

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado. Manuscrito Científico

Carrera de Contador Público

La responsabilidad social empresarial en las pymes de La Pampa

Corporate social responsibility in SMEs of La Pampa

Autor: Etcheverry Betiana Cecilia

DNI: 29.097.811

Legajo: VCPB14106

Director de TFG: Juan Esteban Ferreiro

25 de Mayo, La Pampa, Argentina

Julio de 2021

Índice

Resumen	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Método	20
<i>Diseño</i>	20
<i>Participantes</i>	20
<i>Instrumentos</i>	21
<i>Análisis de Datos</i>	22
Resultados.....	23
Discusión	31
Referencias	38
Anexos	40

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo lograr el diseño de un tablero de gestión bajo la mirada de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una pyme ubicada en la ciudad de 25 de Mayo, provincia de La Pampa. Se analizó el concepto, sus implicancias y su aplicación a la muestra elegida, con un enfoque cualitativo y de alcance exploratorio. Se realizaron observaciones y entrevistas a los participantes involucrados obteniendo como resultado sus percepciones y conocimientos al respecto, además se analizaron los estándares de medición de RSE más reconocidos, como son el Pacto Global, Sistema B, ISO 26000 y GRI, se profundizó en el análisis y selección de quince indicadores de estos estándares, aplicándolos según las particularidades de la pyme en estudio. Así se confeccionó un tablero de gestión que indicaba los parámetros de control y cuando la empresa se encontraría dentro de las bandas aceptables o no, en base a los criterios esperados. A partir de allí se pudo constatar las dificultades que debería sortear la pyme local para aplicar prácticas de RSE aunque el poder realizarlo le generaría mayores beneficios. Este trabajo intentó abrir la puerta a futuras investigaciones sobre la aplicación de RSE en las pymes locales a fin de poder obtener su propio bienestar, el del medio en el cual se desarrollan y el de las generaciones futuras.

Palabras claves: RSE, pyme, indicadores, tablero de gestión.

Abstract

The objective of this work was to achieve the design of a management board under the eyes of Corporate Social Responsibility (CSR) in an SME located in the city of 25 de Mayo, province of La Pampa. The concept, its implications and its application to the chosen sample were analyzed, with a qualitative approach and exploratory scope. Observations and interviews were carried out with the participants involved, obtaining as a result their perceptions and knowledge in this regard, in addition, the most recognized CSR measurement standards were analyzed, such as the Global Compact, System B, ISO 26000 and GRI, the analysis was deepened and selection of fifteen indicators of these standards, applying them according to the particularities of the SME under study. Thus, a management board was prepared that indicated the control parameters and when the company would be within the acceptable bands or not, based on the expected criteria. From there, it was possible to verify the difficulties that the local SME would have to overcome to apply CSR practices, although being able to do so would generate greater benefits. This work tried to open the door to future research on the application of CSR in local SMEs in order to obtain their own well-being, that of the environment in which they develop and that of future generations.

Keywords: CSR, SME, indicators, management board.

Introducción

A través del tiempo los seres humanos han cambiado la manera en que miran al mundo tomando más conciencia de los efectos que sus acciones pueden ocasionar al medio ambiente y a la sociedad en su conjunto.

Desde una mirada empresarial, el desarrollo y la globalización han incrementado la exigencia social de un comportamiento empresario más responsable y más comprometido con su entorno, cuyas responsabilidades sociales, éticas, laborales y medioambientales agregan valor a la maximización de ganancias y a su posición frente a los mercados.

En este sentido comienza a desarrollarse un nuevo concepto en el mundo empresarial, La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aunque no se tienen precisiones respecto de su origen, puesto que se estima que algunos de sus componentes datan de mucho tiempo atrás, algunos autores sostienen en que tiene su origen en la década del '50 cuando Howard R. Bowen publica en 1953 su libro titulado “Social Responsibilities of the Businessman”, y plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Años más tarde, Davis' propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que éstas tienen sobre la sociedad y la responsabilidad de los empresarios no solo será en función de sus intereses sino también de los de la sociedad en general; en contrapartida Friedman tendría una versión diferente al afirmar que la responsabilidad de los directivos debería ser la de aumentar los beneficios de sus accionistas y consideró a la RSE como una doctrina subversiva, señaló como irresponsable el gasto del dinero en actividades que no están directamente asociadas con el manejo del negocio, lo cual generó una vinculación de la RSE con la

filantropía (por su carácter asistencialista). Hacia el año 1971, Johnson amplió un poco más la idea que se venía formando sobre la RSE y puntualizó cuatro aspectos importantes a la hora de aplicarla, conocer el entorno en el que las empresas desarrollan sus actividades, poner en marcha programas sociales con la intención de generar más ganancias, no solo en lo económico sino también en lo social y prestar atención en los grupos de interés y la generación de riquezas. (Raufflet, Lozano, Barrera, & García de la Torre, 2012)

En esta primera etapa, las discusiones estaban puestas en la razón de ser de la RSE, estaban quienes concebían una responsabilidad amplia del sector empresarial y aquellos con una postura más centrada en los beneficios económicos sólo hacia los accionistas de la empresa.

Para mediados de la década del '70 el análisis se enfocó en el modo en que se llevaría a cabo. Se crearon Modelos que interrelacionaban categorías económicas, legales, éticas y discrecionales en función de los principios morales de cada empresa, se planteaba que la RSE se debía implementar a través de la generación de principios, que delimitaban la actuación de la empresa, y de políticas que buscaban dar respuestas a las problemáticas sociales.

Durante este período se visualiza un esfuerzo por vincular algunos de los elementos que existían a nivel teórico, a través de la creación de modelos, con las prácticas que se realizaban en las empresas y con el desempeño de cada organización. Además, se comenzó una etapa de construcción de indicadores de RSE que tomaría mayor fuerza en el siglo XXI con la creación de instituciones y organismos orientados hacia tal finalidad (Raufflet, Lozano, Barrera, & García de la Torre, 2012).

La década del '90 estuvo caracterizada por la vinculación del concepto de RSE

con diversas teorías administrativas, comienzan a tenerse en cuenta los grupos de interés de la empresa y como se vinculan con la misma. De esta manera, se genera una visión de la RSE como una forma de gestionar las relaciones con los grupos de interés desde un aspecto normativo y/u operativo, visión que sería retomada y operacionalizada por normas y herramientas de gestión que reconocen el valor intrínseco de los grupos de interés internos y externos, es así que la RSE deja de centrarse en el interior de la empresa, en especial en sus accionistas y empleados y empieza a considerar a los actores internos y externos, como es el caso de clientes y proveedores. Asimismo, comienza a reflexionar en los impactos que genera la firma en su entorno, específicamente a nivel ambiental.

A principios del siglo XXI, convergen en torno a la RSE dos ideas, por un lado, el desarrollo sustentable, vinculado con actores de índole pública o social, preocupados por el medio ambiente; por el otro, el sector privado empresarial, que buscaba mejorar las relaciones con sus grupos de interés y reducir el impacto ambiental en sus operaciones comerciales, implementando acciones de responsabilidad social.

En referencia a la idea del desarrollo sustentable, en el informe “Nuestro Futuro común” de la Comisión Mundial del medio ambiente y del desarrollo, se plantea satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta sin afectar el futuro de la humanidad, esta idea comprende tres dimensiones, la económica, la social y la ambiental, y debido a su carácter amplio, son responsables de su desarrollo todos los agentes de la sociedad (el Estado, las empresas y la sociedad en su conjunto). En este sentido, La Organización de las Naciones Unidas (ONU), consciente de la situación de pobreza e inequidad que existe en el mundo, como así también el impacto que las empresas tienen en la permanencia o solución de estas

problemáticas, percibe la necesidad de incluirlas como socios estratégicos. Resultado de esta inclusión es el Pacto Global, que es una iniciativa que busca la adhesión de compañías que trabajan o desean trabajar en aspectos de RSE por medio del compromiso de implementar Objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). (Organización Naciones Unidas, s.f), ofrece numerosas ventajas a las empresas participantes y la misma es mediante una política de dialogo mundial, estructuras locales y aprendizaje y su objetivo es facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas junto a valores y objetivos éticos consensuados y aplicables a través de los nueve principios clave en las áreas de derechos humanos, derechos laborales y protección del medio ambiente. (Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004)

En América Latina la preocupación sería la misma aunque en un contexto distinto, el vínculo entre la sociedad y la empresa tenía un enfoque más filantrópico, existían tradiciones fuertemente arraigadas de asociación voluntaria dedicadas al bien público y a la solidaridad con los menos afortunados. La caridad y la solidaridad han sido elementos fundamentales en las sociedades de ayuda mutua, en los sindicatos y diversos movimientos sociales, situación muy diferente a los países más desarrollados.

Esta relación empresa y comunidad se desarrolló acorde a un contexto local caracterizado por la presencia de pequeñas y medianas empresas (pymes), usualmente de tipo familiar, que realizaban donaciones de forma habitual con recursos provenientes del patrimonio de los propios dueños, las empresas colaboraban con instituciones de beneficencia y hospitales públicos, apoyaban asociaciones deportivas o promovían el arte. (Fundación AVINA & Korin, 2011)

Sin embargo, en las últimas décadas, se ha avanzado hacia la articulación y formación de redes, se consensua sobre la necesidad de una RSE integral y de una

búsqueda de sostenibilidad, desarrollando indicadores y planes de acción conjunta, tal es el caso del Instituto Ethos, en Brasil, creado en 1998, por un grupo de empresarios del sector privado, es un polo de organización del conocimiento, intercambio de experiencias y desarrollo de herramientas para ayudar a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y profundizar su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. (Instituto ETHOS, 1998)

En México se encuentra el Centro Mexicano para la Filantropía que desde 2001 otorga la distinción denominada Empresa Socialmente Responsable a aquellas empresas (pequeñas, medianas y grandes) y organizaciones que a través de un autodiagnóstico muestren tener prácticas de RSE. (Raufflet, Lozano, Barrera, & García de la Torre, 2012).

En Argentina se introdujo luego de la crisis del año 2001, y uno de los referentes es el Instituto Argentino de RSE (IARSE), que con cursos, capacitaciones y consultoría fomenta la RSE en todos los niveles de la sociedad. Es un centro de referencia nacional y regional en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de las organizaciones. Fue fundado a principios de 2002 y trabaja con la misión de “*Generar conocimiento público para promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social, a fin de impulsar el Desarrollo Sustentable de Argentina y la región*”. Se trata de una organización privada, sin fines de lucro, que opera en toda la Argentina (Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad - IARSE, 2002).

De este breve recorrido histórico, se puede inferir que el concepto de RSE ha generado controversias en sus inicios, ha evolucionado partiendo de una idea en donde la empresa tenía como único interés su propio beneficio, pasando por una etapa en

donde sus acciones tendían a reconocer el contexto en el cual estaban insertas, hasta llegar a una etapa de relación directa entre la organización y la sociedad con acciones voluntarias que van más allá de lo legal y que buscan responder a las necesidades de los grupos de interés y generan desarrollo económico, social y ambiental, si bien no hay una concepción única, en su esencia son coincidentes , según una publicación del 4 de abril del año 2018 del IARSE “*Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria*”, para Baltazar Caravedo es concebida como una filosofía corporativa que adopta la dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, de las familias de los mismos y del entorno social en donde tiene influencia y se desarrolla la empresa, por su parte, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social – BRASIL sostiene:

Una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

Por último, el Libro Verde de la Comisión de la Unión Europea dice que para ser socialmente responsable no solo se debe cumplir con las leyes u obligaciones sino también invertir en el capital humano, el entorno y las relaciones (Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad - IARSE, 2002).

Por todo lo antedicho, la idea de RSE estaría vinculada a la responsabilidad de la empresa u organización en el impacto socio ambiental en donde realiza sus acciones económicas y a su relación interna y externa con los grupos de interés.

En este mismo camino, se encuentran las empresas y otros agentes económicos que usan las herramientas de mercado para resolver problemas sociales y ambientales, estas son las Empresas B que fueron creadas en el año 2007 en los Estados Unidos por tres emprendedores a través de la organización B Lab, años más tarde, en el 2012 se crearía en América Latina una organización global, el Sistema B que impulsa a las empresas B, actualmente Argentina forma parte (junto a otros países latinoamericanos), con la visión de “Crear un sistema económico inclusivo, equitativo y regenerativo para todas las personas y para el planeta.” (Correa, 2019). Con la idea de una Nueva Economía en donde las empresas compiten por ser mejores para el mundo, las personas y el medio ambiente, una mirada que no solo persigue el beneficio económico sino también el beneficio social.

Entonces, para qué implementar políticas de RSE en una empresa, se ha dicho que una empresa considerada socialmente responsable aumenta la imagen positiva que tienen sus consumidores y clientes como así también la sociedad en general, atrae inversores debido a sus buenas acciones y a la difusión y comunicación de las mismas, a nivel interno mejora los niveles de satisfacción y compromiso de los empleados y de la comunidad empresarial en su conjunto, pueden ser más influyentes en la comunidad y ser más competitivas a la vez que su interés en reducir el impacto ambiental puede generar menores costos de producción.

Estos modelos requieren de estándares de reporte para obtener información comparable y con la misma orientación en todas las organizaciones que informen sobre RSE. Organismos internacionales buscaron la forma de poder expresar esas premisas mediante indicadores relativos a las tres dimensiones, económica, social y ambiental,

algunos indicadores son el Pacto Global, GRI, AA1000 Accountability, ISO 26000, sistema B y Ethos-Iarse entre otros.

ISO (Organización Internacional de Normalización) provee a las empresas, el gobierno y a la sociedad de herramientas prácticas en aspectos tales como económicos, sociales y ambientales; las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos, facilitan el comercio, la difusión del conocimiento, la difusión de los avances innovadores en tecnología y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades.

La ISO 26000 (Guía sobre Responsabilidad Social) es una norma internacional diseñada para ser aplicada en sectores de todo tipo, en países desarrollados o en desarrollo, de aplicación voluntaria que orienta a las organizaciones y en donde se establecen las definiciones, principios y materiales fundamentales de la RSE, es una guía que ayuda a operar de forma socialmente responsable, contribuir al desarrollo sostenible y mejorar las relaciones con cada uno de sus grupos de interés. No es un estándar de sistema de gestión por lo tanto no está destinado para fines de certificación, por lo que no contiene requisitos específicos, pero sí orientaciones básicas y de carácter universal sobre las que han de trabajar las organizaciones para alcanzar un comportamiento responsable. (Organización Internacional de Estandarización - ISO, 2010).

Proporciona orientación a todo tipo de organización y está destinada a ayudarles a contribuir al desarrollo sostenible, ésta aborda siete temas centrales de la responsabilidad social, la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas de operación justas, cuestión de consumidores y

participación y desarrollo de la comunidad, cada uno de estos temas desarrolla asuntos vinculados a los mismos. (ISO, 2014)

GRI (Global Reporting Initiative) es una institución independiente, sin fines de lucro, se fundó en Boston en 1997 luego de la protesta pública por el daño ambiental del derrame de petróleo del Exxon Valdez. El objetivo era crear un mecanismo de rendición de cuentas para garantizar que las empresas se adhieran a los principios de conducta ambiental responsable, que luego se amplió para incluir cuestiones sociales, económicas y de gobernanza.

Los estándares GRI están diseñados para ser adaptados y utilizados por toda organización que quiera generar información sobre sus impactos y desempeño, están creadas en un lenguaje común global lo que permite una aplicación más amplia con el fin de utilizarlos para contribuir a la toma de decisiones y asumir la responsabilidad del impacto de las acciones, ayudan a las organizaciones a comprender sus impactos externos: en la economía, el medio ambiente y la sociedad, mejora la transparencia sobre su contribución al desarrollo sostenible, son de acceso gratuito desde su página de internet y continuamente se están actualizando e incorporando nuevos estándares. (Global Reporting Initiative - GRI).

Estos estándares, se dividen en dos grandes grupos, los estándares universales y los estándares específicos, la aplicación de los primeros es universal y para todas las empresas, mientras que los segundos, pueden no aplicarse en su totalidad y seleccionarse de acuerdo con la relevancia. Dentro de los estándares universales GRI de la serie 100, se incluyen el estándar 101, que es el punto de partida para aplicar las normas, incluye una breve revisión en el reporte de sustentabilidad, visión general de los estándares GRI y que prerrequisitos debe tener la organización para implementarlos;

el estándar 102 que muestra la forma más apropiada de presentar la información de la organización y el contexto general de la misma y el estándar 103 que es el enfoque del management, debe mostrar la forma en que los directivos de las organizaciones encaran los temas tratados y la visión a futuro de estos.

En los estándares de tópicos específicos, se encuentran los estándares económicos de la serie 200 que incluye medidas como performance económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción, y comportamientos anticompetitivos. Los estándares ambientales de la serie 300 que relevan los siguientes tópicos, materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, desperdicio y bienestar ambiental, y los estándares sociales de la serie 400, que presentan temas relacionados a empleo, relación con los empleados, salud y seguridad laboral, entrenamiento y educación, diversidad e igualdad de oportunidades, no discriminación, libertad de asociación y agremiación, trabajo infantil, prácticas de seguridad, derechos de pueblos originarios, derechos humanos, comunidades locales, proveedores, salud y seguridad de los clientes, marketing, privacidad y bienestar social.

A partir de los reportes basados en el GRI, se busca contribuir al diálogo continuo de la organización con sus diferentes grupos de interés. La calidad de los reportes se basa en que puedan ser comparables, consistentes y útiles para todas las partes interesadas.

GRI plantea en su guía para la elaboración de reportes que en su aplicación deben seguirse una serie de principios, estos se organizan, por un lado, en aquellos relacionados con la determinación de los asuntos e indicadores sobre los que la organización debería informar, y por otro, en aquellos enfocados a garantizar la calidad y la presentación adecuada de la información divulgada (transparencia, inclusividad,

exhaustividad, relevancia y materialidad, contexto de sustentabilidad, precisión, claridad, equilibrio, verificabilidad y periodicidad). (Caravedo, y otros, 2011)

Otro estándar es el sistema B, las empresas que se certifican como empresa B asumen un compromiso de mejora continua y ponen su propósito empresarial socio ambiental en el centro de su modelo de negocio. Miden y analizan las cinco áreas más relevantes de su empresa (gobierno, trabajadores, clientes, comunidad y medio ambiente), permitiendo una revisión detallada de todas ellas, con el fin de ayudar a identificar todos los posibles puntos de mejora y oportunidades para ser un agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto. La certificación de empresa B es entregada por B Lab, se paga una tarifa anual de certificación según su facturación anual, recibiendo una marca colectiva como identidad de mercado. Se someten a una evaluación integral de su sustentabilidad con instancias de certificación y recertificación y realizan enmiendas a sus herramientas de gobernanza legales. (Sistema B, 2021).

El Pacto Global presenta nueve principios que las empresas pueden optar por llevar a cabo y que después informarán a través del informe de “Comunicación sobre el Progreso”, los principios son, derechos humanos, las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos y no ser cómplice de abusos de los derechos; condiciones laborales, se pide a las empresas, apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, eliminar el trabajo forzoso y obligatorio, abolir cualquier forma de trabajo infantil y eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación; medio ambiente, se pide a las empresas, apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, promover mayor

responsabilidad medioambiental y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente. (Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004)

Un instrumento de medición para estos estándares y que puede ser utilizado por cualquier empresa que quiera aplicar RSE es el Tablero de Control o también llamado Tablero de Gestión, es una herramienta cuyo objetivo es diagnosticar una situación en particular y que busca brindar mayor información sobre los procesos que quieran controlarse y medirse. (Ballvé, 2000).

Continuando con el planteo de Ballvé (2000), esta herramienta de gestión tiene la ventaja de que para diseñarlos no se necesita de grandes estrategias por lo que puede ser aplicado tanto por grandes empresas como por pequeñas, es por eso que la simpleza en su diseño e implementación es una gran virtud.

Es importante señalar que, en los países de Latinoamérica, no se puede realizar un trasplante de los conceptos mencionados sin tener en cuenta la idiosincrasia y problemáticas locales, una situación muy distinta a la existente en Europa o Estados Unidos en donde tienen su origen.

Como se mencionó anteriormente un alto porcentaje de las empresas son pymes, con alta tasa de mortalidad, lo que implica que existe un gran grupo corporativo enfocado en sobrevivir antes que realizar reportes de sustentabilidad. Otro de los motivos es que el mercado laboral y la legislación local es muy distinta a la existente en los países del norte, mientras en estos países los niveles de vida de los asalariados son relativamente altos, en América Latina se encuentran grandes poblaciones de trabajadores en situación de pobreza o con acceso pobre a recursos básicos. La implicancia de esto es que la RSE debe enfocarse muchas veces en los stakeholders

(grupos de interés) internos, para resolver, o al menos aliviar, algunas de estas situaciones antes de enfocarse en lo externo.

La principal responsabilidad de la empresa es ser rentable para poder ofrecer empleo digno con sueldos justos, lo que es crítico para la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, es por ello que el argumento empresarial debe ser presentado a las Pymes cautelosamente, ya que algunas de las actividades tienen costos en el corto plazo y los beneficios se dan en el mediano o largo plazo. (Caravedo, y otros, 2011)

A nivel nacional, podemos mencionar algunos hitos al respecto, desde el punto de vista de la regulación estatal Argentina en el año 2004, se aprobó la Ley 25.877, esta reforma de la Ley de Régimen Laboral incluyó dentro de sus modificaciones, en el capítulo IV (Art. 25 al 27) la elaboración de un balance social obligatorio para empresas con más de 300 empleados, el cual incluye “información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa”. (InfoLEG, 2004). A pesar de sus limitaciones, puede considerarse un avance en este tema.

También, la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas incluye la RT N° 36, que introduce el balance social como elemento opcional a incluir para las empresas que emitan balances a partir del año 2013 (Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), 2011). Este informe se compone de una memoria de sustentabilidad según normas GRI, estado de valor económico generado y distribuido, y anexo de gastos e inversiones medioambientales.

Las Pymes en Argentina, poseen menores recursos económicos y humanos que las grandes corporaciones, los recursos y el factor tiempo se los emplea en determinar

mecanismos creativos para lograr la permanencia en los mercados en que operan. El término Pyme hace alusión a la micro, pequeña o mediana empresa que realiza sus actividades en el país, en los sectores de servicios, comercio, industria o minería o agropecuario. Puede estar integrada por varias personas según la actividad y sus ventas totales anuales, en pesos, no pueden superar los montos establecidos según su categoría. En este sentido, en el año 1956 se crea la Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) para participar de las cuestiones referidas al trabajo en los distintos sectores productivos, su visión es “(...) *impulsa la modernización de las pymes, fomentando su crecimiento sustentable y brindándole las herramientas necesarias para que puedan fortalecerse y adoptar un panorama innovador con conciencia social y ambiental que les permita desarrollarse en el plano nacional e internacional*”. (Confederación Argentina de la Mediana Empresa - CAME, 1956).

Hace más de una década, a través del Departamento de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable se trabaja en el diseño en la implementación de programas y estrategias de RSE, centrándose en la dimensión social y sustentable de las empresas pymes de todo el país a través de capacitaciones en RSE, asistencia para el armado de programas, conferencias, fortalecimiento de las pymes, etc.

Sin embargo, en la provincia de La Pampa, a pesar de tener algunas entidades asociadas a la CAME, ubicadas en las principales ciudades de la provincia, como la ciudad de Santa Rosa (capital provincial), General Pico, General Acha y Eduardo Castex, es difícil encontrar antecedentes de trabajos realizados para fomentar la implementación de la RSE en las pymes locales o para informar al respecto.

Este trabajo busca investigar qué se conoce sobre la responsabilidad social en las pymes locales y si es posible generar información y aplicar prácticas bajo la mirada

RSE en las pymes de la localidad pampeana de 25 de Mayo, para poder demostrar que se pueden obtener beneficios tanto en las pequeñas y medianas empresas como en las grandes empresas o corporaciones y también favorecer el entorno en el cual se desempeñan.

Para dar respuesta a esta problemática se plantea como objetivo principal de la investigación, realizar el diseño de implementación de un tablero de gestión de RSE para la empresa La Paloma S.R.L. ubicada en 25 de Mayo, provincia de La Pampa.

A su vez, para lograr la consecución del mismo se tendrán como objetivos específicos, describir las particularidades de la empresa La Paloma S.R.L. en el marco de la Responsabilidad Social Empresaria; indagar qué información posee la empresa al respecto de la RSE; analizar indicadores de modelos de reporte susceptibles de ser aplicados para medir las acciones de Responsabilidad Social o Sustentabilidad de la pyme seleccionada, y por último, establecer que indicadores de RSE pueden ser aplicados a un tablero de gestión en la Pyme elegida.

Método

Diseño

La investigación planteada fue un estudio de caso en la localidad pampeana de 25 de Mayo, de alcance exploratorio porque se aplicó sobre un fenómeno con pocos antecedentes en el contexto planteado; luego de analizar la situación de la empresa y buscar los beneficios que le generaría la implementación de acciones de RSE, se propuso un tablero de gestión con los indicadores que le permitieran generar ésta información bajo los estándares expuestos anteriormente.

El enfoque fue cualitativo, que se centró en la recolección de datos y no en su medición.

Un diseño de investigación no experimental, debido a que se observó sin la manipulación de los indicadores para generar una propuesta y con un tipo de investigación transversal o transeccional porque se realizó en un momento dado.

Participantes

La población fueron las pymes de la provincia de La Pampa y la muestra fue una pyme de la localidad de 25 de Mayo (La Pampa).

La empresa se denomina La Paloma S.R.L., es una empresa familiar, tiene más de 20 años de trayectoria en la localidad, fue fundada en el año 2.000 como continuadora de la actividad unipersonal de su fundador, en sus inicios se desempeñaba en el sector comercial a través de un supermercado con la venta de productos al público en general, actualmente allí trabajan nueve empleados, luego incorporaron el sector ganadero en donde crían hacienda bovina, ovina y porcina para la venta en ferias y para faena, cuentan con dos empleados y desde hacen algunos años incursionaron en el

sector industrial a través de un frigorífico, allí faenan hacienda propia y de terceros, en este sector se desempeñan cuatro empleados; los seis socios que constituyen la empresa se distribuyen entre los distintos sectores y se encargan de su administración.

A través de los años ha adquirido renombre y respeto en la localidad gracias a la implementación de políticas basadas en la satisfacción del cliente y la permanente cooperación con la sociedad; desde sus establecimientos productivos y comerciales han ofrecido y ofrecen trabajo a muchas familias del medio.

Sus instalaciones se adaptan a las normas de seguridad requeridas por los entes reguladores e intentan adaptarse e innovar hacia nuevas tecnologías.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia y voluntario porque son de acuerdo a los temas investigados y apenas se encontró un caso relacionado se lo utilizó, el tipo de muestreo es intencional.

Al participante de la investigación se le presentó un consentimiento de conformidad el cuál fue leído y firmado. El modelo de formulario de consentimiento informado, se adjunta al final, como Anexo I.

Instrumentos

Para el relevamiento necesario en la investigación, se profundizó en la bibliografía para entender cómo aplicar los estándares de medición de RSE a la empresa seleccionada. Se realizaron entrevistas para indagar que conocimientos tienen sobre la RSE, el modelo de entrevista se encuentra en el Anexo II.

Se realizaron observaciones y análisis de la información de la empresa a través de documentos y registros para entender si es compatible con la generación de informes de responsabilidad social empresarial.

Análisis de Datos

El análisis de los datos fue del tipo cualitativo, se analizó la información relevada a través de los instrumentos de investigación y las referencias de la empresa para entender la situación de la misma, que información poseía al respecto y si realizaba acciones sobre RSE o si estaría en condiciones de realizarla.

Se analizaron los estándares de medición de la RSE a través de la bibliografía para poder aplicarlas en la empresa elegida.

En función a los análisis obtenidos se establecieron quince indicadores a utilizar y la implicancia que los mismos generarían para la empresa.

Se procedió al armado de un tablero de gestión, que indicaría parámetros de control y cuando la empresa se encontraría dentro de las bandas aceptables (semaforización) en base a los criterios seleccionados.

Resultados

Particularidades de la empresa

El nombre de la de la empresa seleccionada fue La Paloma S.R.L., es una empresa argentina, ubicada en 25 de Mayo, provincia de La Pampa, con más de 20 años de trayectoria en el medio. Surgió como continuidad de la actividad comercial de su socio fundador y padre de la familia que la compone en el año 2.000, con la misión de satisfacer a sus clientes con productos de calidad, variedad, precio y servicio, basada en la buena atención y en el compromiso de sus trabajadores.

Con una trayectoria en el rubro comercial, en los últimos años se amplió al sector industrial, convirtiéndose en poco tiempo en uno de los principales abastecedores de servicios de faena de ganado vacuno y porcino, junto a la comercialización de carnes y de sus productos, del medio local y provincial. Inserta en un contexto en el que confluyen diversos sectores sociales y actividades económicas, siendo fuente de trabajo para muchas familias locales.

Proponía un ambiente de trabajo higiénico y seguro para sus empleados, y mantenía sus salarios de acuerdo a lo establecido en el contrato de trabajo que correspondía procurando un salario justo.

La dirección era compartida por todos los socios a modo de cumplir con los objetivos propuestos y con la demanda del día a día.

Durante todo este tiempo sus productos han sido avalados por estándares de calidad de acuerdo a las necesidades y exigencias del mercado, implementado siempre sus capacidades de desempeño e innovaciones tecnológicas.

Actualmente se encuadra dentro del Registro MiPyME en la categoría de pequeña empresa, según la última facturación anual registrada.

Conocimientos sobre la RSE.

Se realizaron entrevistas a dos de los socios de la pyme seleccionada y se les consultó que entendían sobre RSE a lo que respondieron que era la responsabilidad que las empresas tenían con la sociedad, como la empresa influía en el contexto en el cual estaba inserta, que esto podía ser positivo como negativo, también con las personas con las que la empresa se vinculaba, a través de participaciones en actividades comunitarias, de colaboración con organismos del medio, donaciones, la búsqueda permanente de la satisfacción de sus clientes como así también de su personal, y el cumplimiento de las leyes y normas imperantes .

Sobre los beneficios que podría tener una empresa al realizar actividades de RSE, coincidieron en que actuar bien ante la sociedad les podría generar más credibilidad y confianza y que además también sería una forma de retribuir tantos años de existencia.

Se indagó sobre el conocimiento que tenían sobre el desarrollo sostenible y si se podría vincular con la RSE a lo que sostuvieron haber escuchado sobre el tema en medios de comunicación y a través de algunos proveedores y que se podrían vincular ya que en ambos casos se estaba hablando sobre la responsabilidad que tienen como empresa con el medio que los rodea y con toda la sociedad y como esas acciones pueden repercutir en el futuro.

Otro punto que se destacó de las entrevistas fue el considerar a la RSE como una herramienta útil para la competitividad y que las buenas acciones ante la mirada de las personas generaría mayor confianza y un consecuente mayor ingreso; aunque también destacaron la dificultad que podría ser para una pyme llevar adelante acciones de RSE

puesto que consideraban que no se cuenta con los recursos económicos que tienen las grandes empresas o corporaciones, además del tiempo que esto les podría demandar.

No tenían información sobre si en la localidad, alguna pyme estaba aplicando RSE, ni tampoco sobre capacitaciones o charlas informativas al respecto en la provincia, todo lo que manifestaron conocer era a través de los medios de comunicación, de eslogan de empresas o proveedores o de su propio interés por conocer más al respecto al igual que los estándares de medición que en su mayoría eran desconocidos.

Por último se puntualizó en las actividades y acciones que la empresa llevaba a cabo y si se podía encuadrar dentro de la RSE a lo que manifestaron no estar seguras si sus acciones son de RSE pero que intentan que su trabajo sea positivo para la localidad y para los ciudadanos sin descuidar sus ganancias y supervivencia como empresa.

Indicadores para medir las acciones de RSE

De los indicadores susceptibles de ser utilizados para la medición de las acciones de RSE ya investigados precedentemente, se analizaron: la ISO 26000, a partir de los siete temas centrales de la responsabilidad social, se seleccionaron algunos indicadores que se podrían aplicar a la empresa, la discriminación y grupos vulnerables, prevención de la contaminación, lucha contra la corrupción y servicio al consumidor, (ISO, 2014), éstos abarcan las áreas de RSE propuestos por la norma y no es gratuita.

Otro indicador analizado fue el sistema b, que a través de su página web ofrecía como ser una empresa b, se debía hacer una evaluación del impacto positivo de la empresa en relación a: el gobierno, los trabajadores, los clientes, la comunidad y el medio ambiente, luego un cuestionario de divulgación del impacto negativo, a partir de allí se debía obtener determinado puntaje y así comenzar el proceso de certificación

junto a un pago inicial, que de obtenerla, se convierte en un arancel anual que dependerá del monto anual de facturación. (Sistema B, 2021).

También se estudió la guía del Pacto Global, en ésta se explicaba la iniciativa y como aplicar los nueve principios a fin de orientar el aprendizaje y la aplicación de los mismos en el ámbito empresarial. Estos principios abarcan las áreas de los derechos humanos, condiciones laborales y medio ambiente. Las empresas deberían enviar, a la oficina local del pacto global un informe para reportar el grado de cumplimiento de los principios del Pacto Global, llamado “Comunicación sobre el Progreso”, éste es el instrumento que otorga credibilidad a la iniciativa. (Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004)

Por último, los propuestos por la GRI (Global Reporting Initiative) cuya misión es la de permitirle a las empresas de cualquier índole y especialización, contar con indicadores estandarizados para la elaboración de informes sobre el desempeño económico, social y ambiental, los mismos se podrían obtener desde su página web de manera gratuita y serían de fácil aplicación.

Luego del análisis de los indicadores más importantes investigados, se optó por utilizar indicadores del Pacto Global, ISO 26000 y las normas GRI, éstas últimas por su adaptabilidad, su fácil acceso y además son los utilizados en la RT 36 para la elaboración del Balance Social. (Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), 2011)

De los estándares económicos (serie 200) de las normas GRI, se seleccionaron:

❖ 201: Desempeño económico: Valor económico generado y distribuido (informa sobre las entradas y las salidas de la organización). Porque sería la forma en que se mostraría a los grupos de interés como se generó riquezas en la empresa.

❖ 202: Presencia en el mercado: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local (se informa sobre el porcentaje de gente contratada del ámbito local). Esto permitiría demostrar la incidencia que tiene la organización en la localidad.

❖ 204: Prácticas de adquisición: Proporción de gasto en proveedores locales (informa sobre el porcentaje de compras realizadas a los productores locales). Sería útil para demostrar el apoyo a la economía local.

De los Estándares ambientales (serie 300) de las normas GRI, se seleccionaron:

❖ 302: Energía: Reducción del consumo energético (informar el tipo de energía utilizada y los mecanismos empleados para reducir su consumo). Se utilizaría para generar conciencia sobre el ahorro energético y sus beneficios.

❖ 306: Residuos: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos (informar sobre el tipo de residuos generado y los impactos que genera). Serviría para ayudar a identificar los residuos, conocer su impacto y tomar medidas al respecto para disminuir el impacto negativo.

De los Estándares sociales (serie 400) de las normas GRI, se seleccionaron:

❖ 401: Empleo: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal (se presenta un informe sobre la cantidad de empleados contratados según sexo, edad y lugar de origen y la rotación de los mismos). Serviría para atraer personal calificado e implementar prácticas de reclutamiento inclusivas.

❖ 403: Salud y seguridad en el trabajo: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (se informa sobre las medidas adoptadas con respecto a la salud y los sistemas de seguridad para los empleados según las normativas vigentes y tipo de contrato de trabajo implantado). Porque permitiría mayor comodidad en el desempeño de las tareas. (Global Reporting Initiative - GRI)

De los estándares ISO 26000, se seleccionaron:

❖ La discriminación y grupos vulnerables: informa sobre el porcentaje del equipo directivo y de empleados por categoría laboral según sexo, edad, nacionalidad o cualquier otro tipo de diversidad. Con este indicador se mostrarían las prácticas de no discriminación y permitiría incentivar la inserción laboral de los grupos vulnerables.

❖ Prevención de la contaminación: informa sobre las prácticas para la prevención de la contaminación. La intención de su utilización sería impulsar las prácticas de prevención.

❖ Lucha contra la corrupción: informar sobre políticas anticorrupción. Porque serviría para generar conocimiento interno y externo que fomentaría la capacidad necesaria para combatir la corrupción.

❖ Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas: Informar sobre prácticas de satisfacción de clientes y formas de resolución de problemas. Fomentaría la transparencia en las operaciones y generaría satisfacción en los clientes y consumidores.

De los nueve principios del Pacto Global se seleccionaron:

❖ Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente: hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en el entorno. Sería beneficioso para la empresa en tanto aporta una imagen positiva para los grupos de interés.

❖ Promover mayor responsabilidad medioambiental: Cambios en las políticas de la empresa hacia enfoques más responsables. Se podría obtener mayor credibilidad y acceso a mejores beneficios.

❖ Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva: vínculo con los sindicatos para garantizar la representación. Serviría para generar confianza de las partes y evitar confrontaciones.

❖ Abolir cualquier forma de trabajo infantil: desarrollo de conocimiento para la comprensión de las causas y consecuencias del trabajo infantil. Permitiría implementar mecanismos para evitar la explotación infantil y el impacto negativo que esto generaría para la empresa.

Tablero de gestión en la Pyme elegida con los indicadores seleccionados

A continuación, se presenta el tablero de Gestión con los indicadores que indica parámetros de control y cuando la empresa se encontraría dentro de las bandas aceptables (semaforización) en base a los criterios establecidos bajo los estándares seleccionados precedentemente.

Perspectiva	Estandar	Indicador	Unidad de Medida	Logro	Frecuencia de Medición	Método	Semáforo		
							Verde	Amarillo	Rojo
Económica	Valor económico generado y distribuido	Informe sobre ingresos, costos operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores, de impuestos	%	Incrementar las riquezas en 40%	Anual	GRI	Entre 30% y 40%	Entre 10% y 30%	Menos del 10%
	Prácticas de Adquisición	% de compras a proveedores locales	%	% de compras provengan del mercado local	Anual	GRI	50%	De 30% a 50%	Menos del 30%
	Presencia en el Mercado	% de personal contratado pertenecientes a la localidad	%	Incentivar el trabajo local	Anual	GRI	Entre 70% y 50%	Entre 30% y 50%	Menos del 30%
	Lucha contra la corrupción	Informe sobre políticas y prácticas anticorrupción	%	Evitar prácticas de corrupción	Semestral	ISO 26000	60% sin corrupción	30% sin corrupción	15% sin corrupción
	Servicio al consumidor	Informe sobre prácticas de resolución de conflictos	%	Evitar insatisfacción de clientes	Anual	ISO 26000	50% sin quejas	Entre 30% y 50% sin quejas	Menos del 30% sin quejas
	Respeto por los derechos humanos	Informe sobre prácticas sobre respeto de los derechos humanos	Cantidad	Mejoramiento de imagen ante grupos de interés	Anual	Pacto Global	3 informes anuales	2 informes anuales	1 informe anual

Ambiental	Reducción del consumo energético	Informe sobre el tipo de energía utilizada y % de reducción teniendo en cuenta el año base y los mecanismos empleados	%	Reducir el consumo energético	Anual	GRI	10% anual	Entre 5% y 10% anual	Menos del 5% anual
	Generación de residuos y su impacto en el medio	Informe sobre tipos de residuos generados en sus operaciones y forma de eliminarlos	Cantidad	Evitar la contaminación y los riesgos para la población	Anual	GRI	10%	Entre 5% y 10%	Menos del 5%
	Prevención de la contaminación	Informe sobre prácticas de prevención de contaminación	Cantidad	Informar las normativas y cumplirlas	Semestral	ISO 26000	2 informes 50% cumplim.	1 informe 30% cumplim.	0 informe
	Promover mayor responsabilidad medioambiental	Políticas hacia enfoques mas responsables	%	Incentivar las prácticas responsables	Anual	Pacto Global	Entre 60% y 40% anual	Entre 20% y 40% anual	Menos del 20%
Social	Empleo	Informe sobre % de contrataciones de empleados según edad y sexo.	%	Mejorar la inserción laboral y la motivación	Anual	GRI	Entre 25% y 20%	Entre 20% y 10%	Menos del 10%
	Salud y seguridad en el trabajo	Descripción de sistemas de salud. Descripción de sistemas de seguridad en la organización. Exposición de cartelerías	Cantidad	Mejoramiento en la información	Cuatrimestral	GRI	3 informes	2 informes	1 informe
	Discriminación y grupos vulnerables	% de equipo directivos y personal empleado según sexo y edad (y/u otro tipo de diversidad)	%	Inserción laboral e igualdad de oportunidades	Anual	ISO 26000	Entre 40% y 30%	Entre 30% y 15%	Menos del 15%
	Libertad de asociación sindical y negociación colectiva	% de participación sindical y convenciones colectivas de trabajo	%	Fomentar la confianza de las partes. Acuerdos justos	Anual	Pacto Global	Entre 65% y 45%	Entre 45% y 15%	Menos del 15%
	Trabajo infantil	Informe sobre causas y consecuencias de explotación infantil. Prácticas para evitarla.	Cantidad	Disminuir el trabajo infantil. Aumento de imagen positiva	Semestral	Pacto Global	2 informes	1 Informe	0 informe

Figura 1. Tablero de Gestión bajo los estándares GRI, ISO 26000 y Pacto Global en las perspectivas económicas, ambientales y sociales con las bandas de semaforización.

Fuente: Elaboración Propia

Discusión

Este trabajo pretende investigar qué conocimientos se posee sobre la responsabilidad social empresarial en las pymes locales y si es posible generar información y aplicar prácticas bajo la mirada de RSE en una pyme seleccionada de la localidad de 25 de Mayo, provincia de La Pampa, tratando de demostrar si también se pueden obtener beneficios en las pequeñas y medianas empresas como lo hacen en las grandes corporaciones. Para ello se busca, como principal objetivo de investigación, lograr diseñar un tablero de gestión con distintos indicadores de la responsabilidad social empresarial, específicamente para la empresa La Paloma S.R.L.

A partir de este objetivo principal, se analizan las particularidades de la empresa bajo la mirada de RSE, la información que posee sobre estas políticas, y se seleccionan algunos de los indicadores investigados con los que se puede diseñar un tablero de gestión para la generación de reportes de RSE.

La empresa seleccionada presenta particularidades propias de una empresa pyme familiar, preocupada por la situación del medio que la rodea, por el cumplimiento de las leyes y el mantenimiento de sus empleados en buenas condiciones laborales y de seguridad. Su preocupación es su supervivencia, la caracteriza que está sujeta a restricciones importantes en los recursos que dispone, recursos económicos (insuficiencia de capital, dificultades para el acceso al crédito), recursos humanos (número y calidad de los directivos y empleados) y, a menudo también, de tiempo para dirigir la empresa.

A pesar de su escasez de medios tiene buenas posibilidades para hacer frente a cambios en su entorno o aprovechar oportunidades que se presentan, porque su estrategia se basa en la calidad y en el servicio, también tienen mayor flexibilidad a la

hora de atender las necesidades de sus clientes y le dan mucha importancia a las relaciones personales, tanto dentro como fuera de la organización, ya que tiene una mayor proximidad con los trabajadores y con la comunidad donde desarrolla sus actividades.

En este sentido y siguiendo la línea de lo que se plantea en (Fundación AVINA & Korin, 2011) es que se suele generar una confusión entre lo que se plantea como filantropía al vínculo que las pymes, (en Latinoamérica, y sobre todo en Argentina), mantienen con sus grupos de interés, lo que, en cierta medida retrasa la incorporación de las prácticas de RSE en este tipo de empresa. En este caso de estudio se asimila que las prácticas asistenciales son las prácticas responsables y hasta ahí se aspira, no se lo considera como una estrategia de negocio que les puede generar mayores beneficios.

Una misma situación de retraso se ve reflejada en el escaso conocimiento que se posee del término de RSE concretamente o en la no comprensión del mismo, no lo consideran una estrategia empresarial aunque llevan a cabo prácticas puntuales, en áreas muy concretas, que pueden calificarse de responsables, muchas veces de manera natural y por razones éticas, morales o porque creen que son parte de una buena acción para con la sociedad, perciben la acción social asociada a contribuciones económicas a la comunidad o con el cumplimiento estricto de las exigencias legales. Se considera que sólo puede ser desarrollada y asumida por las grandes empresas, con capacidad para gestionar y financiar medidas o proyectos de alto impacto y visibilidad. Este prejuicio de que la RSE sólo puede ser llevada adelante por grandes corporaciones y no por las pequeñas y medianas empresas, se debe, otra vez, a la confusión con otros conceptos tales como la filantropía o la inversión social privada, limitando entonces las prácticas de responsabilidad social empresarial a una cuestión de recursos económicos.

Esto permite entrever la problemática de las pymes alejadas del centro de la provincia ya que a pesar de la información o las capacitaciones gratuitas que se ofrecen o anuncian algunas instituciones y organizaciones, al parecer, no son de alcance para todas. Desde la CAME se impulsan y publicitan muchos programas y capacitaciones sobre la incorporación de RSE a las prácticas de las pequeñas y medianas empresas (Confederación Argentina de la Mediana Empresa - CAME, 1956), pero se pudo comprobar que esa información no llega a todas las pymes, particularmente a la empresa de estudio, además tampoco se encontró una participación activa de la provincia en este sentido o regulaciones que traten el tema en sí, lo que se condice con la falta de antecedentes de estudios sobre RSE en la provincia de La Pampa, aunque a nivel nacional se han realizado aproximaciones a la aplicación del Balance social en las empresas con la reforma de la Ley 25.877 del Régimen Laboral (InfoLEG, 2004) y la RT 36 (Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), 2011), dista mucho de su aplicación para este tipo de pyme, ya sea por su tamaño o por los costos que implica.

Para elaborar informes o reportes de RSE se suelen utilizar distintos estándares de medición y que son provistos por distintos organismos, para el caso de la pyme estudiada se seleccionaron los propuestos por, el Pacto Global, a través de los nueve principios que se enfocan en las áreas de los derechos humanos, las condiciones laborales y el medio ambiente (Sistema de Naciones Unidas en Argentina, 2004); la ISO 26000, que plantea los siete temas centrales de la responsabilidad social, vinculados a las prácticas laborales, el medio ambiente, los consumidores y la gobernanza entre otros. (ISO, 2014), y la guía de la Global Reporting Initiative (GRI), que son los actualmente más reconocidos y utilizados a nivel internacional, con

estándares para los aspectos económicos, ambientales y sociales, e identifica las categorías que comprende cada una de ellas así como los indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten seguir la evolución de los resultados y que cada organización elegirá a su conveniencia. (Global Reporting Initiative, 2021)

La elección de los indicadores, se da en función a las particularidades de la pyme y a los lineamientos de las políticas de responsabilidad social; su aplicación, desde la perspectiva económica buscan que la empresa se identifique con la comunidad y el entorno en el que opera, en la búsqueda del logro de algunos beneficios a través de la reputación como empresa responsable que puede atraer la lealtad de clientes y proveedores, la mejora de su posicionamiento e imagen ante la sociedad y mayores ingresos. En la perspectiva ambiental se provoca un ahorro de recursos, como es el caso del ahorro en el consumo de energía, también en la generación de residuos y que se hace con los mismos, lo que puede derivar en acciones de reciclaje que quizás no ahorren costos directamente pero pueden contribuir a mejorar la reputación de la empresa y la motivación de los empleados, clientes y proveedores, fomentando prácticas más responsables y de prevención de la contaminación.

Desde lo social, generan prácticas laborales responsables y un buen ambiente de trabajo, porque tienen mayor posibilidad de impacto sobre la productividad en la pyme. La capacitación y entrenamiento, ya sea interno o externo, y el acceso a programas de salud para el empleado y su familia, mejora el desempeño y la motivación de los empleados, a la vez que se cumple con las leyes. La diversidad de las oportunidades para la igualdad, políticas de no discriminación y la asesoría de los más veteranos o rotaciones temporales, contribuye a que el empleado produzca más y mejor, obteniendo mayor productividad. El posicionamiento frente al trabajo infantil genera una imagen

positiva y el respeto por los trabajadores y sus buenas condiciones laborales puede reducir el riesgo de acciones laborales como huelgas o juicios laborales. La preocupación por las condiciones del lugar de trabajo (seguridad) puede reducir el riesgo y el costo de accidentes laborales.

Elegir estos indicadores para esta pyme coincide con los lineamientos de (Caravedo, y otros, 2011) en tanto que la RSE es una vertiente de ventajas competitivas y crean beneficios tanto para la sociedad como para la empresa, además las prácticas laborales responsables, son las que tienen mejores impactos sobre la productividad en la pyme en el corto plazo. Si bien no se trata de un proceso fácil, ya que implica inversiones en aspectos que hoy no son su prioridad, no es imposible.

A la luz de estos resultados, para ser parte de este nuevo sistema económico, la empresa requiere construir confianza en la dirección para asumir el compromiso, que el mismo se sostenga en el tiempo y encontrar las herramientas de gestión que permitan integrar el impacto económico, social y ambiental, acordando con lo planteado por (Correa, 2019) para las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas, sin embargo no basta con esto, porque además queda reflejado que necesita de acceso a capacitación y de políticas acordes de financiamiento económico para lograrlo.

Con los estándares y los indicadores de RSE seleccionados, se elabora un tablero de gestión en donde se presentan los logros esperados y en qué medida la consecución de los mismos, según sus mediciones, se encuentran entre los parámetros aceptables y no aceptables en base a los objetivos buscados, es una guía que permite a la empresa poder planificar sus acciones con una estrategia de RSE, hacer un seguimiento de ella, evaluar los resultados y en función a todo ello tomar decisiones.

Se determina el armado de un tablero de gestión por su adaptabilidad en concordancia con lo planteado por (Ballvé, 2000) en lo referente a este instrumento de medición, porque se trata de un sistema de simple implementación y que puede ser elaborado por cualquier tipo de empresa en función al tipo de estrategia que se busque llevar a cabo.

Durante el proceso de investigación, se encontraron algunas limitaciones, una de ellas es la falta de antecedentes de otras investigaciones sobre esta temática en la provincia de La Pampa a modo de poder comparar los resultados obtenidos en la zona, también el tamaño de la muestra ante la imposibilidad de extrapolar la investigación hacia otras pymes y analizar su posicionamiento al respecto y también la elección de la misma, ya que por ser de tipo no probabilística y orientada a las características de la investigación, se limita su representatividad.

Por otro lado se considera que es una fortaleza de este trabajo aportar nuevos conocimientos sobre prácticas de responsabilidad social empresarial y su implementación, otro punto importante es que el tablero de gestión obtenido como resultado del proceso, de acuerdo con sus características, puede ser utilizado y adaptado por otras pymes locales de distinto o igual tamaño o rubro.

A modo de conclusión, se puede decir que el desconocimiento de la responsabilidad social empresarial es la primer barrera a derribar, teniendo en cuenta que la pyme precisa no solo de información sino también de capacitación y en caso de disponer de ella, necesita la motivación y tomar decisiones para empezar a establecer políticas de RSE en su estructura empresarial, además requiere invertir en estrategias de corto y largo plazo que le permitan llevar a cabo estos objetivos. Durante este proceso, se pudo comprobar que es posible la elaboración de un tablero de gestión con

indicadores y estándares de RSE que le permitirían a la empresa obtener resultados positivos a futuro. Sin embargo, en este momento la falta de información, de recursos económicos, de equipo humano, y de tiempo, dificulta la comprensión de los beneficios que le puede generar su implementación y de asumirla como una estrategia de negocio.

Se recomienda abrir la mirada hacia esta nueva perspectiva de negocios, capacitarse al respecto, incluirla como una estrategia que le genere ganancias a la empresa y que favorezca también a sociedad y optar por aplicar la RT 36 para la confección de Balances sociales considerándolo como punto partida hacia esta temática y en donde el rol del contador público es fundamental.

Como futuras líneas de investigación se debería dirigir a la superación de las limitaciones de este trabajo, indagando en profundidad sobre la legislación provincial y su actuación frente a esta temática, sugiriéndose la confección de tableros de control utilizando otros indicadores mencionados en el marco teórico de este trabajo que sirvan de modelo y que puedan adaptarse para su implementación y ampliar el tamaño y tipo de elección de la muestra.

Referencias

- Ballvé, A. M. (2000). *Tablero de control : organizando información para crear valor*. Buenos Aires: Macchi.
- Caravedo, B., Casanova, L., Correa, M. E., Del Castillo, E., Estévez, R., Korin, M., . . . Schwalb, M. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina: Manual de Gestión*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Confederación Argentina de la Mediana Empresa - CAME. (1956). *Confederación Argentina de la Mediana Empresa*. Obtenido de <https://www.redcame.org.ar/que-es-came/21/mision-vision-y-valores>
- Correa, M. E. (2019). *Sistema B y las Empresas B en America Latina: Un movimiento social que cambia el sentido del éxito empresarial*. Colombia: Corporación Andina de Fomento.
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE). (2011). *Normas Profesionales Argentinas. Resolución Técnica N° 36*. Obtenido de <https://www.facpce.org.ar/NORMASWEB/>
- Fundación AVINA, & Korin, M. (2011). *En Busca de la Sostenibilidad*. Buenos Aires: Fundación AVINA.
- Global Reporting Initiative. (2021). *Global Reporting Initiative - Estándares GRI*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>
- Global Reporting Initiative - GRI. (s.f.). *Global Reporting Initiative*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/>

- InfoLEG. (2004). *Ley 25.877 - Regimen Laboral*. Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/>
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad - IARSE. (2002). *IARSE*. Obtenido de <https://www.iarse.org/publicaciones>
- Instituto ETHOS. (1998). *Instituto ETHOS*. Obtenido de <https://www.ethos.org.br/conteudo/o-instituto/>
- ISO. (2014). *ISO 26000 - Guía sobre responsabilidad social - Descubriendo ISO 26000*. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html>
- Organización Internacional de Estandarización - ISO. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive>
- Organización Naciones Unidas. (s.f). *Pacto Global Red Argentina*. Obtenido de <https://pactoglobal.org.ar/>
- Raufflet, E., Lozano, J., Barrera, E., & García de la Torre, C. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. México: Pearson.
- Sistema B. (2021). *Cómo ser empresa B certificada*. Obtenido de <https://www.sistemab.org/ser-b/>
- Sistema de Naciones Unidas en Argentina. (2004). *Guía del pacto global: una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión*. Buenos Aires: Oficina del Pacto Global en Argentina.

Anexos

Anexo I:

Documento de consentimiento informado

Consentimiento Informado para participantes de investigación

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: _____

*Anexo II**Modelo de Entrevista*

- 1) ¿Podría decirme qué entiende Ud. por Responsabilidad Social Empresaria (RSE)?
- 2) ¿Podría mencionar actividades de RSE que pueda llevar adelante una empresa?
- 3) ¿Tiene beneficios para la empresa actividades de RSE?
- 4) ¿Por qué una empresa desarrollaría actividades de RSE?
- 5) ¿Existe relación entre RSE y desarrollo sostenible? ¿Cuál es?
- 6) ¿La RSE influye en la relación que una empresa tiene con la sociedad? ¿Por qué?
- 7) ¿La aplicación de la RSE está relacionada o influye en la competitividad de la empresa? ¿De qué manera?
- 8) ¿Quién/es debería/n participar de la decisión de aplicar de iniciativas de RSE?
- 9) ¿Ud. cree que la RSE es una estrategia adecuada sólo para las grandes empresas o también puede constituir un instrumento para las pymes?
- 10) ¿Cree Ud. que la RSE adopta características particulares si se trata de pymes?, en caso afirmativo, ¿Podría mencionar cuáles son esas particularidades?
- 11) ¿Sabe Ud. si la RSE se aplica en las pymes de la localidad? ¿Y de la provincia?
- 12) ¿Recibe o recibió alguna vez información al respecto?
- 13) ¿Tiene conocimiento sobre los estándares de medición de la RSE (como por ejemplo Normas GRI, ISO26000, pacto global o sistema B)?
- 14) ¿En la empresa en donde usted forma parte se aplica RSE?