



Universidad del Salvador

Maestría en Contabilidad y Auditoría

Trabajo Final

Análisis de la implementación de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en una Pyme argentina. Casos específicos del Sector Software y Comunicaciones.



Autora: María Elena Heine

Directora de Trabajo Final: Dra. Graciela Scavone

2014

Resumen

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) necesitan empezar a implementar un plan de Responsabilidad Social Empresaria y adecuar sus estrategias de negocio teniendo en cuenta a la Sustentabilidad. Estas empresas deben conocer la temática, la normativa existente acerca de la Responsabilidad Social Empresaria, las ventajas que pueden obtener por ser una empresa socialmente responsable y cómo influye en su cultura empresarial.

Este sector de empresas de la economía debe poder identificar a sus grupos de interés y brindarles información transparente, así como conocer los canales de comunicación para informar acerca de sus aspectos económicos, sociales y ambientales.

Con este trabajo se pretende, por un lado, investigar si las Pymes argentinas al implementar un plan de Responsabilidad Social Empresaria que reflejen su estrategia de sustentabilidad generan o no mayores costos. Por otro lado, analizar informes sociales de Pymes argentinas y aportar un informe de Responsabilidad Social Empresaria de una Pyme argentina, específicamente del rubro software y comunicaciones.

Abstract

Today, small and medium enterprises (SMEs) need to start implementing a Corporate Social Responsibility plan and adjust their business strategies considering sustainability. Small and medium businesses shall know the subject, the existing rules on Corporate Social Responsibility, the advantages to be gained by being a socially responsible company and how it affects their business culture.

The targeted enterprises should be able to identify its stakeholders and provide transparent information and for communication channels to report their economic, social and environmental issues.

This work intended, at first, to investigate if Argentine SMEs that implement a Corporate Social Responsibility that reflect your sustainability strategy generate higher costs or not. Furthermore, analyzes CSR reports of Argentine SMEs and also provide a report of Corporate Social Responsibility from an Argentine SME from communications and software industry.

Índice:

Introducción	Pág. 5
Capítulo 1: Responsabilidad Social Empresaria	Pág. 7
1.1 Conceptos de Responsabilidad Social Empresaria.....	Pág. 7
1.2 Origen y Evolución de la Responsabilidad Social Empresaria.....	Pág. 9
1.3 RSE en las Pymes y los grupos de interés	Pág. 11
1.3.1 RSE en Pymes Argentinas.....	Pág. 17
1.4 La cultura de la empresa y la RSE.....	Pág. 20
Capítulo 2: Normativa aplicable	Pág. 22
2.1 Iniciativas de las Naciones Unidas.....	Pág. 22
2.2 Líneas Directrices de la OCDE.....	Pág. 24
2.3 Indicadores Ethos.....	Pág. 25
2.4 Global Reporting Initiative.....	Pág. 26
2.5 Otras normativas.....	Pág. 27
Capítulo 3: Ventajas y Gestión de RSE en Pymes	Pág. 32
3.1 Ventajas de la RSE en Pymes.....	Pág. 32
3.1.1 Razones para aplicar RSE.....	Pág. 32
3.1.2 Ventajas que genera la RSE en las Pymes.....	Pág. 34
3.2 Estrategia sustentable.....	Pág. 37
3.2.1 Valores de una empresa socialmente responsable.....	Pág. 38
3.3 Gestión de RSE.....	Pág. 39
3.3.1 Modelo de Gestión de RSE.....	Pág. 40
Capítulo 4: Comunicación de la RSE	Pág. 44
4.1 Comunicación Interna de la RSE.....	Pág. 45
4.1.1 Formas de Comunicación Interna.....	Pág. 46
4.2 Comunicación Externa de la RSE.....	Pág. 48
4.2.1 Formas de Comunicación Externa.....	Pág. 48
4.3 Ventajas de la Comunicación.....	Pág. 49

Capítulo 5: Contabilidad y Auditoría de Informes Contables	Pág. 52
5.1 Contabilidad Social.....	Pág. 52
5.1.1 Sistemas contables sociales.....	Pág. 53
5.1.2 Tipos de indicadores sociales.....	Pág. 55
5.2 Evidencias de una gestión responsable.....	Pág. 56
5.2.1 Sistemas de información.....	Pág. 56
5.2.2 ¿Cómo se puede ver la acción sustentable en un Balance Financiero-Contable?.....	Pág. 57
5.2.3 Costos e Ingresos ambientales.....	Pág. 58
5.3 Auditoría de Informes de RSE.....	Pág. 61
5.3.1 Tipos de Auditorías de informes sociales.....	Pág. 62
Capítulo 6: Cómo implementar un Plan de RSE en una Pyme argentina	Pág. 70
6.1 Pasos a seguir para implementar un Sistema de Gestión de RSE en una Pyme.....	Pág. 71
6.2 Análisis de informes sociales de empresas argentinas. Rubro específico de software y comunicaciones.....	Pág. 74
6.3 Caso de Estudio: ATS Advanced Technology Solutions S.A.....	Pág. 82
Conclusiones	Pág. 103
Bibliografía	Pág. 106
Anexos	
A. Otras definiciones de Responsabilidad Social Empresaria	
B. Informe Especial: Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en el mundo Pyme	
C. Cuestionario de Auto-Evaluación del caso de estudio (ATS) con los Indicadores Adec-Ethos	



Introducción

La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) es un tema actual muy importante instalado en todas las compañías que desean producir en la sociedad teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente y de las personas.

Las empresas para cumplir su misión y visión deben desarrollar distintas actividades, muchas de las cuales no siempre son beneficiosas para la sociedad y el medio ambiente. Por ello, las empresas que realizan sus operaciones de forma sustentable contribuyendo al bienestar social, en la medida de sus posibilidades, muestran a la sociedad el resultado obtenido a través de los informes de sustentabilidad presentados voluntariamente, actualmente en Argentina.

Es bueno destacar que, estas empresas que actúan con responsabilidad social empresaria se colocan en una mejor situación frente a aquellas que no lo hacen, por ende, representa una ventaja competitiva para quienes la llevan a cabo.

Si bien el tema ocupa fundamentalmente a las grandes empresas, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) también necesitan ir incorporando esta temática que, en realidad, preocupa a toda la sociedad.

Existe una creencia de que implementar RSE aumenta los costos de las empresas, sobre todo de las más pequeñas y por ello deciden no invertir, sin embargo, saben que si no asumen esta responsabilidad pueden quedar fuera del mercado.

A través del presente trabajo se pretende investigar si *“Las Pymes argentinas pueden implementar un plan de RSE y brindar información externa que reflejen razonablemente su estrategia hacia la sustentabilidad, sin que esto les genere mayores costos”*.

Para ello, serán objetivos generales establecer la asociación de la Responsabilidad Social Empresaria con la cultura y la estrategia de las empresas, determinar las ventajas competitivas que genera el concepto de RSE en las Pymes e investigar acerca de la contabilidad y auditoría de los informes sociales.

Por otro lado, identificar los grupos de interés de las Pymes, exponer un modelo de gestión de RSE para ellas y realizar un aporte a la aproximación a un modelo de informe para Pymes del sector de software y comunicaciones constituirán objetivos específicos.

Mediante la observación indirecta de libros, revistas, páginas de Internet, trabajos y encuestas realizadas por algunas organizaciones se pretende lograr el alcance de los objetivos. También mediante el análisis de:

- La normativa aplicable a las empresas que son socialmente responsables.
- Los canales de comunicación que utilizan las empresas para informar sobre Responsabilidad Social Empresaria.
- Los informes de sustentabilidad de empresas argentinas a fin de identificar acciones y metodologías que contribuyan a la información relacionada con una estrategia de Desarrollo Sustentable. Rubro específico de software y comunicaciones.

Por último, luego de la investigación, se aceptará o refutará la hipótesis mediante diferentes conclusiones.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Capítulo 1: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

1.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA:

Con el correr del tiempo, por el crecimiento de los mercados, la globalización, la liberación de las economías, y a medida que se fueron sucediendo varias crisis mundiales derivadas de la falta de transparencia de las empresas, surge la necesidad de que éstas informen sobre las actividades que realizan en los diferentes ámbitos en que actúan y el compromiso con la sociedad.

Así las empresas empiezan a tener un rol más participativo en la sociedad y para mantenerse en el tiempo, tarde o temprano, deberán incorporar el concepto de Responsabilidad Social Empresaria (en adelante RSE).

Existen varios conceptos de RSE o Responsabilidad Social Corporativa (RSC), según el organismo de que se trate.

Solo para enumerar algunos, podemos mencionar:

- Al Instituto de Empresas y Responsabilidad Social Ethos, organización no gubernamental de Brasil, creado para movilizar y apoyar a las empresas para alentar a una gerencia socialmente responsable establece que:

“Responsabilidad social empresarial es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales que impulsen 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.”

- El Libro Verde de la Comisión de la Unión Europea menciona que:

“Ser sociablemente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir mas allá de su cumplimiento invirtiendo “más” en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”.

- Forum de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas:

“Aunque no existe una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente.

La RSE es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración”.

- El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, define a la RSE:

“...es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto”.

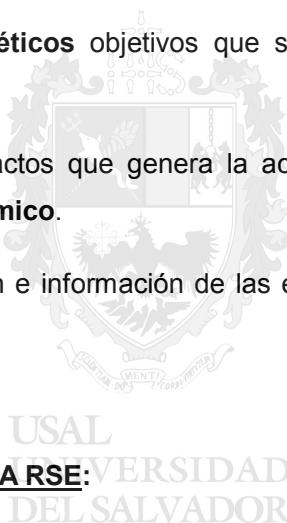
Si bien podemos observar algunas diferencias en las definiciones, en definitiva, el concepto de RSE, supone, como lo establece el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) ¹:

- Una visión de INTEGRALIDAD, que abarque a un conjunto complejo de dimensiones.
- Una perspectiva de GRADUALIDAD, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
- Una noción de PROPORCIONALIDAD, en cuanto al tamaño de la empresa respecto a su ejercicio y ejecución, y la capacidad de influencia en el mercado.
- Una mirada de TOTALIDAD, para que la RSE sea aplicable a cualquier empresa, independientemente del tipo y tamaño.

¹ Documento publicado por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. *“Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria”.*

El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa² establece 5 principios que rigen la Responsabilidad Social Corporativa, que viene a resumir los conceptos de RSE:

- Incluye el **cumplimiento de la legislación** nacional vigente y especialmente de las normas internacionales en vigor (Organización Internacional del Trabajo, Declaración Universal de los Derechos Humanos, Normas de Naciones Unidas sobre Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la esfera de los Derechos Humanos, Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales, etc.).
- Es de **carácter global** es decir que afecta a todas las áreas de negocio de la empresa y sus participadas, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollen su actividad. Afecta por tanto, a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien.
- Comporta **compromisos éticos** objetivos que se convierten de esta manera en obligación para quien los contrae.
- Se manifiesta en los impactos que genera la actividad empresarial en el **ámbito social, medioambiental y económico**.
- Se orienta a la satisfacción e información de las expectativas y necesidades de los **grupos de interés**.



1.2 ORIGEN Y EVOLUCION DE LA RSE:

Las necesidades del hombre son cada vez mayores desde que éste existe, por ello es que siempre está en constante búsqueda de mejorar su calidad de vida y su bienestar.

Durante la era Industrial, que duró entre los años 1920-1950/1960, se caracterizó por el desarrollo de las empresas de producción de bienes, la cual se efectivizaba a cualquier costo, sin importar las consecuencias en la sociedad y el medio ambiente.

Luego, en la era Post-Industrial, surgen las empresas de servicios, donde se desarrolla la tecnología y las telecomunicaciones, cambiando así la forma de conectarse los distintos

² Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. Los 5 principios que rigen la RSC para el observatorio de RSC.

grupos de interés, llega la globalización de los mercados y por ende la forma de hacer negocios cambia.

En la década de los '60 surgen movimientos sociales, como los movimientos pacifistas y feministas, quienes se empiezan a preocupar por temas ambientales, y aparecen algunas leyes de control de emisiones de agua, aire, residuos. Luego por la década de los '70/'80, además de movimientos ambientalistas, se produce el crecimiento y consolidación de las ONG's, y los temas ambientales se empiezan a tratar en el marco político, creándose organismos de medio ambiente, y se originan algunas leyes preventivas de "Impacto Ambiental", surgiendo el Principio Contaminador-Pagador.

Más por los años '90 se empieza a hablar de conceptos como eco-eficiencia, tecnologías limpias, eco-diseño (productividad verde), surgen normas de estandarización (ISO, EMAS, BS 7750), producción y consumo sustentable, entre otros, y hay un mayor protagonismo del sector empresario en temas ambientales. Ya se habla aquí de prevención más que de atacar el problema.

La estrategia de gestión empresarial de producción limpia, se aplica a productos, procesos y organización del trabajo y tiene como objetivo minimizar las emisiones tóxicas y de residuo, lo que permite reducir los riesgos para la salud humana y ambiental, elevando la competitividad organizacional y aumentando a la larga la rentabilidad.

Por casos como IBM y Enron, debido a los problemas de credibilidad y confianza en las compañías, surge la necesidad por parte de la sociedad de que las empresas generen información transparente. Se produce así un cambio de valores en la sociedad que requiere que las compañías muestren las actividades que realizan realmente en los diferentes ámbitos en que se desenvuelven. Es necesario que las empresas contribuyan a la sociedad, sean legítimas y apliquen valores éticos, no solamente desde el lado económico, sino también socio-político³.

A partir de la década del 2000 ya se habla de Mejoras Continuas y Sistemas de Gestión Integrados, Integración y Sustentabilidad e Incorporación del Sector Económico- Financiero.

Como podemos observar el concepto de RSE fue evolucionando a través del tiempo y cada año las exigencias son diferentes.

³ Sumado a ello, en Argentina, se produce una disminución del rol social del Estado. Muro, Ana T. (2003) *"Responsabilidad Social Corporativa en la Argentina"*. Informe para el Management Ambiental. Copyright 2003. Buenos Aires, Argentina.

Según un estudio de los últimos "10 años de RSE en Argentina" (Langlois A. et al, 2012), efectuado por un grupo de investigadores de ComunicaRSE, desde el año 2002 el concepto de RSE ha evolucionado, pero de todas ellas cuatro elementos fueron inamovibles:

- Considerar a la RSE como algo voluntario.
- Considerar a la RSE como una forma de administrar los impactos de la compañía.
- Enfatizar su dimensión Ética y de transparencia.
- Incorporar las expectativas de los grupos de interés.

1.3 RSE EN LAS PYMES Y SUS GRUPOS DE INTERÉS:

En general las Pymes constituyen un sector importante en la economía de un país, y por ello la RSE es un tema que empieza a ocupar también a estas empresas ya que existe una tendencia mundial por el cuidado del medio ambiente y por conocer la opinión de los grupos de interés. Además la RSE ha dejado de ser un tema meramente filantrópico, para pasar a ser un tema de competitividad y un modelo redituable de negocio para las empresas.

Alejandro Langlois, Director de ComunicaRSE (Langlois, 2004), desmitifica que el concepto abarque sólo a las grandes corporaciones y establece que un considerable número de organizaciones están difundiendo el concepto de RSE entre las pequeñas y medianas empresas.

Muchas son las razones por las cuales las Pymes deberían incorporar de manera gradual y progresiva la RSE en su estrategia empresarial:

- contribuyen al desarrollo económico del país por incremento de la competitividad,
- para mejorar su gestión y para un desarrollo sostenible del país, cuidando el medio ambiente,
- muchas son proveedoras de las grandes empresas y exportadores a nivel internacional, por lo tanto sentirán la necesidad de hacerlo tarde o temprano,
- la necesidad de transparencia en las operaciones de la compañía y la ética en los negocios generando balances confiables,

- se encuentran inmersas en una comunidad donde desarrollan su actividad,
- generan gran cantidad de empleo, por lo tanto es muy importante que éstas se preocupen por el bienestar de sus trabajadores y su familia,
- cambios de valores tanto en hábitos de consumo por clientes y de inversores que se preocupan por el medio ambiente.

En este sentido las Pymes tienen una serie de ventajas para el desarrollo de la RSE en comparación a las grandes empresas, como menciona Carolina Zatarain⁴, debido a:

- su adaptabilidad a los cambios por su tamaño
- su capacidad creativa y de innovación en todos los niveles
- comunicación directa con los colaboradores
- mejor conocimiento del entorno y las necesidades de la comunidad y del mercado
- desarrollo de su propio modelo de gestión de RSE
- alianzas estratégicas y vinculación con el gobierno y grandes empresas para recibir capacitación de RSE.

“La transformación de una cultura es un tema de todos. El reto radica en la educación”
 “Esto será posible mediante un proceso adecuado de sensibilización, capacitación, desarrollo e implementación de un modelo de gestión hecho a medida para las pymes”.

Lo importante en las pequeñas y medianas empresas es comenzar con un buen plan de acción que defina las prioridades y las metas concretas que se esperan alcanzar, mediante un proceso continuo y organizado, en el cual se vayan incorporando las buenas prácticas empresariales, de modo que no se realicen sólo cuando dispongan de recursos.

Mediante un continuo aprendizaje, y en constante comunicación con sus grupos de interés, la empresa podrá ir incorporando las modificaciones que considere necesarias para un desarrollo sustentable de sus operaciones.

⁴ Zatarain, Carolina. (2013). Directora General de Activo Jalisco Sustentable. “Las pymes: El gran reto de la RSE en México”.

Pero he aquí que, en general, el planteo en las Pymes radica en que si implementar RSE ocasiona mayores costos. Esto es así porque consideran que la RSE es un gasto y no una inversión a largo plazo.

Mediante la inversión de tiempo y medios, en el corto plazo, es posible que las Pymes incorporen a sus actividades diarias el concepto de sustentabilidad, con una visión y liderazgo de la Dirección hacia todos sus empleados.

Existen muchas actividades prácticas que se pueden realizar en torno a la RSE en las Pymes que no son muy costosas ni complejas de implementar desde los distintos grupos de interés y que podrán mejorar su competitividad, y que le generarán beneficios no solo financieros, sino también sociales, ambientales y económicos.

Como lo establece la *Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes* (Roser Hernández, I. 2005), en concreto las principales ventajas e inconvenientes, en términos generales, a los que se enfrentan las Pymes son:

Debilidades	Amenazas
Recursos limitados Poca formación y conocimiento Comunicación Falta de motivación Falta de estrategias comunes	Sanciones administrativas Supervivencia Pérdida de competitividad No acceso a mercado global
Oportunidades	Fortalezas
Ventaja competitiva Ayudas administrativas Mejora la reputación Anticiparse a futuras reglamentaciones y exigencias Mejor conocimiento clientes - stakeholders ⁵ Control de riesgos	Las Pymes son mas adaptables y flexibles Menos burocracia Conocimiento del entorno local Mayor confianza Menos exigencias

⁵ Edward Freeman define como stakeholder a "aquellos grupos que pueden afectar o son afectados por el logro de los propósitos de la organización". IESE, Business School University of Navarra. *La evolución del concepto Stakeholders en los escritos de Ed. Freeman*. Newsletter N° 5 - Otro punto de vista. Noviembre 2009.