

**Universidad Siglo 21**



**Carrera: Contador Público**

**Trabajo Final de Grado**

**Manuscrito Científico**

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

**“Prácticas de Responsabilidad Social Empresaria en las Pymes de la ciudad de  
Arroyito”**

**“Corporate Social Responsibility Practices by Pymes in Arroyito city”**

**Autor: Milagros Micaela More**

**Legajo: VCPB25117**

**DNI: 40.679.067**

**Director del TFG: Favio D'Ercole**

**Argentina, noviembre, 2021**

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como principal objetivo, analizar la importancia que tiene la implementación de la estrategia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) abocadas a diferentes sectores productivos de la ciudad de Arroyito. El estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, el mismo consistió en determinar mediante la recolección de datos a través de entrevistas realizadas a la gerencia de cuatro (4) Pymes y el análisis de los estándares GRI y Resolución Técnica N° 36, el grado de integración de la estrategia de RSE por parte de las empresas y la posibilidad de incorporar indicadores a los tableros de gestión como herramienta para generar valor. Dicho estudio arroja como resultado la selección de dieciocho (18) indicadores óptimos y ampliamente aceptados por la mayoría de los empresarios participantes de la muestra. Puede asegurarse que la investigación alcanzada es el punto de partida a la aproximación de reportes de sustentabilidad por parte de las Pymes de la ciudad.

**Palabras clave:** Pymes, Responsabilidad Social Empresaria, Indicadores.

## **Abstract**

The main goal of this research was to analyze the importance of the implementation of the Corporate Social Responsibility (RSE, as per its initials in Spanish) strategy by small and medium sized enterprises (Pymes, as per its initials in Spanish). These enterprises are involved in different productive sectors in Arroyito city. This descriptive study with a qualitative approach showed to what extent the strategy of RSE was implemented by these enterprises and the potential incorporation of indicators to the management boards as a resource to create value. To achieve this, data collection was carried out through interviews to the management of four (4) Pymes, and the GRI and Technical Resolution N° 36 standards were analyzed. As a result, eighteen (18) optimum indicators that were widely accepted by the majority of the entrepreneurs participating in this study were selected. It can be said that this investigation is the starting point for the Pymes of the city to present sustainability reports.

**Keywords:** SMEs, Corporate Social Responsibility, Indicator.

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Introducción.....   | 5  |
| Objetivo General.....   | 14 |
| Objetivos Específicos .....   | 14 |
| Métodos .....   | 16 |
| Diseño.....   | 16 |
| Participantes .....   | 16 |
| Instrumentos .....  | 17 |
| Análisis de datos.....  | 17 |
| Resultados.....   | 19 |
| Discusión .....   | 26 |
| Limitaciones y fortalezas.....  | 31 |
| Conclusiones y recomendaciones .....  | 32 |
| Referencias .....   | 34 |
| Anexos.....   | 37 |
| Anexo I: Consentimiento Informado para participantes de investigación ..... | 37 |
| Anexo II: Entrevista.....   | 38 |
| Anexo III: Tabla de indicadores .....                                       | 39 |

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación pretende analizar la importancia que tiene la implementación de la Responsabilidad Social Empresaria (en adelante RSE) en pequeñas y medianas empresas (en adelante Pymes) de la Ciudad de Arroyito.

Arroyito es una ciudad del Departamento San Justo, Provincia de Córdoba. Está ubicada sobre la Ruta Nacional N° 19 que une las ciudades de Santa Fe y Córdoba. Actualmente, cuenta con importantes empresas que generan empleo en la ciudad y alrededores, además de una gran cantidad de Pymes abocadas a diferentes sectores productivos.

El elevado número de Pymes presentes en la misma y el protagonismo que ha adquirido el cuidado del medio ambiente y el de la comunidad en relación con el accionar de las organizaciones en general, son los motivos por los cuales se considera necesario abordar la RSE y promover la aplicación de sus prácticas estratégicamente en este tipo de empresas para dotarlas de condiciones que les garanticen la subsistencia en el futuro.

Para Herrera Madueño, Larrán Jorge, Lechuga Sancho y Martínez-Martínez (2014), la sociedad actual percibe a las empresas como entidades que generan múltiples impactos, no solo económicos, sino también ambientales. Esto implica que es menester replantear sus estrategias de gestión, incorporando prácticas de buen gobierno.

Las empresas han cambiado la forma en que muestran la información que producen. Pasaron de una información mayormente interna, a una que tiene en cuenta el impacto de sus acciones en el contexto externo. Es aquí donde empieza a cobrar sentido el concepto de RSE.

Antelo & Robaina (2015) sostienen que “la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general:

- Ser Socialmente Responsable significa ser consciente del efecto que nuestros actos pueden ocasionar.
- Implica una gestión estratégica que se planifica, ejecuta y mide, como toda gestión del negocio, debe ser transversal a la empresa, ya que implica todos los niveles de esta y no un área específica.
- No hay empresa socialmente responsable si sus empleados y sus líderes no lo son.
- La RSE no es un costo, es una inversión de retorno a mediano y largo plazo” (p.59).

Según Lafuente (2001), la aceptación de una filosofía de RSE, engloba la formalización de políticas y sistemas de manejo económico, social y medioambiental, así mismo es necesaria la transparencia en la información respecto a los resultados alcanzados en cada uno de esos ámbitos. Es por ello que se dice que las organizaciones se hacen partícipes de la RSE cuando toman en cuenta las demandas que ejercen los stakeholders sobre ella, con el propósito último de contribuir a un desarrollo, social y ambientalmente sostenible y económicamente viable.

Como indica Andía Valencia (2015), los grupos de interés o stakeholders son los grupos de personas u organizaciones públicos y privados a los que la empresa impacta con su actuación y quienes, por su parte, impactan en la empresa con sus conductas. De acuerdo con la norma, dichos grupos se pueden clasificar en: internos (colaboradores y accionistas) y externos (clientes, proveedores, comunidad, gobierno y medio ambiente).

Los colaboradores se refieren al personal de la empresa y/u organización. El gobierno representa a las organizaciones gubernamentales que regulan el funcionamiento de las empresas (impuestos, normas ambientales, etc.). La comunidad son las personas y/u organizaciones cercanas relacionadas en forma directa o indirectamente a las actividades de la empresa. El medio ambiente se refiere al entorno directo donde opera o distribuye sus productos o presta servicios la empresa.

En la comprensión por la necesidad de preservar el equilibrio personas-naturaleza, y en el entendimiento de que la industria y el empresario son responsables no únicamente de ser un agente generador sino gestor de una sociedad más justa, se crean los principios fundamentales que hacen a la RSE. A partir de esta comprensión más amplia de la realidad del empresario, se entiende a la RSE como una herramienta de gestión empresarial, como una nueva visión de hacer negocios que añade a la preocupación habitual del desempeño económico, la preocupación en el impacto sobre los integrantes de toda la cadena (grupos de interés) (Wille, 2012).

La guía de sustentabilidad corporativa de las Naciones Unidas acepta que para realizar los reportes de sustentabilidad se utilicen los estándares ISO 26000 y GRI (United Nations Global Compact, 2019).

Villamizar (s.f.) se refiere al desarrollo sustentable como un proceso integral que exige a los distintos actores de la sociedad compromisos y responsabilidades al aplicar mecanismos económicos, políticos, ambientales y sociales, así como en los patrones de consumo que determinan la calidad de vida. Requiere el manejo de recursos naturales, humanos, sociales, económicos y tecnológicos, con el fin de alcanzar una mejor calidad de vida para la población, y al mismo tiempo, velar porque los patrones de consumo actual no afecten el bienestar de las generaciones futuras.

De acuerdo con lo publicado en la guía ISO 26000, elaborada por International Organization for standardization, se define a la RSE como: El compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo salud y bienestar de la sociedad (ISO, 2014).

Esta norma plantea los siguientes principios:

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad.

Desde este punto de vista, Villamizar (s.f.) señala que el desarrollo sostenible es el término que se le da al equilibrio del manejo del Planeta en tres ámbitos: ambiental, social y económico. Teniendo en cuenta que ningún recurso renovable deberá utilizarse a un ritmo superior al de su generación, ningún contaminante deberá producirse a un ritmo superior al que pueda ser reciclado, neutralizado o absorbido por el medio ambiente, ningún recurso no renovable deberá aprovecharse a mayor velocidad de lo necesario para sustituirlo por uno renovable utilizado de manera sostenible.

En el presente trabajo se desarrollarán en profundidad los estándares de reporte GRI debido a que son los primeros y más ampliamente adoptados para realizar reportes de sustentabilidad empresarial. Desde su introducción, en 1997, se transformaron desde un nicho, a ser adoptados por la gran mayoría de organizaciones, de hecho, el 93% de las

250 empresas más grandes del mundo los utilizan en sus reportes de sustentabilidad (Global Reporting Initiative, s.f.).

Los reportes de sostenibilidad de la global Initiative reporting (GRI) son una de las iniciativas más importantes a nivel internacional para dar cuenta del desempeño económico, social y ambiental de una organización. La misión asignada a GRI fue elevar las prácticas de reporte de sostenibilidad a un nivel equivalente al de los reportes financieros en rigor, comparabilidad, auditabilidad y aceptación general (Sanz & González, 2010; Willis, 2003).

De acuerdo con Milne y Gray (2013), la finalidad de este estándar es medir el triple impacto (económico, social y ecológico) que causan las organizaciones en el entorno. También es importante mencionar que estos informes son preparados usualmente para la comunidad entera, y no solo para los usuarios internos de la información.

La página web de la iniciativa GRI (<http://www.globalreporting.org>) provee de amplios medios e información sobre cómo aplicar los estándares, por lo que, de ahora en adelante, en esta sección, se seguirá esa fuente de información.

Actualmente los estándares GRI, se dividen en dos grandes grupos, los estándares universales y los estándares de tópicos 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:

- Estándares universales GRI 100:

- GRI 101: 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.
- GRI 102: muestra la forma más apropiada de presentar la información de la organización y el contexto general de la misma.
- GRI 103: 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.
- Estándares de tópicos específicos:
  - GRI 200 - Estándares económicos: incluye medidas como performance económica, presencia de mercado, impactos económicos indirectos, medidas anticorrupción, y comportamientos anticompetitivos.
  - GRI 300 – Estándares ambientales: se relevan los siguientes tópicos, materiales, energía, agua y efluentes, biodiversidad, emisiones, desperdicio y compliance2 ambiental.
  - GRI 400 – Estándares sociales: se presentan los siguientes estándares, 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 compliance social.

Si bien estos estándares muestran un gran avance para la apertura y claridad de la información que las organizaciones brindan al entorno, aún dependen en gran medida de

la adopción voluntaria por parte de estas, por lo que es esperable que pase un tiempo (y algún refuerzo gubernamental) para que, además de las grandes organizaciones, estos reportes sean realizados por empresas de otros tamaños (ComunicaRSE, 2012).

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. FOMIN-BID (2011) menciona que la situación local es muy distinta a la existente en Europa y Estados Unidos, de donde surgen estos conceptos. Uno de los motivos es que mientras en Estados Unidos existe muchas grandes corporaciones que dominan el mercado, en América Latina existen principalmente Pymes, con alta tasa de mortandad, 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* internos, para resolver, o al menos aliviar, algunas de estas situaciones antes de enfocarse en lo externo.

Desde el punto de vista de la regulación estatal Argentina, se pueden mencionar algunos hitos al respecto. En 2004, la reforma de la Ley de Régimen Laboral incluyó dentro de sus modificaciones 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”. Es importante mencionar que el documento no es estrictamente público, ya que su finalidad es ser entregado a la entidad gremial donde sus trabajadores se encuentren

afiliados, con copia al ministerio de trabajo. Sin embargo, se puede considerar un avance, ya que se exige hacer pública información que va más allá de lo estrictamente financiero e incluye a los empleados y organizaciones gremiales.

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 (FACPCE, 2021). Este informe se compone de los siguientes elementos: memoria de sustentabilidad según normas GRI, estado de valor económico generado y distribuido, y anexo de gastos e inversiones medioambientales.

Hace algunas décadas, sólo las grandes empresas realizaban y difundían acciones de RSE, producto de que las primeras iniciativas destinadas a su ejecución solían ser muy costosas. No obstante, y a medida que estas prácticas fueron extendiéndose, la RSE ha comenzado a ser un elemento validado, no sólo por las grandes empresas, sino también por las Pymes (Enderle, 2004).

Charitoudi, Sariannidis y Giannarakis (2011), consideran que, para alcanzar una economía sostenible y socialmente responsable es necesario la aplicación de prácticas sociales, económicas y ambientales, no solo en las grandes empresas sino en las Pymes como forma de generar un impacto real en la sociedad.

En Argentina se puede observar que las Pymes juegan un rol importante a la hora de promover y contribuir al desarrollo de la economía ya que, como se mencionó al inicio, cada vez hay un mayor número de este tipo de organizaciones.

Bajo este planteamiento se entiende por Pyme a la micro, pequeña o mediana empresa que realiza sus actividades en el país, en alguno de estos sectores: comercial,

servicios, comercio, industria, 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 (AFIP, 2021).

Las Pymes en Argentina, poseen menores recursos económicos y humanos que las grandes empresas, es por eso que el dinero para realizar acciones de RSE es escaso, y en muchas ocasiones casi nulo, y a este se lo emplea en determinar mecanismos creativos para lograr la permanencia en los mercados en que operan. En Argentina, las Pymes tienen una altísima tasa de mortalidad ya que según la Asociación Argentina para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa solo el 7% de los emprendimientos llega al segundo año de vida y solo el 3% al quinto (Soriano, 2018). A pesar de la alta volatilidad en la creación y destrucción de las empresas pequeñas y medianas, son de extrema importancia para el desarrollo económico del país. De acuerdo con un informe de IERAL (2013), estas representan el 99.4% del total de establecimientos, aportan el 66.3% del total de empleos y el 50.2% del valor agregado del sector privado.

La importancia que adquieren las Pymes las convierte en un factor clave para promover el desarrollo sustentable del país. Además, los beneficios que traen aparejados para este tipo de empresas ser socialmente responsables, son significativos.

Se considera que integrando la RSE se puede conseguir una mejora de los procesos productivos y de los productos, mayor motivación y fidelidad de los trabajadores, mejor imagen pública, mejor posicionamiento en el mercado laboral, ahorro en costos y aumento de la rentabilidad. Esto influenciaría positivamente la competitividad de las pymes logrando mayor satisfacción y lealtad del cliente, aumento de la innovación, mayor reconocimiento de la empresa por parte de la comunidad, acceso a financiamientos y

mayor eficiencia en el uso de recursos humanos y productivos (Aristimuño, Velásquez de Naime y Rodríguez Monroy, 2010).

A pesar de contar con ciertos organismos que facilitan la aplicación de RSE y de ser empresas claves en la economía argentina, las Pymes siguen sin enfocar sus esfuerzos en la sustentabilidad. (PwC, 2018). Por lo que el problema que guía esta investigación es que las Pymes de la Ciudad de Arroyito ponen énfasis en cuestiones relacionadas a la generación de ingresos para sobrevivir, dejando de lado aspectos importantes para el presente y para el futuro, ligados a las prácticas de RSE.

Es a partir de lo mencionado, que es de suma importancia profundizar sobre la gestión de la RSE en las Pymes locales, por lo que se plantean los siguientes objetivos:

#### *Objetivo general*

- Analizar la importancia que tiene la implementación de la estrategia de RSE en Pymes comerciales, industriales y de servicios de la ciudad de Arroyito, ubicada en la provincia de Córdoba.

#### *Objetivos específicos*

- Conocer las particularidades de las Pymes en la ciudad frente a la situación de inestabilidad económica, política y social que atraviesa el mundo debido al COVID-19.
- Elegir indicadores susceptibles de ser aplicados en Pymes respetando las normas GRI, bajo el marco legal de la RT 36.
- Evaluar el grado de intervención con respecto a la Responsabilidad Social Empresaria que tienen las Pymes actualmente en la ciudad.

- Contribuir con la concientización a las Pymes de la ciudad sobre la importancia de la implementación de RSE en la estrategia empresarial.

## **Métodos**

### *Diseño*

El presente trabajo consiste en una investigación de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, en el cual se hará un relevamiento de información seleccionando indicadores susceptibles de ser aplicados en las Pymes de la ciudad de Arroyito para conocer el grado de adhesión que poseen con respecto a las prácticas de RSE. Se buscará revisar cuidadosa y sistemáticamente la información obtenida para luego aplicar herramientas teóricas que le otorguen un carácter verídico al estudio y permitan determinar las razones por las cuáles se considera fundamental que las Pymes comiencen a alinear su estrategia empresarial con la RSE. Se considera relevante mencionar que el alcance de esta investigación se encuentra limitado al diseño del reporte de indicadores, no así al cálculo de estos.

### *Participantes*

Los participantes de la investigación van a ser los directivos de las Pymes de la ciudad de Arroyito que tengan formalizados los datos suficientes como para obtener la información necesaria para llevar a cabo el estudio. Se va a utilizar un criterio de muestreo no probabilístico por conveniencia, voluntario, es decir, que apenas se obtenga un caso que se pueda utilizar, será utilizado. Por las características de la investigación, se considera necesario seleccionar 4 Pymes que pertenezcan a cualquier sector productivo que nos permitan recolectar la información pertinente para arribar a los objetivos propuestos en el presente trabajo. Se considera sumamente importante mencionar que se solicitará el consentimiento informado por escrito, el modelo del mismo puede visualizarse en el Anexo I.

### *Instrumentos*

Para la recopilación de la información imprescindible, se utilizará el análisis de contenido, el cual consiste en una técnica de interpretación de textos que se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información que permite analizar cualquier tipo de texto.

La técnica de relevamiento de datos a utilizar será la entrevista, en la cual se buscará recabar información con respecto a las prácticas de RSE que realicen o no las Pymes de la ciudad de Arroyito para, posteriormente, analizar la información de las empresas para entender cómo va a ser compatible su actividad con la generación de estrategias de RSE. En el Anexo II se expone el modelo de entrevistas que se realizarán a integrantes de las empresas, de las cuales no se revelará la identidad de ninguna en particular.

Además, se profundizará en la investigación bibliográfica referida a la RT N° 36 y a las normas GRI para poder aplicarlas de manera efectiva en la muestra seleccionada. Para lo cual se utilizarán distintos instrumentos, como lo son, DOAJ (Directory of Open Access Journals), SCIELO (Scientific Electronic Library Online) y Google Académico.

Otra técnica que se empleará es la observación, elemento fundamental para el proceso investigativo, ya que representa un soporte clave para lograr un mejor entendimiento del objeto de investigación en forma directa.

### *Análisis de datos*

Se realizó una recolección de datos a través de la entrevista y se seleccionarán indicadores susceptibles de ser aplicados en las Pymes en cuestión, respetando las normas GRI y RT N° 36. Para ello:

- Se llevó a cabo una recolección de información general acerca de las Pymes de la ciudad de Arroyito para entender su contexto y situación actual.
- Se investigó el grado de intervención que poseen las Pymes con respecto a las prácticas de RSE.
- Se profundizó en el estudio de cada Pyme con respecto al conocimiento que poseen sobre las normas GRI.

Una vez recopilados los datos, se procedió a analizarlos en forma sistematizada mediante el análisis específico de cada una de las entrevistas efectuadas, comparando todos los casos y observando en cuáles se responde la problemática planteada. Además, se procedió a codificar e interpretar los diferentes indicadores agrupados en 3 grandes ámbitos: Económico, Medioambiental y Social.

## Resultados

Las Pymes se encuentran transitando un periodo de estancamiento, en concordancia a la situación económica actual provocada por el Covid-19. La actividad de estas está sujeta a los precios de la materia prima, servicios, costos laborales, encarecimiento del financiamiento y elevada presión tributaria.

En base a lo mencionado, se puede establecer que el 100% de las Pymes entrevistadas tuvo que modificar su actividad diaria, realizando medidas de “ajuste” que le permitieran subsistir este último año. Así como hacer un uso más eficiente de los recursos, buscar alternativas de pago mediante acuerdos con los proveedores, establecer planes de financiamientos de mayor extensión a los clientes, reducción de horas extras al personal para no efectuar despidos, ya que todas las pymes entrevistadas mantuvieron el plantel de empleados completo considerando a los mismos como un recurso importante. Todo lo mencionado con anterioridad es con la finalidad de minimizar costos y que esto les garantice a la Pymes su subsistencia en un periodo de alta inflación e inestabilidad económica.

Teniendo en cuenta que para la presente investigación se llevaron a cabo entrevistas a cuatro Pymes de la Ciudad de Arroyito, se describe a continuación un breve detalle de cada una:

- Pyme 1: dedicada a los servicios veterinarios y a la compra y venta de productos afines. Funciona desde el año 2008, sus dueños son veterinarios y ambos trabajan en la organización.
- Pyme 2: dedicada a la venta de repuestos de automóviles. Lleva 20 años en el rubro, actualmente su dueño tiene 55 años.

- Pyme 3: dedicada a la construcción de muebles para el hogar. Fue fundada en el año 1995, actualmente es propiedad del hijo del fundador, quien ha fallecido.
- Pyme 4: dedicada a la compra y venta artículos para el hogar. Una empresa que comenzó como un emprendimiento familiar y hoy lleva 5 años en funcionamiento. Dirigida por la propietaria.

Con el fin de profundizar aún más en la exposición de la información obtenida, se confeccionó una tabla con las características principales de las Pymes entrevistadas.

**Tabla 1**

*Caracterización de Pymes entrevistadas*

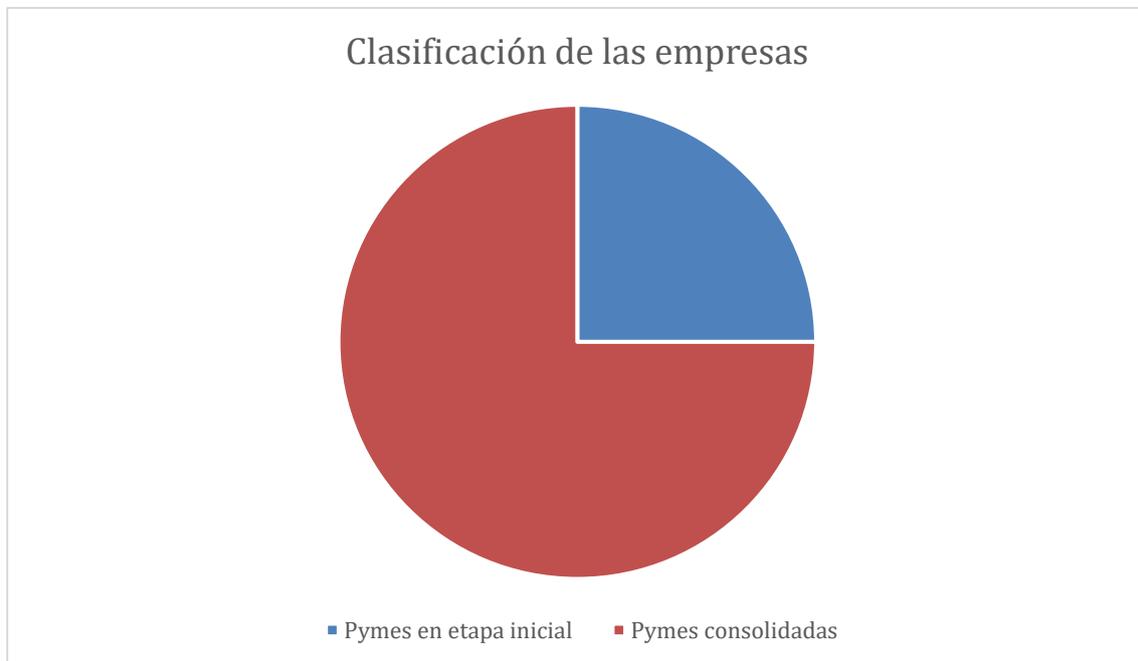
| N° de empresa         | 1         | 2         | 3          | 4         |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| Clasificación Pymes   | Micro     | Micro     | Pequeña    | Micro     |
| Rubro                 | Servicios | Comercial | Industrial | Comercial |
| Trayectoria           | 13 años   | 20 años   | 26 años    | 5 años    |
| Cantidad de dueños    | 2         | 1         | 1          | 1         |
| Cantidad de empleados | 2         | 3         | 10         | 0         |

*Fuente: Elaboración propia, con datos aportados por las empresas entrevistadas*

Considerando las respuestas de las entrevistas se pudo determinar que, el 75% de las Pymes entrevistadas son organizaciones conformadas por empresas familiares, con más de 10 años en el mercado y el 25% restante son empresas que se hallan en la etapa inicial de su desarrollo, tal como se muestra a continuación:

**Figura 1**

*Clasificación de las Pymes de Arroyito*



*Fuente: Elaboración propia*

Continuando con la entrevista se pudo establecer que todas cuentan con un sistema de información para el procesamiento de los datos de la actividad, con lo cual, todas cumplen con sus obligaciones fiscales, laborales y contables.

Otro de los interrogantes planteados fue el grado de conocimiento que tienen sobre RSE y la posibilidad de emitir informes sobre sustentabilidad que permita reflejar la situación de la empresa frente a variables económicas, medioambientales y sociales. De las Pymes entrevistadas, el 100% afirma no haber implementado reportes de sustentabilidad. También se averiguó sobre el conocimiento de la existencia de los estándares GRI y los lineamientos para la confección de estos, y ninguna de las Pymes asegura conocer al respecto.

Por último, se indagó sobre la factibilidad de incorporar indicadores que permitan medir el grado de RSE que presentan las Pymes a los fines de trabajar sobre ellos de manera tal que signifiquen un beneficio tanto para la firma como para la comunidad.

Para concretar lo anteriormente expuesto, se procedió a exponer 18 indicadores previamente seleccionados teniendo en cuenta los estándares tópicos específicos presentes en las norma GRI, con el objetivo de que los entrevistados pudieran escoger entre ellos, aquellos que consideraran posibles de aplicar en su empresa.

## **Tabla 2**

### *Indicadores del ámbito económico presentados a Pymes, según estándares GRI*

| Indicadores económicos  | Resultado obtenido |
|---|--------------------|
| Participación en el mercado                                     | 25%                |
| Impacto económico producido por cambios en su grupo de interés. | 25%                |
| Desempeño económico (valor generado)                            | 25%                |
| Desarrollar accionar contra la anticorrupción                   | 50%                |
| Desempeñar una competencia leal                                 | 100%               |
| Políticas de financiación                                       | 100%               |

*Fuente: Elaboración propia, en base a respuestas de entrevista Anexo I*

**Tabla 3**

*Indicadores del ámbito medioambiental presentados a Pymes, según estándares GRI*

| Indicadores medioambientales   | Resultado obtenido |
|--|--------------------|
| Considerar el consumo de energía   | 100%               |
| Cuidar el consumo de agua  | 100%               |
| Tratamiento de residuos  | 75%                |
| Reciclaje de materiales  | 75%                |
| Seleccionar proveedores en base a criterios medioambientales                 | 0%                 |
| Considerar el impacto medioambiental en el desarrollo de la actividad diaria | 75%                |

*Fuente: Elaboración propia, en base a respuestas de entrevista Anexo I*

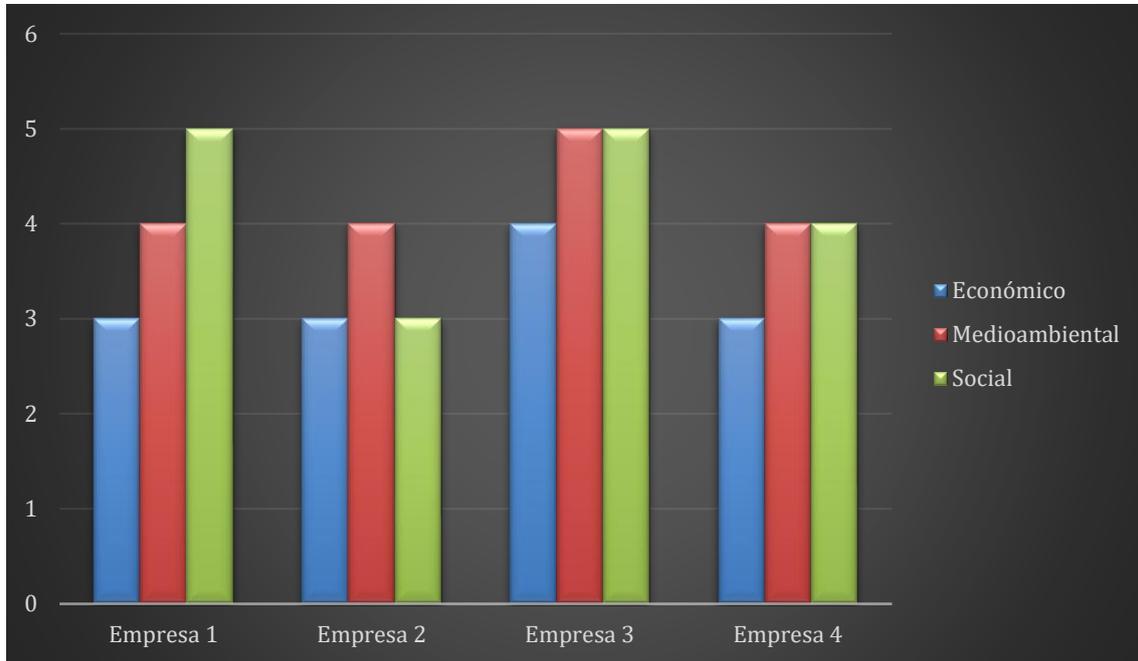
**Tabla 4**

*Indicadores del ámbito social presentados a Pymes, según estándares GRI*

| Indicadores sociales                               | Resultado obtenido |
|--|--------------------|
| Donaciones a ONG                                   | 50%                |
| Políticas para mejorar el clima laboral            | 75%                |
| Integración de personas con diferentes capacidades | 100%               |
| Priorizar la salud y bienestar de los trabajadores | 100%               |
| Rotación de personal                               | 0%                 |
| Evitar la discriminación                           | 100%               |

*Fuente: Elaboración propia, en base a respuestas de entrevista Anexo I*

Teniendo en cuenta las Pymes entrevistadas y los estándares previamente seleccionados, se puede observar que el grado de aceptación a las variables ha sido óptimo. La empresa 1 ha seleccionado el 66,67% de los estándares presentados, la empresa 2 ha optado por escoger el 55,5 %, la empresa 3 el 77,78% mientras que la empresa 4, ha optado por el 61,11% de los mismos.

**Figura 2***Relevancia de los Estándares*

*Fuente: Elaboración propia, en base a respuestas de entrevista Anexo I*

Para finalizar, se puede visualizar que los entrevistados, en su interés por incorporar prácticas de RSE, han manifestado un interés similar por incorporar tanto estándares medioambientales, como económicos y sociales.

## Discusión

Con la presente investigación, se planteó determinar si las Pymes asumen la importancia que tiene la implementación de la estrategia de RSE y destinan parte de su presupuesto a prácticas ligadas a ella; evaluando su impacto, analizando la aplicación de dicha estrategia a empresas comerciales, industriales y de servicios de la ciudad de Arroyito, Córdoba.

Este estudio demuestra que, actualmente, la mayoría de las Pymes entrevistadas destinan parte de su presupuesto a prácticas de RSE, sin embargo, ninguna de ellas evalúa el impacto de las mismas en la gestión de su empresa, ya que no implementan la integración de reportes de sustentabilidad y desconocen de la existencia de los estándares GRI y los lineamientos para su confección.

Arroyito se caracteriza por contar con importantes empresas que generan empleo en la ciudad y alrededores, además de una gran cantidad de Pymes abocadas a diferentes sectores productivos. En función de la información obtenida y considerando las características de las organizaciones entrevistadas se procedió a clasificarlas de la siguiente manera:

- Pymes en etapa inicial
- Pymes consolidadas

El grupo de Pymes consolidadas está conformado por empresas familiares, con más de diez años de trayectoria y el resto son Pymes que se encuentran transitando su etapa inicial. Independientemente del grupo, todas reconocieron la importancia de la implementación de la RSE, pero lo atribuyeron a políticas implementadas por las grandes empresas. Si bien hace algunas décadas, sólo las grandes empresas realizaban y difundían

acciones de RSE, a medida que estas prácticas fueron extendiéndose, la RSE ha comenzado a ser un elemento validado, no sólo por las grandes empresas, sino también por las Pymes, tal como lo asegura Enderle (2004).

Como se mencionó anteriormente, las Pymes de Arroyito, no consideran relevante la aplicación de indicadores de sustentabilidad y los efectos de estos en sus prácticas, dejando esta tarea para las grandes empresas, perdiendo de vista que la aplicación por su parte es fundamental para alcanzar una economía sostenible y socialmente responsable tal cual lo establece Charitoudi, Sariannidis & Giannarakis (2011).

Considerando los antecedentes citados en la presente investigación se está en condiciones de afirmar que esta no es solo una tarea factible de ser aplicada en las grandes empresas, sino que las Pymes también pueden implementarla a los fines de efectivizar el impacto de éstas en la sociedad, considerando que las mismas representan el 99,4% del total de establecimientos en Argentina, según un informe realizado por IERAL, (2013).

Desde el año 2020, la actividad económica del país se vio fuertemente afectada por el contexto de pandemia generado por el virus Covid-19. Esta situación fue reflejada por las Pymes entrevistadas, las cuales manifestaron que debieron reducir el nivel de actividad, motivo por el cual se vieron obligadas a tomar las siguientes medidas de ajuste:

- Minimización de costos mediante un uso eficiente de los recursos disponibles.
- Negociación con proveedores para la extensión de los plazos de pago, de manera de poder cumplir con todas sus obligaciones económicas.
- Extensión de los planes de financiación para clientes.
- Reducción de horas de trabajo a empleados, procediendo con la eliminación de horas extras para evitar los despidos en las empresas.

Se puede evidenciar que estas variables en particular están ligadas a los estándares económicos y sociales, pudiendo observarse que las Pymes las han incorporado sin percibirlo. Esto demuestra que las empresas aplican políticas asociadas a la sustentabilidad de manera innata. No obstante, las Pymes poseen menores recursos económicos y humanos que las grandes empresas, por lo que el dinero para realizar acciones de RSE es escaso, y en muchas ocasiones casi nulo, por lo que a este se lo emplea para lograr la permanencia en los mercados en que operan, tal como lo afirma Soriano (2018).

Además, es importante destacar que en las Pymes argentinas no se ha logrado una gran concientización acerca de la RSE. Algunos de los aspectos que obstaculizan la adopción de prácticas socialmente responsables son la falta de información y la falta de conocimiento sobre los beneficios de la aplicación de estas estrategias, ya que las empresas no logran dimensionar el beneficio y la utilidad de su incorporación, ni sobre sus ventajas tanto a nivel externo como interno. Es por ello que muchas de las Pymes no lo incluyen en su contabilidad y se enfocan en aspectos que ellas consideran más importantes como en mantenerse a flote en la economía actual.

Se puede sostener que los principales motivos que justifican la falta de compromiso hacia los reportes de sustentabilidad son:

- La situación que están atravesando todas las empresas en la actualidad, debido al contexto socioeconómico actual, siendo las Pymes las más susceptibles de verse afectadas por la crisis, lo que obliga a los empresarios a tomar medidas a corto plazo orientadas a lograr la subsistencia de sus organizaciones, no pudiendo dedicar sus esfuerzos en procurar el cuidado del medioambiente y el bienestar de la comunidad.

- Falta de información, ya que cuando se les consultó a las Pymes entrevistadas acerca del conocimiento de la existencia de los estándares GRI, ninguna de ellas se percató de la existencia de estos.
- Falta de conocimiento acerca de los beneficios que traería aparejada la implementación de prácticas en RSE.
- Falta de capacitación del personal ligada a que la gerencia no se encuentra involucrada con el manejo de políticas de sustentabilidad.

Con lo anteriormente expuesto se confirma que a pesar de contar con ciertos organismos que facilitan la aplicación de RSE y de ser empresas claves en la economía argentina, las Pymes siguen sin enfocar sus esfuerzos en la sustentabilidad (PwC, 2018). Además, se ratifica que existe una gran falta de información sobre los estándares GRI, y los lineamientos existentes en la RT N° 36 que guían la confección de los reportes de sustentabilidad.

Como puede visualizarse, el presente estudio no solo permitió proceder a una selección de indicadores susceptibles de ser incorporados en tableros de gestión de Pymes abocadas a distintos sectores productivos, sino que también deja en evidencia las causas que dificultan la emisión de reportes de sustentabilidad.

Debido al análisis realizado junto a la gerencia de las empresas entrevistadas que mostraron cierto grado de interés por implementar en el futuro indicadores que faciliten mejorar su accionar frente a políticas económicas, sociales y ambientales, se pudo arribar a la conclusión de que los indicadores seleccionados en la tabla del Anexo III para estas Pymes han sido los correctos, ya que los empresarios han tenido un elevado grado de aceptación para con los mismos.

A través del proceso de selección de los indicadores se pudieron establecer tres categorías coincidentes con los estándares tópicos específicos establecidos en las normas GRI.

**Figura 3**

*Indicadores GRI*



*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de cada categoría se encuentran los siguientes indicadores tópicos

específicos:

- **Indicador Medioambiental:** Consumo de energía eléctrica, consumo de agua, tratamiento de residuos, reciclaje de materiales, selección de proveedores en base a criterios ambientales, consideración del impacto medioambiental en el desarrollo de la actividad diaria.

- Indicador Económico: Participación en el mercado, políticas de financiación, desempeño económico, impacto económico producido por cambios en su grupo de interés, desarrollo de actividades anticorrupción, desempeño de competencia leal.
- Indicador Social: Donaciones a ONG, políticas para mejorar el clima laboral, integración de personas con diferentes capacidades, rotación del personal, priorización de la salud y el bienestar de los trabajadores, promoción de la no discriminación.

#### *Limitaciones y fortalezas*

El presente estudio trae consigo ciertas limitaciones. La primera es el escaso tiempo disponible para efectuar la recolección de datos de las Pymes, la segunda es el procedimiento de selección de la muestra, ya que se realiza un muestreo no probabilístico donde no se garantiza su representatividad con respecto a la población y la tercera es el tamaño de la muestra seleccionada debido a que el número de la misma es relativamente pequeño, considerando que se ha optado por seleccionar cuatro Pymes, lo que dificulta la generalización de los datos conseguidos porque no está representando correctamente a la población en su conjunto.

Su principal fortaleza radica en que los datos han sido obtenidos empíricamente a través de la realización de entrevistas a los propietarios de las Pymes, lo que posibilita que estos sean de primera fuente y de forma completa. Asimismo, a través de la realización de estas, en la interacción con los sujetos se pudo explicar el propósito del estudio y se logró especificar claramente la información que se necesitaba obtener.

Cabe destacar también, la buena predisposición de los integrantes de las empresas entrevistadas al momento de responder las preguntas del cuestionario, como un elemento positivo.

### *Conclusiones y recomendaciones*

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se logró conocer acerca de la mayor o menor importancia que los empresarios le atribuyen a la estrategia de RSE, las prácticas socialmente responsables que realizan y su grado de adhesión a la incorporación futura de indicadores de sustentabilidad.

De esta manera, se concluye que las Pymes han evidenciado que los sistemas de información contable, además de ajustarse a la generación de información económica y financiera, deben hacer lo propio con respecto a la generación de información de RSE, a los fines de poder implementar indicadores ambientales y sociales como una herramienta más a utilizar en la toma de decisiones.

Se recomienda que las Pymes comiencen a plantearse esta nueva modalidad para la toma de decisiones, que debe incluir necesariamente aspectos que exceden a la maximización de beneficios en el corto plazo, integrando decisiones, estrategias y políticas, con el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Asimismo, es relevante que consideren que estas prácticas se convierten en herramientas estratégicas en la gestión empresarial, siempre y cuando estén alineadas al objetivo principal del negocio, adicionándole un valor diferencial al producto y/o servicio, contribuyendo así a la mejora en la competitividad y posicionamiento en el mercado.

Para finalizar, se proponen futuras líneas de investigación que se sugieren realizar para profundizar y ampliar ciertos aspectos específicos, como lo son:

- Ampliar el tamaño de la muestra seleccionada y en función de ello analizar una mayor cantidad de empresas para obtener más datos y una idea más generalizada sobre la situación de las Pymes de la ciudad de Arroyito.
- Indagar sobre la factibilidad, costos y beneficios de incluir a los sistemas de gestión empresarial, indicadores sociales y ambientales que permitan lograr un mayor control sobre estas variables, empleándolas como herramientas para generar valor a la vez que contribuyen con la generación de un mundo más sustentable.
- Diseñar un tablero de gestión basado en RSE como modelo para las Pymes de la ciudad de Arroyito, tomando como base los indicadores seleccionados.

## Referencias

- AFIP (2021). Pymes. Recuperado el 10 de septiembre de 2021, de <https://pymes.afip.gob.ar/estiloAFIP/pymes/ayuda/default.asp>
- Andía Valencia, W. (2015). La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000. *Industrial Data*, 18(2), 55-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81643819008>
- Antelo, Y., y Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 36(1), pp. 58-69. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362015000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362015000100007&lng=es&tlng=es)
- Aristimuño, M., Velásquez de Naime, Y. & Rodriguez Monroy, C. (2010). La responsabilidad Social Empresarial (RSE), como valor organizacional en la Pequeña y Mediana Industria (PYME). Recuperado el 30 de septiembre de 2019 de <http://www.laccei.org>
- Charitoudi, G; Sariannidis, N; Giannarakis, G. (2011). La guía de desarrollo para la programación de la responsabilidad social corporativa. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Nikolaos\\_Sariannidis/publication/268353680\\_The\\_Development\\_Guide\\_for\\_Corporate\\_Social\\_Responsibility\\_Programming/links/555e11af08ae86c06b5f3359/The-Development-Guide-for-Corporate-SocialResponsibility-Programming.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Nikolaos_Sariannidis/publication/268353680_The_Development_Guide_for_Corporate_Social_Responsibility_Programming/links/555e11af08ae86c06b5f3359/The-Development-Guide-for-Corporate-SocialResponsibility-Programming.pdf)
- ComunicaRSE. (2012). *10 años de RSE en Argentina. En el camino hacia la sustentabilidad*. Recuperado de [https://www.comunicarseweb.com.ar/sites/default/files/1351615120\\_diez\\_anios\\_rs\\_en\\_argentina.pdf](https://www.comunicarseweb.com.ar/sites/default/files/1351615120_diez_anios_rs_en_argentina.pdf)
- Enderle, G. (2004) Global competition and corporate responsibilities of small and medium-sized Enterprises. *Business Ethics: A European Review*. Vol. 13, nº 1: pp. 51-63.
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas [FACPCE]. (2021). Resolución Técnica N° 36. Normas contables profesionales: balance social. Recuperado de [http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download\\_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036](http://www.facpce.org.ar:8080/NORMASWEB/download_file.php?e=pdf&f=146&t=RESOLUCI%D3N%20T%C9CNICA%20N%BA%2036)

- FOMIN-BID. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Washington D.C: BID.
- Global Reporting Initiative. (s.f.). About GRI. Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/Pages/default.aspx>
- Herrera Madueño; Larrán Jorge; Lechuga Sancho; Martínez-Martínez. (2014). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores. Revista de Contabilidad El Servier, 31-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3597/359744749004.pdf>
- IERAL. (2013). Las Pymes argentinas en un entorno de fluctuaciones económicas. Recuperado de [https://www.cronista.com/documentos/Marcos\\_Cohen\\_Arazi\\_-\\_Pymes\\_y\\_Fluctuaciones.pdf](https://www.cronista.com/documentos/Marcos_Cohen_Arazi_-_Pymes_y_Fluctuaciones.pdf)
- ISO (2014). Global STD. Recuperado el 08 de septiembre de 2021, de [globalstd.com/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social/](http://globalstd.com/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social/)
- Lafuente, Alberto (2001). Responsabilidad social corporativa, recopilación de art320 Responsabilidad social empresarial y políticas públicas Chumaceiro H., Ana; Hernández de Velazco, Judith; Yori C., Ligia y Ziritt, Gertrudis. La crisis de la creación de valor. Documento disponible en: [http://www.ecodes.org/phocadownload/articulos\\_rsc\\_ecodes.pdf](http://www.ecodes.org/phocadownload/articulos_rsc_ecodes.pdf)
- Ley N° 25.877 (2004). Régimen Laboral. Honorable Congreso de la Nación Argentina.
- Milne, M. y Gray, R. (2013). W(h)ither Ecology? The Triple Bottom Line, the Global Reporting Initiative, and Corporate Sustainability Reporting. Journal of Business Ethics, 118, pp. 13-29.
- PwC. (2018). Expectativas 2019 - Pymes en Argentina. Recuperado el 25 de abril de 2020, de PriceWaterhouseCoopers: <https://pwc.to/3cSAZkm>
- Sanz, C., & González, J. (2010). las memorias de sostenibilidad y su divulgación. Contaduría Universidad de Antioquia, 57, 107–118.
- Soriano, C. (2018). Los cinco pecados capitales de las Pymes. Recuperado de: <http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/Los%20cinco%20pecados%20capital%20es%20de%20las%20Pymes.doc>
- United Nations Global Compact. (2015). Guide to Corporate Sustainability. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/library/1151>
- Villamizar, F. (s.f.) ¿desarrollo sostenible? o ¿sustentable? (s.c) (s.f).

Wille, M. (2012). Observatorio Boliviano de Responsabilidad Social. Recuperado en septiembre de 2021, de <http://obrs.blog.com/>

## **Anexos**

### *Anexo I: Consentimiento informado*

La presente investigación es conducida por Milagros Micaela More, estudiante de la Universidad Empresarial Siglo 21. La meta de este estudio es analizar la importancia que tiene la implementación de la estrategia de RSE en PYMES de la ciudad de Arroyito. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 20 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 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 incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla. Desde ya le agradecemos su participación.

*Anexo II: Entrevista*

- 1) ¿Podría mencionar a qué se dedica su Pyme? ¿Cuánto tiempo lleva inmerso en el mercado?
- 2) ¿Tuvo que modificar su actividad diaria debido a la pandemia?
- 3) ¿Podría definir el estado actual de su Pyme de acuerdo con el contexto socioeconómico?
- 4) ¿Posee conocimiento sobre Responsabilidad Social Empresaria?
- 5) ¿Conoce los beneficios de implementar prácticas de RSE?
- 6) ¿Podría mencionar si actualmente su Pyme desarrolla alguna acción sobre RSE?  
¿Considera que su firma podría definirse como socialmente responsable?
- 7) ¿Tiene conocimiento de la existencia de los estándares GRI?
- 8) Teniendo en cuenta los beneficios que traería implementar programas de Responsabilidad Social Empresaria, tanto para la Pyme como para la comunidad.  
¿Estaría interesado en desarrollar acciones al respecto?
- 9) Para finalizar la entrevista, se presenta una serie de indicadores previamente elegidos respetando las normas GRI, para que usted pueda seleccionar con una “X” teniendo en cuenta cuál de estos implementaría para evaluar la gestión de su empresa.

*Anexo III: Tabla de indicadores*

| Indicadores  | Ámbito         |  |
|--|----------------|--|
| Considerar el consumo de energía   | Medioambiental |  |
| Cuidar el consumo de agua  | Medioambiental |  |
| Tratamiento de residuos  | Medioambiental |  |
| Reciclaje de materiales  | Medioambiental |  |
| Seleccionar proveedores en base a criterios ambientales                      | Medioambiental |  |
| Considerar el impacto medioambiental en el desarrollo de la actividad diaria | Medioambiental |  |
| Participación en el mercado  | Económico      |  |
| Impacto económico producido por cambios en su grupo de interés               | Económico      |  |
| Desempeño económico (valor generado)   | Económico      |  |
| Políticas de financiación  | Económico      |  |
| Desarrollar actividades anticorrupción                                       | Económico      |  |
| Desempeñar una competencia leal  | Económico      |  |
| Donaciones a ONG   | Social         |  |
| Políticas para mejorar el clima laboral                                      | Social         |  |
| Integración de personas con capacidades diferentes                           | Social         |  |
| Priorizar la salud y bienestar de los trabajadores                           | Social         |  |
| Rotación del personal  | Social         |  |
| Evitar la discriminación   | Social         |  |