v=onepage&q=responsabilidad%20social&f=false)

**GRI (Global Reporting Initiative).** Recuperado (29 de agosto de 2020) de:

<https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

**Horacio Martínez Herrera (2005)** *El marco ético de la Responsabilidad Social Empresaria.* Recuperado (25 de agosto de 2020) de:

<https://books.google.es/books?id=FNtOLTYrftEC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

**Howard R. Bowen (1953)** *Social Responsibilities of the Businessman.* Recuperado (24 de

agosto de 2020) de: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/la-reveladora-historia-de-howard-bowen-el-padre-de-la-rse>

**IARSE Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.** Recuperado (30 de agosto de 2020) de: <https://www.iarse.org>

**ISO 26.000.** *Guía sobre Responsabilidad Social.* Recuperado (29 de agosto de 2020) de:

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf)

**Ley 25.877** Recuperado (29 de agosto de 2020) de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/93595/texact.htm>

**OPSII (2018)** *Observatorio Permanente de la Industria de Software y Servicios Informáticos.* Recuperado (25 de agosto de 2020) de: <https://www.cessi.org.ar/ver-noticias-la-industria-argentina-del-software-logro-un-record-historico-de-exportaciones-durante-2017-2210>

<https://www.cessi.org.ar/ver-noticias-la-industria-argentina-del-software-logro-un-record-historico-de-exportaciones-durante-2017-2210>

## Anexo I – Preguntas de entrevista a Pymes

1. ¿Qué conocimiento tiene la empresa sobre prácticas referidas a Responsabilidad Social Empresaria y estándares GRI?
2. ¿Sus clientes desarrollan indicadores para la gestión de RSE?
3. ¿Cuenta con clientes del exterior y en qué porcentaje aproximado? (Esto se consulta debido al valor agregado de gestionar RSE al competir con empresas del exterior)
4. ¿Cuántos empleados tienen actualmente y en qué año se fundó la empresa?
5. ¿Cuántos empleados tienen actualmente y en qué año se fundó la empresa?
6. ¿Podría indicar los puntos relevantes de la situación actual de la empresa respecto de los temas ambientales, económicos y sociales?
7. ¿Tiene interés en gestionar informes de RSE en el futuro?
8. En caso de ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior: ¿Dentro de que plazo le interesaría comenzar a gestionar indicadores RSE? ¿Corto, mediano o largo plazo?
9. ¿Cuál de los puntos relevantes planteados en la entrevista le interesaría incluir en una futura gestión de RSE?
10. ¿Cómo le impactó la pandemia sobre los cambios de modalidad de trabajo de los empleados a *home office*?
11. ¿De qué manera se adaptaron a las nuevas necesidades propias y de los clientes durante la pandemia?
12. ¿Qué indicadores les interesaría potenciar (en caso de tenerlos actualmente) o desarrollar (nuevos) para optimizar sus procesos en caso de gestionar reportes RSE?