

Universidad Siglo 21



Carrera de Contador Público

Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico.

**Responsabilidad Social Empresaria como una Herramienta de Gestión para
Pymes Catamarqueñas**

Corporate Social Responsibility as a Management Tool for SMEs in Catamarca

Autor: SECO EDIT LUCIANA

Legajo: VCPB 10499

Director de TFG: Lombardo Rogelio Cristian

CATAMARCA, JUNIO, 2020

Índice

Introducción	4
Métodos	13
Diseño	13
Participantes	14
Instrumentos	14
Análisis de Datos	14
Resultados	16
Descripción de 3 de los Estándares Universales más utilizados	16
Norma ISO26000.....	17
Nociones sobre RSE de Pyme catamarqueña.....	18
Discusión.....	21
Bibliografía	30
Anexo 1	32
Entrevista a propietario de Pyme.....	32
Anexo 2.....	34
Documento de Consentimiento Informado	34

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo lograr un tablero que permita el control de gestión accesible para las Pymes de Catamarca basado en la temática de Responsabilidad Social mundialmente consagrado. Para su consecución se analizó a los estándares internacionales de mayor uso por las industrias, seleccionando a tres de los más importantes. La obtención de indicadores se la efectuó mediante el análisis documental y la observación directa. Se contactó a una empresa local a fin de tener un acercamiento a las nociones que puede tener la misma sobre el compromiso social que debe asumir en la actualidad. Con ésta investigación se demostró que es factible conciliar los conceptos de informes sobre desarrollo sustentable, las buenas prácticas sociales y las pequeñas y medianas empresas. Se obtiene además que la emisión de informes en el marco de la responsabilidad social es una actividad creciente y necesaria en aras de obtener una buena imagen y posicionamiento en el mercado. No obstante, se observa que la falta de emisión de los informes sobre Responsabilidad Social no significa la ausencia de actividades con ese fin, ya que se ha demostrado además las intenciones de las empresas en participar y colaborar con el medio donde se desarrolla. Se concluye que lo obtenido en el presente estudio sirve de orientación para la empresa que decida implementar informes de gestión con base a la responsabilidad social empresaria.

Palabras Clave: Responsabilidad, Pymes, Gestión.

Abstract

The objective of this work was to achieve a dashboard that allows accessible management control for SMEs in Catamarca based on the theme of Social Responsibility worldwide established. To achieve this, the international standards most widely used by industries were analyzed, selecting three of the most important. The obtaining of indicators was carried out through documentary analysis and direct observation. A local company was contacted in order to have an approach to the notions that it may have about the social commitment that it must assume at present. This research showed that it is feasible to reconcile the concepts of reports on sustainable development, good social practices and small and medium-sized enterprises. It is also obtained that the issuance of reports in the framework of social responsibility is a growing and necessary activity in order to obtain a good image and positioning in the market. However, it is observed that the lack of issuance of the reports on Social Responsibility does not mean the absence of activities for this purpose, since the intentions of the companies to participate and collaborate with the environment in which it is carried out have also been demonstrated. It is concluded that what was obtained in this study serves as a guide for the company that decides to implement management reports based on corporate social responsibility.

Key words: Responsibility, SMEs, Management.

Introducción

La competitividad ha ganado terreno en el mundo empresarial a nivel global y ha puesto a las empresas en una tarea constante de innovar e intentar mantenerse vigente. Empresas que han logrado crecer exponencialmente han adquirido prácticas que las involucran solidariamente con el medio en el que se desarrollan.

La idea de la empresa como un ente calculador en donde sólo se persigue obtener beneficios y sus empleados tienen incumbencia únicamente en lo que respecta a su labor y no más, ha perdido vigencia y van consolidándose prácticas que tienen que ver con la conciencia social y la solidaridad.

El criterio de que el empresario le debe su crecimiento a la sociedad en que se ha desenvuelto es la que predomina en la actualidad. Y es ésta noción la que marca un cambio lento pero profundo en las actividades de las empresas desde el siglo pasado.

Siguiendo a Volpentesta (2016) en Estados Unidos, los reclamos a los empresarios a fines del siglo XIX por el empleo rudo al que era sometida la clase obrera mientras existía como contrapartida un acelerado crecimiento de las compañías llevó a las primeras ideas de compromiso social empresario.

El comportamiento de acuerdo a la ética predominaba en los hombres de negocios, propietarios de compañías dando respuesta así a la demanda de asistencia.

Desde entonces en el mundo se ha incorporado el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), y a su vez, también este concepto ha sufrido un cambio: naciendo como un criterio caritativo del propietario de una empresa ha pasado a ser obligación de la empresa como organización.

Para Cueto Cedillo & De la Cuesta González (2019) el origen de la RSE como política de las empresas se presenta a mitad del siglo XX, cuando adquirió notoriedad el

pensamiento que fijaba como política social de las organizaciones a la asistencia que la empresa debía prestar en la comunidad.

Como un concepto mundialmente consagrado se puede definir a la RSE como el compromiso claro y moral que debe asumir un organismo por cuanto afecta al medio ambiente donde desarrolla su operatividad (International Standards Organization, 2010)

Entonces la responsabilidad social empresaria (RSE) es una terminología utilizada para referirse al rol que adoptan las empresas, cualquiera sea su forma jurídica, en colaborar con las necesidades que tiene la comunidad que las rodea.

Los lineamientos que las organizaciones adopten como políticas de responsabilidad ética para con el medio en el que se desarrollan, deben reflejarse en las políticas llevadas a cabo. De ésta manera es factible reconocer cuales son las empresas con compromiso social.

En éste sentido, existen parámetros consagrados a nivel mundial de cómo organizar y presentar la información que contenga las prácticas de asistencia por parte de las empresas.

Los estándares Global Reporting Initiative (G.R.I.) permiten a las empresas realizar informes que establezcan cómo afecta la existencia de la empresa y su actividad en la comunidad; pudiendo los mismos agruparse ya sea que su impacto sea económico, social o medioambiental (Global Reporting Initiative, 2018)

En la actualidad las normas GRI se encuentran categorizadas en 4 series. La serie 100, es considerada por sus creadores como serie ecuménica dado que puede adquirirla cualquier organización, de cualquier perfil jurídico del mundo.

Ésta serie establece los lineamientos básicos y las condiciones sobre los cuales deben realizarse los informes.

La serie 200 es una de las series que aborda sobre una temática en particular, la Economía. A su vez se encuentra dividida en 7 estándares que dan un marco de preparación de información en consideración de distintos aspectos económicos de la organización.

La serie 300 aborda la temática ambiental. Está conformada por 8 estándares relativos a la relación de las organizaciones con el medio en el que desarrollan su actividad.

La Serie 400 pronuncia estándares que establecen la significancia material del desarrollo de prácticas sociales.

La Norma ISO26000 es otra guía de estándares a la que pueden recurrir las compañías de todas las formas jurídicas inclusive las que no tienen el lucro como fin.

Contiene un estudio profundo del significado de RSE y el marco en el cual se deben establecer las pautas para llevar a cabo las prácticas de desarrollo sostenible, y lo hace a modo de modelo a seguir y no para otorgar certificaciones (International Standards Organization, 2010)

Otro marco referencial para las empresas sobre RSE son los 10 principios que se encuentran en el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas.

El llamado Pacto Global o Mundial, tuvo su inicio operacional en el año 2000, y fue impulsado por la ONU en búsqueda de que las organizaciones de cualquier forma jurídica del mundo puedan adherir sus actividades y políticas.

El pacto mundial es una invitación a las organizaciones del mundo a tomar conciencia sobre la sostenibilidad y acompañar los objetivos de la sociedad desde distintas perspectivas como el trabajo infantil, el medioambiente, los derechos humanos. (Organización de las Naciones Unidas, 1999).

Estos parámetros son guía de muchas compañías que realizan sus informes de responsabilidad social y aceptados por los usuarios de dichos informes.

Pero en la búsqueda de las prácticas políticas y socialmente correctas se encuentran también las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes).

La situación en la que una Pyme puede desarrollar tareas de responsabilidad social difiere de la de una empresa grande o compañía. En países subdesarrollados donde el índice de pobreza es notorio el panorama de las pequeñas empresas frente a la emisión de información respetando estándares internacionales se ve seriamente afectada.

Es que para éstas organizaciones de menores dimensiones, el reconocimiento del medio que las rodea por sus buenas prácticas sociales no surgen de la misma manera.

De acuerdo a lo sugerido por Vinsennau & Simonetta (2014) las Pymes tienen mecanismos de reconocimiento social diferentes a las grandes corporaciones; si se someten a los estándares de RSE globalmente reconocidos entonces pueden perder la legitimación de las buenas prácticas sociales que tenían de su medio.

Existen opiniones encontradas en la doctrina con respecto a si una Pyme puede emitir información en base a los mismos estándares que las grandes compañías, ya que la dinámica de los alcances de sus actividades y el impacto que provocan en la sociedad difiere de éstas últimas.

En América Latina las Pymes representan más del 80% de las empresas en la región y se les adjudica la mitad de generación de empleos. Aun así la supervivencia es materia pendiente para ellas ya que menos del 30% continúa su actividad luego de los dos años de inicio (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque, & García de la Torre, 2012)

Siguiendo con este enfoque no es difícil imaginar que las Pymes de nuestro país decidan abocarse con especial atención a subsistir antes que a estudiar la manera de presentar informes sobre su responsabilidad social.

Sin embargo el criterio de que una organización tenga responsabilidad social determinada ha llevado a que crezca el número de interesados en el enfoque social de las empresas, es decir que crece el número de personas que valoren la cuestión social y el desenvolvimiento de los organismos.

Son los llamados *Stakeholders* terminología inglesa utilizada para referirse a los interesados en los informes de RSE. Es un grupo de personas sobre las que tiene impacto el establecimiento de los objetivos de las empresas, y a su vez son grupos que tienen interés sobre la organización, pudiendo ser estos intereses compartidos por otro grupo (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque, & García de la Torre, 2012).

Por lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que el mundo ha cambiado y las políticas empresariales de cómo relacionarse con la sociedad han evolucionado, es necesario que las organizaciones cuenten con un control de sus actividades y sus consecuencias.

Existe en la sociedad conciencia sobre la sustentabilidad, las buenas prácticas empresariales y la ética con las que debe operar el sector comercial.

En nuestro país el debate sobre RSE es necesario dado que no existen leyes nacionales que consagren el aporte que debe realizar una empresa a su medio.

Se ha impuesto mediante ley la obligación de realizar un balance social que demuestre los activos y pasivos involucrados en las actividades de sustentabilidad para empresas con más de 300 empleados, pero no una ley general para todas las organizaciones.

En la provincia de Catamarca, al igual que en el país, no se ha creado un marco normativo de la implementación de la RSE por parte de las organizaciones.

Existen más de 3000 empresas, entre locales y no locales y como sucede con los países de índices de pobreza elevados, son en su gran mayoría Pymes (Instituto Argentino para el Desarrollo de las Economías Regionales, 2011)

Que las Pymes puedan comprender y relacionarse con las nociones de RSE puede significar un despegue y mejor posicionamiento en el mercado.

El fundamento para creer en que las pequeñas o medianas empresas pueden obtener un cambio de rumbo y mejorar su imagen en el marco de la RSE, está dado en la necesaria implementación de indicadores, como parámetros de medición a la hora de emitir los informes de RSE.

Contar con indicadores se traduce en acercarse a la sociedad, a los empleados, a los competidores, reconocer el medio y analizar cuál es el comportamiento que tiene la empresa, qué debe mejorar, o qué debe potenciar.

Le facilita las herramientas al empresario para tener un mayor conocimiento de su gestión. El control de gestión es una pieza clave a la hora de la toma de decisiones.

Transmite una visión en conjunto de la marcha de la organización, como si se realizara un corte transversal a lo largo del ente.

Siguiendo a Pérez Alfaro (2016) el control de gestión es la actividad más importante que debe llevar a cabo quien dirige una empresa; tiene como premisa el análisis constante de las actividades del ente a fin de tener una visión más amplia del funcionamiento organizacional y optimizar las decisiones en base a ello.

Si quien toma las decisiones en una organización no tiene información completa del funcionamiento de cada sector de la entidad, porque no existe tal información o al menos no existe de manera formal y sistematizada, carecerá de criterio a la hora de decidir.

A su vez, si una organización desea aplicar estrategias en el marco de la RSE puede encontrar en la implementación de un sistema de control de gestión, como bien puede ser un tablero de control o de comandos, un aliado facilitador de informes, tanto para los usuarios internos como externos.

En síntesis, la situación operacional actual de la empresa se refleja en un tablero de gestión, sobre el cual se establece un juicio de valor y categorización, luego se aplican sugerencias acorde a lo analizado, se emite el informe y de allí se implementan cambios (Pérez Alfaro, 2016).

En las grandes empresas, dada la complejidad de sus actividades y sus dimensiones, el control efectuado a la gestión es indispensable a fin de medir objetivos y tomar decisiones oportunas.

Pero en las Pymes se ha ido implementando en menor grado, porque la dimensión que tiene una Pyme hace menos compleja la tarea de mirar a la empresa como un todo y tomar decisiones.

La alta mortalidad de Pymes ha llevado a considerar a la falta de control de gestión, entre otros factores, como uno de los hechos preponderantes de su corta existencia.

Un estudio realizado en Yucatán, México, constató que las Pymes regionales que llevaban un sistema de control de su gestión empresarial tenían mejor posicionamiento y probabilidades de subsistencia en el mercado que las que no contaban con el control, pues se adaptan mejor a los cambios tecnológicos y presentan mayor capacidad en enfrentar los riesgos (Uc Heredia, García Pérez de Lema, & Bastida A., 2008).

En materia de Pymes no conocer los mecanismos de control de la gestión puede llevar a que la empresa ignore la verdadera situación de sus finanzas facilitando la

comisión de errores en las decisiones de endeudamiento, gastos inadecuados, mala administración de los inventarios y encontrar la muerte, cerrar (Soriano, 2009).

El hecho de no contar con un instrumento de control de la gestión puede llevar a tomar decisiones a ciegas, sin una visión total y en conjunto de las actividades de la organización como así tampoco considerar las falencias y/o debilidades que se pudiere estar poseyendo como ente.

Para Eslava (2013) la mayor parte de las Pymes fallecen por no contar con un medio de control efectivo de las actividades de gestión de la organización o, de contar con uno no lo aplican correctamente.

El control de gestión permite identificar si se está teniendo una aproximación o un eficaz cumplimiento de los objetivos prefijados y, en caso contrario, facilita al ente identificar qué está impidiéndolo.

Todo negocio afronta riesgos. Los cambios existentes en la sociedad pueden representar un peligro para las organizaciones que no sepan adaptarse a los mismos.

Para ello es indispensable reconocer los riesgos que pueden presentarse, internos como externos a la empresa.

Nuevas normativas gubernamentales, aptitud del personal, dificultad en las operaciones de la empresa, economía del país, cambios tecnológicos entre otros podrían considerarse un riesgo potencial.

En síntesis, si con los riesgos que existen en el mercado en la actualidad, con la alta competitividad, con las fluctuaciones económicas de países como Argentina y con la tendencia de valorar más las prácticas de RSE, una Pyme decide presentar una memoria o informe de sustentabilidad tendrá, probablemente una mayor valoración.

Esto puede colaborar con la supervivencia de las Pymes y se toma en éste trabajo investigativo como punto de partida.

El objetivo general de éste trabajo es:

- * Crear un Tablero de Control de Gestión al que puedan acceder las Pymes catamarqueñas durante éste 2020, y el cuál será basado en los principios de responsabilidad social consagrados mundialmente, facilitándoles de este modo la emisión de informes sobre RSE.

Para ello será necesario cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- * Estudiar y describir los estándares universales mayormente utilizados para emitir información sobre RSE.

- * Investigar cuales son las nociones y la posición que tiene en la actualidad una Pyme catamarqueña en relación a la RSE.

- * Organizar la información adquirida otorgándole categorización para preparar en base a ellas el tablero de control de gestión.

Métodos

En el marco de la presente investigación, la metodología se plantea como el razonamiento en base al cual se seleccionaron los instrumentos necesarios para el análisis y la manera de efectuarlo.

Diseño

Considerando que en este trabajo se ha buscado obtener un tablero con fines orientativos útiles a las necesidades de las Pymes en Catamarca, se estableció una metodología del tipo descriptiva.

Se ha intentado realizar un estudio en profundidad de las variables que explican el impacto que puede generar la actividad de una empresa y a su vez se analizó los indicadores más utilizados globalmente a fin de poder describirlos y aplicarlos en éste proceso investigativo.

El enfoque con el que se ha efectuado la investigación es cualitativo, intentando poder obtener información atributiva y específica de los fenómenos estudiados.

Su diseño puede establecerse como no experimental, ya que no se realizó interferencias sobre del objeto de estudio, sólo se ha pretendido adquirir conocimiento sobre su comportamiento.

El diseño de éste trabajo es del tipo Post Facto, ya que se ha estudiado acontecimientos ya manifestados en la sociedad.

Participantes

Se ha tomado como muestra a tres de los estándares para emitir información sobre RSE mayormente reconocidos: Normas GRI, ISO26000 y el Pacto Mundial y considerándose las áreas sobre las que las Pymes tienen mayor injerencia.

Dentro del muestreo se ha considerado una Pyme catamarqueña, de larga trayectoria, a la que se le efectuó la entrevista (Anexo 1), con el fin de tener una aproximación de lo que significa la RSE para un comercio local.

Ha resultado ser un muestreo cuya característica es la de ser no probalística. La población es desconocida, dado que en base a la bibliografía analizada puede deducirse que en distintas partes del mundo existen estándares de clasificación de indicadores que se volvería imposible fijar un universo finito a los fines de ésta investigación.

Instrumentos

La instrumentación se ha basado en el análisis documental de bibliografía sobre tablero de gestión, webgrafía: Estándares GRI, ISO 26000 y Pacto Mundial de Naciones Unidas Entrevista estructurada a Pyme local (Anexo 1) mediante una guía de entrevista y se utilizó a tal fin el Consentimiento informado (Anexo 2) como bases de estudio, en la búsqueda de enriquecer el conocimiento de fuentes primarias de información.

Análisis de Datos

En cuanto al análisis de los fenómenos investigados y datos obtenidos, ha sido cualitativo. Como punto de partida se realizó un análisis profundo de los estándares

internacionales seleccionados, comparándolos en búsqueda de los indicadores a considerar para la confección del tablero.

En segundo lugar se indagó mediante la entrevista (Anexo 1) y se obtuvo conocimiento de la mirada que tiene una pyme local sobre la temática de RSE, para entender el grado de vinculación que debería aportar el tablero en éste marco conceptual.

En tercer lugar se completó el trabajo con la definición de los indicadores que más útiles son para la confección del tablero, teniendo como marco referencial la bibliografía descripta.

Resultados

Descripción de 3 de los Estándares Universales más utilizados

Tabla 1

Resumen del contenido y temática de estándares GRI

Serie	Contenido
100 Estándar Base	GRI 101 al 103, contiene los fundamentos, principios, aportes materiales y declaraciones de uso del informe, información general de la empresa como gobernanza, perfil, ética y enfoque de gestión de la empresa.
200 Estándar económico	GRI 201 al 207, contiene desempeño económico, presencia en el mercado, impacto económico indirecto, adquisición, anticorrupción, competencia desleal, y fiscalidad.
300 Estándar Medioambiente	GRI 301 al 308, versa sobre materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, efluentes, residuos, cumplimiento ambiental y evaluación ambiental de proveedores.
400 Estándar Social	GRI 401 al 419, sobre empleo, relación trabajador y empresa, formación, diversidad e igualdad, no discriminación, libre asociación, trabajo infantil, trabajo forzoso, prácticas de seguridad, derechos de pueblos indígenas, evaluación de derechos humanos, evaluación a proveedores, privacidad del cliente, marketing, políticas públicas, seguridad de los clientes y cumplimiento socioeconómico.

Nota: Elaboración propia en base a Global Reporting Initiative.

En éste apartado se realiza una presentación sintética ajustada a criterio de acuerdo a los objetivos preestablecidos.

Con el tratamiento de temáticas similares a GRI y de extensa descripción, ésta norma se representa de manera resumida a los fines de facilitar su comprensión y comparación con los demás estándares.

Norma ISO26000

Del análisis de ésta guía de procedimientos se exponen:

Gobernanza de la organización: actividades llevadas a cabo por la máxima autoridad de las organizaciones, que se relacionan con la consecución de objetivos.

Derechos Humanos: derechos económicos, sociales, culturales, civiles, la debida diligencia y todo lo relacionado a las buenas prácticas a realizar sobre los derecho de las personas físicas en su condición humana.

Prácticas laborales: Salud y seguridad ocupacional, la formación de los trabajadores, el diálogo social las condiciones de trabajo.

El medioambiente: abarca la temática de la contaminación, el buen uso de los recursos, protección del medioambiente y cambio climático.

Prácticas justas de operación: anti-corrupción, competencia justa, políticas responsables, promoción de responsabilidad social en la cadena de valor, respeto por los derechos a la propiedad.

Asunto de consumidores: prácticas justas de Marketing, protección de los consumidores, servicios de atención al cliente, acceso a servicios esenciales, educación y toma de conciencia.

Participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa en la comunidad, educación y cultura, creación de empleo, desarrollo y acceso a la tecnología, generación de ingresos, salud e inversión social.

Los derechos humanos, el medioambiente y los derechos de los trabajadores son las bases de estos lineamientos.

Los organismos que promueven estos estándares son marco de referencia globalmente, según lo determina la bibliografía. La ONU es otra institución que se ocupa de presentar su recomendación sobre información RSE y lo hace detalladamente mediante 10 temas como se muestra seguidamente.

Tabla 2

Los 10 principios establecidos por la ONU dirigido a las empresas

Pacto Mundial de la ONU
El respeto por los derechos humanos consagrados mundialmente
Garantizar la no participación de vulneraciones a los derechos humanos
Defensa de la libre asociación y reconocimiento efectivo de la negociación colectiva
Defensa de la eliminación de trabajo forzado u obligatorio
Defensa de la abolición del trabajo infantil
Defender la abolición de la discriminación en cuanto a empleo y ocupación
Apoyar un plan preventivo a favor de los desafíos ambientales
Llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad social
Promover y desarrollar tecnologías respetuosas del medio ambiente
Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y soborno

Nota: Elaboración propia en base de la Organización de las Naciones Unidas.

Nociones sobre RSE de Pyme catamarqueña

Conocer la mirada de Pymes catamarqueñas es otro de los objetivos fijados para éste estudio.

Si se planea fijar indicadores que sean útiles a los fines del RSE resulta de gran necesidad conocer cuales es la idea que tiene una Pyme de Catamarca al respecto.

En base a la entrevista efectuada (Anexo 1), se obtienen las siguientes conclusiones.

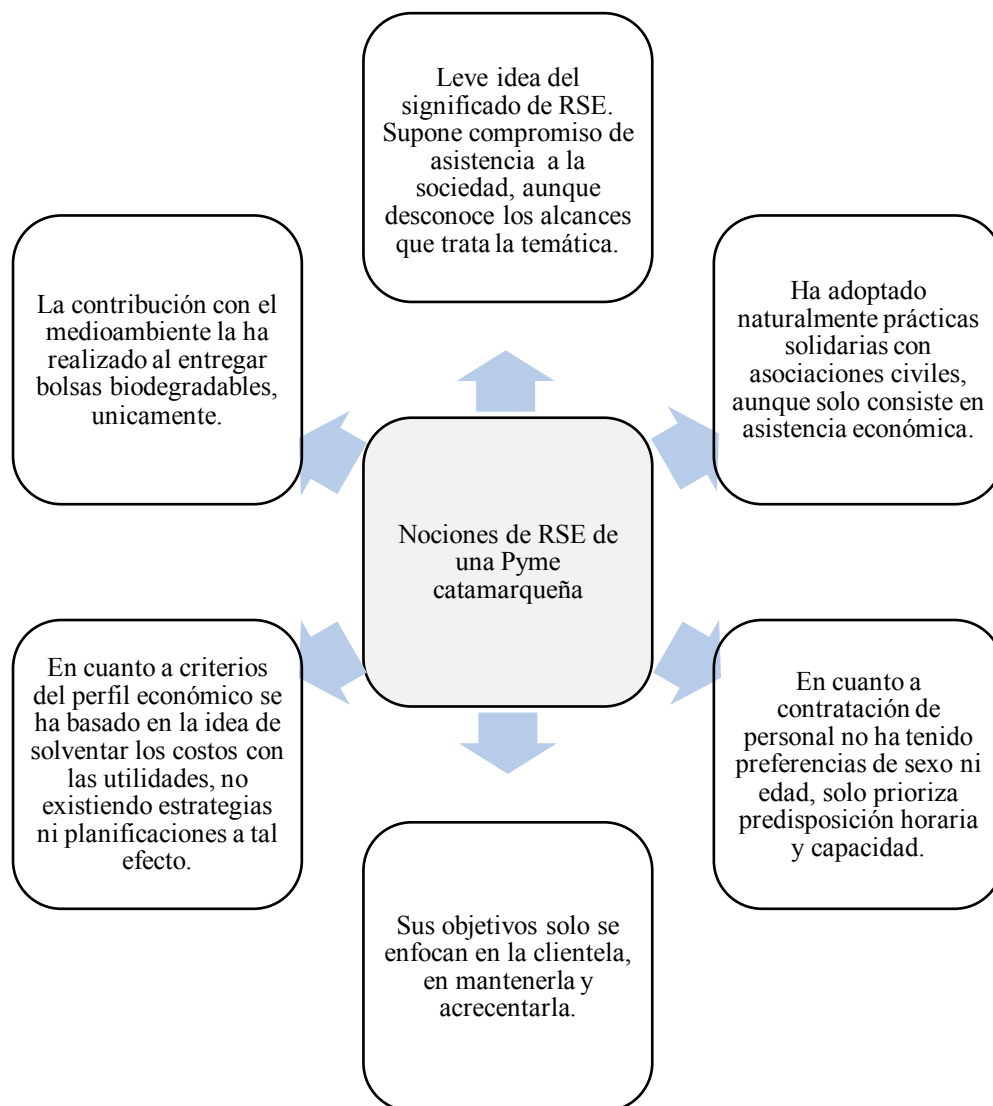


Figura 1. Resumen de las nociones que tiene sobre la temática RSE una Pyme. Elaboración propia en base a entrevista efectuada a Pyme catamarqueña (Anexo 1).

Luego de exponer el enfoque desde la Pyme se desarrolla la categorización que deben contener los indicadores a considerar para el tablero de Gestión.

Del análisis de los 3 estándares universales se ha obtenido evidencia de tomar como premisa para un tablero para el control de gestión con el enfoque de la RSE una estructura compuesta por las temáticas de medioambiente, economía y compromiso social.

Como resultado de la investigación llevada a cabo se desarrollaron 12 indicadores, a fin de contemplar de manera abarcativa las temáticas antes mencionadas que faciliten posteriormente la emisión de informe en cuanto a RSE por parte de una Pyme.

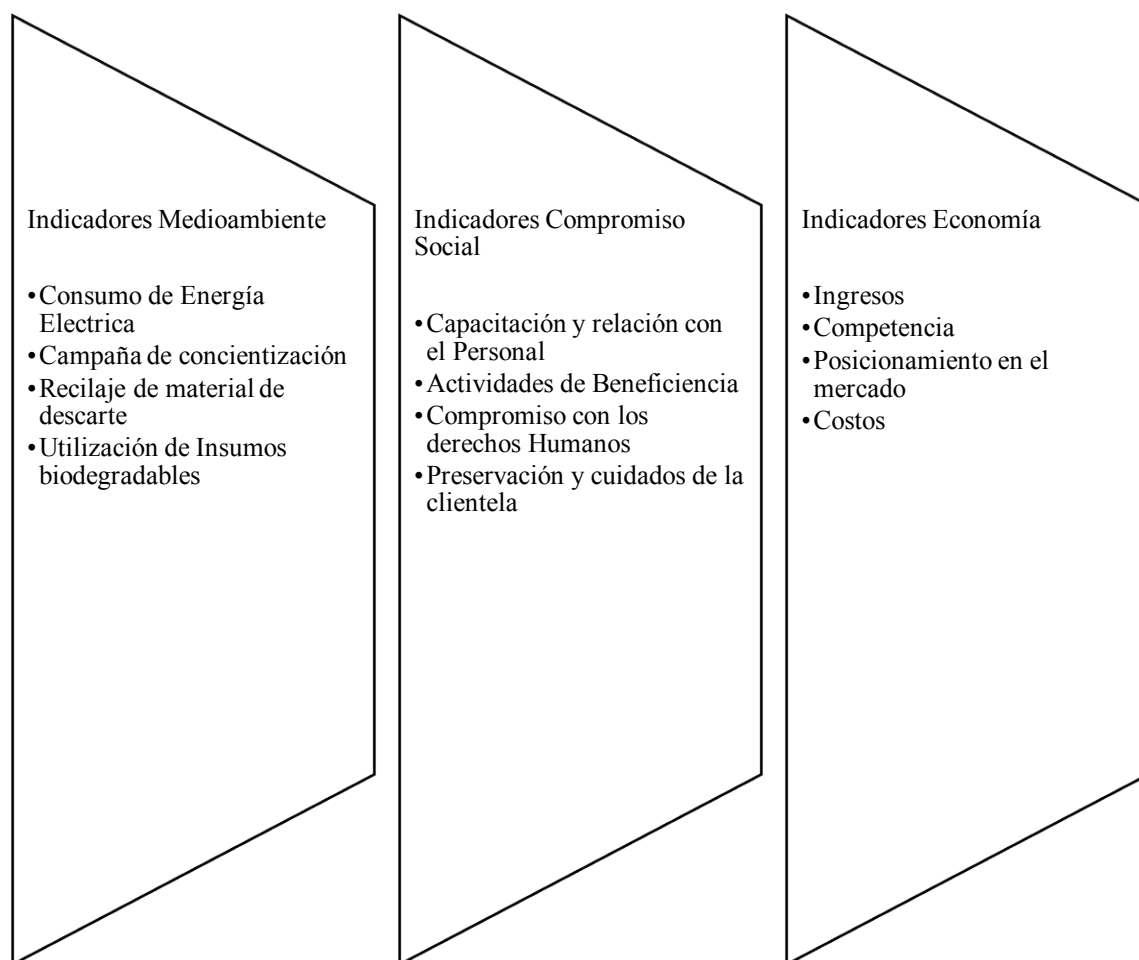


Figura 2. Indicadores desarrollados para Tablero de Gestión con enfoque RSE que facilite emisión de informes a Pymes. Elaboración propia en base a Estándares GRI, Normas ISO 26000 y Pacto Mundial de la ONU.

Discusión

Éste estudio genera un tablero que permite el control de gestión, determinado mediante indicadores que faciliten a las Pymes de Catamarca la emisión de informes en base al enfoque de RSE.

Como se dijo con anterioridad, las Pymes son consideradas el factor clave de la economía de nuestro país, pero a su vez son las empresas con mayor tasa de mortalidad, lo que lleva a pensar en distintas estrategias para mejorar la imagen y lugar en el mercado.

Reconocer la actividad de sustentabilidad llevada a cabo por una empresa mejora la visión que se tenga de ella dada la creciente petición a nivel globo de contribuir con las buenas prácticas sociales.

En pos del desarrollo de éste trabajo, se han revisado, analizado y comparado distintas normativas que predominan en el campo de la RSE y el comportamiento que deben guardar las instituciones en éste marco.

En la bibliografía analizada se destaca que existen en distintas partes del mundo un gran número de normativas de estandarización que abordan distintas temáticas. Pero el analizar el total de ellas se vuelve imposible dado que, en principio se desconoce cuántas existen y, en segundo lugar en referencia al objeto de estudio de éste proyecto resulta engorroso e innecesario.

Los estándares GRI tienen mayor difusión y son aplicados por las grandes corporaciones. Cuenta con una extensa presentación de criterios que definen la elaboración de informes sustentables y se caracterizan por posibilitar mediante su uso la presentación de la empresa, en cuanto a su gobernabilidad y estrategias organizativas, perfil y enfoque de gestión.

En relación al propósito de ésta investigación, valerse de una larga extensión de indicadores que estructuren los informes no tiene eficacia. Lo que se intenta llevar a las Pymes es facilidad en la emisión de informes y que efectivamente puedan llevarlo a cabo.

Como ya se dijo anteriormente, resulta complejo para la pyme la aplicación de estos estándares internacionales por lo costoso que puede llegar a ser contemplar estas actividades y por ende suelen no efectuarlos.

Pero se reconoce en los estándares universales, como normas GRI, que cuentan con flexibilización en su contenido, haciendo posible la aplicación en empresas de menor porte.

Otro estándar que se ha considerado es la Norma ISO 26000. Al igual que estándares GRI, ofrece una larga lista de enunciados referidos a la temática RSE. Y al igual que GRI presenta también la particularidad de ser flexible en cuanto a su aplicación.

Una cualidad no menor es que la Norma ISO 26000 no expide certificados, dejando sólo su contenido como una sugerencia al empresariado que decida estandarizar sus informes.

El Pacto Mundial de la ONU trae consigo principios estrechamente relacionados con los derechos humanos. Es el marco referencial más sintético y simple, no por eso el menos importante, que se ha seleccionado para éste trabajo.

En la extensión de sus 10 principios, llama al empresariado a tomar posición en defensa de los derechos humanos y las buenas prácticas sociales, a diferencia de los otros estándares analizados apunta a una postura más activista, de hecho utiliza la terminología de defensa en reiteradas oportunidades.

En conjunto, estos tres estándares resultan fructíferos a la hora de obtener indicadores que ayuden a definir una actividad sustentable.

Además, se puede inferir que la situación económica del país es un factor preponderante en el desarrollo de informes por parte de las empresas. Influyen en su elaboración distintos factores que para una empresa de dimensiones pequeñas puede resultar costoso y no ser así para las empresas de mayor envergadura.

Se ha manifestado anteriormente que las Pymes que sobreviven en el mercado, se caracterizan por contar con un reconocimiento de su clientela, que les otorga plusvalía y las destacan.

No obstante la evolución de la sociedad ha traído con ella nuevos paradigmas, ideas de ser partícipes y no sólo observadores de la contribución al medio ambiente, a la instauración de prácticas de solidaridad y bienestar social.

Por esto es que se hallan conceptos de sustentabilidad dentro de los informes de gestión. Y ésta práctica es cada vez más requerida en el medio, por los stakeholders.

En el acercamiento que se tuvo en la investigación con una Pyme local se encuentra que desarrollan este tipo de actividades, pero no se la encuentra definida como una estrategia de la organización, establecida en la planificación ni plasmada en ningún documento, y es en ese punto donde se debe poner el foco, en transparentar esta actividad, visualizarla (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque, & García de la Torre, 2012).

Existen actividades en las Pymes que tienen que ver con las buenas prácticas sociales, cuidado del medioambiente, protección de derechos humanos y otras acciones propias de la temática RSE.

Los estándares que se han estudiado basan sus sugerencias en la consagración de los derechos humanos, las buenas prácticas de negocios, el respeto por el medioambiente, la promoción de principios éticos consagrados y el derecho laboral, como disparadores principales.

Tales disparadores, no son cualidades propias de las grandes empresas e industrias exclusivamente, ni sólo estas organizaciones puedan ponerlas en práctica.

Todas las empresas, cualquiera sea su tamaño u origen pueden ponerlas en acción. De allí surge el criterio de que no debería ser demasiado complejo aplicarlas a una Pyme local.

La elaboración de indicadores de gestión, no tan solo permite a la empresa contar con un soporte para la elaboración de información requerida por los stakeholders, es una fuente valiosa a la hora de tomar decisiones y saber dónde está parada la empresa.

Tal como los sostuvieran Uc Heredia et al. (2008) en la investigación se encontró la multiplicidad de opiniones donde se deja en claro que uno de los factores más relevantes en la muerte de Pymes es la falta de un sistema de control de su gestión organizacional, que le impide ver los errores que puede estar cometándose.

Esto también ha influido en considerar la pertinencia de la elaboración de indicadores que contribuya al control del funcionamiento de la empresa y facilitar la toma de decisión.

Al crear indicadores bajo la mirada de RSE se considera como premisa la simplicidad, procurando que puedan ser llevados a la actividad cotidiana de una Pyme, sin importar el rubro al que pertenezca ni sus dimensiones económicas.

Inicialmente se establecieron los tópicos más utilizados por las empresas en materia de responsabilidad social. De allí es que se obtienen las temáticas de medioambiente, compromiso social y economía, en base a las cuales se desarrollan *a posteriori* los indicadores.

Es indispensable que para la implementación efectiva de los indicadores las Pymes adopten objetivos y planifiquen los medios de conseguirlos, adecuando estos objetivos a los estándares de RSE.

La empresa interesada en implementar indicadores de gestión debe considerar como primera medida establecer su propio análisis profundo. Comenzando desde la dirección o altos mandos hasta las últimas áreas de jerarquía.

Fijar metas, objetivos y estrategias es tan importante como reconocer cuál es el grado de relación con los stakeholders. Tener una autoevaluación es necesario a los fines de implementar políticas que permitan la consecución de los objetivos.

La falta de sistemas de información, marca en la entrevista efectuada como una debilidad (Anexo 1), puede considerarse uno de los factores por los que las empresas no presentan sus informes.

Permite inferir que para obtener un mayor provecho, implementar un sistema de información con establecimiento de lineamientos en materia de RSE puede ser el complemento que contribuya a que las Pymes consideren posible la emisión de informes de sostenibilidad y responsabilidad empresaria.

Asimismo identificar a los stakeholders permite saber cuál será el enfoque que tendrá el informe, que consideraciones habría que valorar a fin de otorgarle eficacia y pertinencia.

La puesta en marcha de la estandarización de actividades en el marco de RSE conlleva el compromiso de sostener estos lineamientos y revisarlos regularmente para que sea más fácil la toma de decisiones.

La presente investigación posee algunas limitaciones en relación a su puesta en marcha. La generalización de su implementación puede verse socavada en Pymes industriales, siendo necesario, en estas instancias, modificar los indicadores a fin de adecuarlos a la estructura de la empresa.

Tal es el caso de una Pyme que manipula residuos tóxicos en su actividad de producción, a la cual, la ejecución de los indicadores del presente trabajo podrían no satisfacer sus necesidades.

Si bien la consideración de la estandarización obtenida en el presente trabajo puede ser escasa en las necesidades de algunas Pymes, cabe destacar que la solución se enfocaría sólo en la adición de indicadores que complementen los requerimientos de la Pyme en cuestión.

La injerencia de las nociones de una Pyme de Catamarca puede resultar imprecisa dado que se basa en un criterio de absoluta subjetividad, y podría no coincidir con las ideas de otros empresarios.

Sin embargo la implicancia de estas nociones sólo se consideran para profundizar los conocimientos sobre el grado de formación y capacitación en la materia de responsabilidad social en el que se encuentran las Pymes. Esa decir el grado de acercamiento que poseen al significado de RSE.

El corazón de este trabajo investigativo es el análisis en profundidad de las variables que prestigiosos organismos a nivel global han desarrollado para fomentar el culto por los principios de ética, responsabilidad social, promoción de las actividades en defensa de los derechos humanos y la transparencia organizacional.

En simultáneo resulta pertinente destacar la importancia del aporte que las Pymes realizan a la economía regional. Como se ha manifestado en otro apartado, las Pymes son los pilares de la economía, y mayormente lo son así en Latinoamérica.

La puesta de valor del presente trabajo, como fortaleza, tiene que ver con el hecho de ser el primer trabajo investigativo que arroja indicadores para la construcción de un Tablero de Gestión adecuado al ámbito Pyme y que facilite la emisión de informes sobre RSE que se lleva a cabo en la provincia de Catamarca.

Además se han considerado de entre el grupo de estándares mundiales a los tres de mayor prestigio, de acuerdo al análisis documental efectuado. Lo que le permite a éste trabajo generar confianza y credibilidad.

Concluyendo, se deduce de la investigación de éste trabajo que las Pymes sí tienen nociones sobre la RSE, y adicionalmente se observa la realización de actividades de las buenas prácticas instauradas mundialmente.

Se desprende de la entrevista realizada (Anexo 1) que en una Pyme de Catamarca, de dimensiones mucho menor a una empresa multinacional o a grandes firmas, existe el espíritu de ser parte activa de la contribución a la sociedad, el realizar un aporte, tan siquiera una pequeña colaboración a asociaciones civiles, pero la intención es la que cuenta reza un dicho popular.

Al igual que lo demuestra un estudio realizado en México, en el año 2014, se observa que en las Pymes existe el espíritu solidario, en consonancia con los nuevos paradigmas sociales, éstas desarrollan actividades de compromiso social y buscan así satisfacer a sus stakeholders (Montañez Moya & Gutiérrez Olvera, 2014)

Es importante destacar que la investigación llevada a cabo y sus resultados presentan las condiciones de servir de base a un primer lineamiento en materia de RSE que pueda implementarse en las empresas de la provincia.

La escasez de leyes de Responsabilidad Social que rijan las actividades de todas las empresas en éste país permite concluir que en Argentina existe un retraso en la implementación de estándares de medición de actividades de sustentabilidad.

Pero, como se observa en el Pacto Social de la ONU, no toda la implicancia de la temática RSE pasa por las buenas prácticas solidarias y de protección del medioambiente.

La consagración mundial de los derechos humanos, que se traduce en promover la lucha contra la discriminación, la abolición de trabajo infantil, eliminación del trabajo

esclavo y otras consideraciones similares, hace necesario una reestructuración en las estrategias de la organización.

Si se desea acompañar los cambios y la instauración de los nuevos paradigmas sociales, como empresa se debe necesariamente replantear la planificación organizacional y sumar actividades y factores de medición del perfil de responsabilidad social que se desee desarrollar.

La adopción de estas concepciones por parte de las empresas como una regla o por imposición legal, podrían paulatinamente transformar la sociedad actual por una con mayor implicancia en el bienestar social.

Para terminar es necesario dejar presente la necesidad de ahondar en la temática de estudio, instar a que se continúe investigando en Catamarca y en todas las demás provincias sobre la importancia del compromiso social en las empresas y que se tome real conciencia de lo positivo que resulta para éstas como para la sociedad llevar a cabo prácticas de bienestar social instauradas a nivel global.

Las Pymes tienen mucho que ver con la salud de la economía de un país, y sobre todo de éste país. No debería verse socavada la posibilidad de presentar informes de Gestión que la coloquen a la altura de las grandes empresas, tanto en su posición en el mercado como para el reconocimiento de los interesados en su actividad, sea el gobierno, empleados, competidores u otros.

La provincia de Catamarca no cuenta con legislación específica para el desarrollo de actividades de RSE, en ninguno de sus niveles de gobierno. Argentina no cuenta con una ley específica de la temática.

No obstante existen provincias como Mendoza que sí posee una ley especial, lo que trae a la conclusión de que es falta de interés en la temática lo que motiva la carencia de legislación.

Éste trabajo, a su vez, ha intentado demostrar la importancia de que las empresas presenten obligatoriamente informes de RSE.

Mediante de un informe se puede inferir el grado de compromiso que una organización tiene para con el medio donde lleva a cabo sus actividades, facilitando las decisiones a los stakeholders y facilitando las políticas a llevar a cabo por el gobierno en ésta temática.

Un tablero de control de gestión viene a dar solución a las dificultades que se presentan para el empresario al momento de contar con información certera del estado de la organización y sus sectores.

Permite visualizar el camino más corto a la consecución de las metas prefijadas y, lo fundamental al propósito de éste trabajo investigativo, facilita la emisión de informes de gestión, mediante la adopción de la medición de prácticas de responsabilidad social.

Por todo lo expresado hasta aquí se recomienda el uso de indicadores de gestión con implicancias en el ámbito de RSE a los fines de mejorar la posición de las Pymes en la región que les permita crecer en una sociedad que parece despertar lentamente al pedido internacional de involucrarse en mayor medida en la implementación de las buenas prácticas de sustentabilidad y protección de los derechos humanos.

Bibliografía

Cueto Cedillo, C., & De la Cuesta González, M. (2019). La Administración Pública de la Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Eslava, J. d. (2013). La Gestión del Control de la Empresa. Madrid: ESIC Editorial.

Global Reporting Initiative. (01 de 07 de 2018). <https://www.globalreporting.org>.
Obtenido de <https://www.globalreporting.org>: <https://www.globalreporting.org>

Instituto Argentino para el Desarrollo de las Economías Regionales. (19 de 09 de 2011). www.iader.org.ar. Obtenido de www.iader.org.ar: <http://www.iader.org.ar>

International Standards Organization. (01 de Enero de 2010). ISO 26000:2010(es). Obtenido de ISO 26000:2010(es): <https://www.iso.org>

Montañez Moya, G. S., & Gutiérrez Olvera, S. (2014). Las prácticas responsables desde la teoría los grupos de interés en las pequeñas y medianas empresas. Ra Ximhai, 27-38.

Organización de las Naciones Unidas. (01 de 01 de 1999). <https://www.un.org>.
Obtenido de <https://www.un.org>: <https://www.un.org/es/crónica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-búsqueda-de-soluciones-para-retos-globales>

Pérez Alfaro, A. (2016). Control de Gestión y Tablero de comando. Del Diagnóstico a la Acción. Su aplicación en la Pyme, el negocio electrónico, el Estado y la Educación. Buenos Aires: Signo Vital. Ediciones Digitales.

Raufflet, E., Lozano Aguilar, J. F., Barrera Duque, E., & García de la Torre, C. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. Naucalpan de Juarez: Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.

Sabino, C. (1992). El proceso de Investigación. Caracas: Editorial Panapo.

Soriano, C. L. (09 de 06 de 2009). Los cinco pecados capitales de las Pymes. Obtenido de Los cinco pecados capitales de las Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2009/06/09/los-cinco-pecados-capitales-de-las-pymes/>

Uc Heredia, L. J., García Pérez de Lema, D., & Bastida A., F. J. (2008). Los sistemas de control de gestión y la innovación: Su efecto sobre el rendimiento de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*, 135-152.

Vinsennau, D. J., & Simonetta, C. D. (2014). Responsabilidad Social Empresaria. Una Revisión en Ámbitos Pyme. *Enfoques*, 79-109.

Volpentesta, J. R. (2016). Tendencia y Perspectiva de la Responsabilidad Social Empresaria. *Visión de Futuro*, 193-215.

Anexo 1

Entrevista a propietario de Pyme

Guía	Respuestas
¿Cuál es el rubro de la actividad principal de su empresa?	Repuestos para automóviles
¿Hace cuántos años opera en el medio?	Cuarenta años
¿Cómo es la estructura de su empresa?	Simple. Hay un propietario, después le siguen el jefe de ventas, de compras y también están los asesores, contable y jurídico y los empleados de menor rango.
¿Si tuviera que describir tres fortalezas y tres debilidades de su empresa cuáles serían?	Tres fortalezas son la experiencia, las aptitudes del personal y la ubicación. Y debilidades pueden ser la falta de capacitaciones de manera regular, no contar con sistema de información óptimo y que contenga a más áreas de la empresa y la falta de estrategias de marketing.
¿Cuál es la relación con sus competidores?	Excelente.
¿Cuál es su relación con los clientes?	Excelente, nos eligen porque ya saben de nuestra honestidad a la hora de las ventas.
¿Cuál es su relación con los proveedores?	Excelente. A muchos los tenemos desde hace más de 20 años. Son amigos para la empresa.
¿Qué consideraciones tiene al momento de contratar personal?	Conocimientos sobre el rubro y predisposición horaria. Son los únicos miramientos que tengo. Si es hombre o mujer, su edad, estado civil no vienen al caso de interés.
¿La actividad de la empresa tiene injerencia con el medio ambiente?	Se entregan los productos en bolsas biodegradables. No hay mayores implicancias con el medio.

¿Realizan desde la empresa alguna actividad de beneficencia?	Sólo se realiza colaboración económica con una asociación de protección animal y una asociación civil cuando lo solicitan para recaudar fondos.
¿Cuál es su opinión sobre las políticas llevadas a cabo por el estado nacional, provincial y municipal en relación a las Pymes?	Totalmente desfavorables. Los impuestos demasiado altos. En Catamarca se otorgan líneas de créditos a las Pymes pero los cupos son escasos para la cantidad de empresas que existe.
El personal de su organización ¿realiza capacitaciones?	Muy poco. Cada vez que un proveedor presenta una nueva línea suelen hacer reuniones para capacitarlos al respecto.
¿Cuál son las políticas de Seguridad e Higiene de su empresa?	Somos una empresa que revende, no producimos, por lo que las políticas de seguridad se basan en la exigidas por el municipio, como ser contar con extintores, salidas de emergencia y atentos a la pandemia que atravesamos del Covid 19
¿La empresa cuenta con un sistema de financiación?	No. Las ganancias se reinvierten y con ellas se hacen frente a los costos. Como dicen a veces se sobrevive.
¿Cuáles son los objetivos de la empresa y cómo planean lograrlos?	Mantener y acrecentar la clientela. Se lo logra manteniendo los precios y perfeccionando la atención.
¿Sabe que es la RSE?	Creo que tiene que ver con el compromiso que tenemos los empresarios de colaborar con la sociedad.

Anexo 2

Documento de Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerles a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación y su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por.....de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es.....

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente..... minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán las grabaciones.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por..... He sido informado (a) de que la meta de este estudio es.....

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente.....minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a.....

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

