

# Informe Especial: Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en el mundo PyME

Julio de 2013



## Síntesis Ejecutiva

- **Existen vacíos de información** respecto a en qué medida y de qué manera las empresas efectivamente toman en cuenta su responsabilidad como actor social al momento de la toma de decisiones operativas.
- **Especialmente en el ámbito de las PyME** la información es escasa, por lo que **los datos presentados en este informe brindan un aporte significativo en este sentido. La FOP se propone promover en este segmento de empresas la necesidad de reforzar una cultura empresarial a favor de una mayor sustentabilidad en las acciones de los negocios.**
- **El 23% de las PyME industriales argentinas realiza iniciativas de responsabilidad social empresaria.** Principalmente a través de donaciones a fundaciones, ONG u otras instituciones sociales o ambientales, o bien con la implementación de acciones para el cuidado del medio ambiente (tratamiento de residuos, uso reducido e energía y agua, entre otros)
- El grado de implementación de iniciativas de RSE no es uniforme al interior del segmento de las PyME industriales, sino que **son las empresas de mayor tamaño y las más dinámicas las que presentan una mayor propensión a comprometerse con su entorno** con la realización de este tipo de acciones
- Entre las empresas medianas la proporción que desarrolla RSE asciende al 35%, mientras que para las pequeñas es del 22%. Por otro lado, el 31% de las PyME inversoras realiza RSE, y entre las que no invierten es sólo del 17%
- Si bien es difícil encontrar una definición unívoca y universal de RSE, en general **el concepto se refiere a la preocupación desde la empresa del impacto que sus actividades pueden ocasionar en la sociedad y el medio ambiente**
- La RSE no sólo **favorece a la sociedad en su conjunto**, sino que también deriva en **beneficios directos para la empresa** que la lleva a cabo, mejorando su imagen corporativa, aumentando el compromiso de sus trabajadores, o bien reduciendo los costos de producción
- Las **acciones de RSE** llevadas a cabo por las empresas pueden estar dirigidas a cuidar el medio ambiente, promover mejoras en la calidad de vida de la población de su propia comunidad, mejorar el nivel de formación y el ambiente laboral de sus trabajadores, entre otras

Se agradecerá la mención de la institución (Fundación Observatorio PyME) y de la fuente (*Informe especial: Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en el mundo PyME*)

## ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA? UN DEBATE TODAVÍA ABIERTO

La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) es relativamente nueva como concepto, pero no en la práctica, ya que las empresas -y fundamentalmente las PyME- siempre han tenido un rol importante y un vínculo estrecho con la comunidad en donde se desarrollan, con la noción de que si se desenvuelven de forma socialmente correcta y responsable en el desarrollo de sus actividades, esto puede derivar en un impacto positivo en su nivel de desempeño.

Sin embargo, en los últimos años han surgido nuevas demandas del mercado y de la sociedad, con la idea de que todos los actores sociales (individuos, empresas, gobiernos) debemos preocuparnos y ocuparnos por los efectos que nuestras acciones tienen en nuestro entorno. Esto da más motivos al mundo empresarial para ser responsable tanto en relación al medio ambiente, como con la comunidad en donde se desarrollan y con sus propios recursos humanos.

Es posible que las PyME puedan responder con mayor rapidez a estas nuevas demandas de la sociedad y el mercado al tener estructuras más pequeñas y flexibles que en el caso de las grandes empresas. Aunque es necesario que para esto se tome la decisión desde la gerencia de las firmas de integrar a la actividad cotidiana de la empresa la RSE como concepto, y poder así llevar adelante las decisiones operativas en este marco.

Es difícil encontrar una definición unívoca y universal de lo que significa RSE. Aunque sí es un concepto que despierta cada vez más interés tanto en la agenda empresarial, como en el académico, en organizaciones e instituciones del tercer sector que promueven la responsabilidad social, en el sector público, y desde la cobertura que le dan los medios de comunicación.

Con lo cual, el concepto de RSE ha ido evolucionando en los últimos años. En particular, desde el año 2011 la Comisión Europea renueva su definición de RSE para dar un enfoque más simple y moderno a la que había establecido apenas diez años antes<sup>1</sup>, definiéndola ahora sencillamente como “la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”.

Pero también se encuentran otras definiciones de RSE. En Brasil, el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidade Social la define como “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”.

Mientras que The Center for Corporate Citizenship at Boston College en Estados Unidos considera que “ciudadanía corporativa hace referencia a la manera en que la empresa integra valores sociales básicos con sus prácticas comerciales, operaciones y políticas cotidianas. Una empresa que adhiere al principio de la ciudadanía corporativa entiende que su propio éxito está entrelazado con la salud de la sociedad y el bienestar general”.

Existen diversas definiciones de RSE, pero en líneas generales todas se refieren a la preocupación desde la empresa de los efectos que puede ocasionar en la sociedad y el medio ambiente al momento de la toma de decisiones operativas sobre el desarrollo de su actividad.

---

<sup>1</sup> En 2001 la Comisión Europea había definido RSE como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”

## **¿CON QUÉ OBJETIVO Y A TRAVÉS DE QUÉ ACCIONES SE LLEVAN ADELANTE PRÁCTICAS DE RSE?**

Las acciones de RSE no sólo favorecen a la sociedad en su conjunto, sino que también derivan en beneficios directos para la empresa que las lleva a cabo, mejorando su imagen corporativa y reputación entre sus clientes, proveedores, y la comunidad toda donde se desenvuelve; aumentando el compromiso, la fidelidad y la productividad de los propios trabajadores; o bien logrando una disminución en los costos de producción.

Con lo cual, las empresas pueden adoptar medidas de RSE tanto por considerar que es un deber ético u obligación moral, como por el hecho de poder percibir los beneficios concretos de hacerlo.

Sin embargo, la realización de acciones de RSE no está todavía completamente difundida en el mundo empresarial. Como se verá más adelante, el 23% de las PyME industriales argentinas efectivamente lleva adelante iniciativas de responsabilidad social empresarial. El hecho de que la mayor parte de las empresas aún no lo haga puede deberse en ciertos casos a que todavía los empresarios no cuentan con información respecto a de qué manera pueden llevar adelante estas buenas prácticas y cuáles son los beneficios derivados de hacerlo; o bien por no poder gestionar la implementación de acciones de RSE con un direccionamiento estratégico en este sentido desde la gerencia; o directamente por no poder financiar los costos que muchas veces implica poder realizar este tipo de actividades o los cambios necesarios en los procesos de gestión y producción para hacerlo, aunque es importante destacar que muchas acciones de RSE no implican costos importantes, sino que conllevan solo un cambio actitudinal y de conciencia, que no implica esfuerzo ni costo alguno, simplemente la modificación de un hábito o forma de proceder.

### **Objetivos específicos de distintas iniciativas de RSE**

La RSE implica adoptar medidas e integrar aspectos sociales y medioambientales en los objetivos de la empresa, y puede perseguir distintos objetivos, que están relacionados con la multiplicidad de acciones de RSE que se llevan a cabo, como cuidar el medio ambiente; promover mejoras en la calidad de vida, la educación y la salud de la población; mejorar el nivel de formación y el ambiente laboral de los trabajadores de la empresa; brindar oportunidades laborales a grupos socialmente vulnerables.

La RSE puede ser interna o externa. En el primer caso, se refiere a acciones que son llevadas a cabo internamente en la empresa. Para mejorar la situación de los propios trabajadores mejorando su nivel de formación con ayuda financiera para su asistencia a instituciones educativas, o bien capacitándolos internamente en la empresa. También mejorando sus condiciones en el trabajo (ambiente laboral, seguridad e higiene) o brindándoles servicios sociales en materia de salud, alimentación, vivienda, transporte. La RSE interna igualmente comprende la aplicación de procesos productivos que disminuyan el impacto ambiental negativo.

En cuanto a la RSE externa, abarca acciones que se desarrollan en la comunidad donde se desenvuelve la empresa, con sus clientes y proveedores, con la relación con las autoridades gubernamentales, y en el cuidado del medio ambiente. En este sentido, las PyME pueden mejorar el vínculo con su entorno con mayor fluidez que en el caso de las grandes empresas, como un actor más de la sociedad, y participando activamente en distintas actividades de la comunidad.

Con este fin, las firmas realizan donaciones (en dinero o en especie, con los bienes o servicios que la misma firma produce) o patrocinios a proyectos sociales, fundaciones, ONG u otras instituciones del tercer sector (de educación, ayuda a grupos sociales vulnerables o

postergados de la comunidad, salud, cultura, alimentación); también pueden aportar horas de trabajo de sus propios empleados, o incentivar el trabajo voluntario entre su personal.

Específicamente respecto a la relación de las empresas con sus clientes y proveedores, las empresas también pueden llevar adelante ciertas iniciativas en pos de mejorar estos vínculos, como puede ser a partir de la implementación de un sistema de monitoreo de satisfacción de clientes, o abriendo un canal de consultas y/o reclamos para los mismos. En cuanto a los proveedores, las firmas pueden, a través de programas de auditorías o controles, verificar si los mismos cumplen con legislaciones tributarias, laborales u otras; o si cuentan con certificaciones de calidad o ambientales.

Como se dijo antes, la RSE también implica la toma de medidas para proteger el medio ambiente, con el consumo eficiente y reducido de energía y agua; evitando la contaminación, reduciendo residuos y manejando conscientemente los desechos peligrosos, o bien a partir del reciclaje. Las firmas pueden adoptar buenas prácticas en términos medioambientales, y acceder así a certificaciones que den cuenta de su aplicación.

### **¿EN QUÉ MEDIDA LAS PYME INDUSTRIALES ARGENTINAS ADOPTAN MEDIDAS DE RSE? SON LAS EMPRESAS MÁS GRANDES Y DINÁMICAS LAS MISMAS QUE INTEGRAN ESTAS ACCIONES A SU OPERATORIA.**

Como se dijo, el concepto de RSE es relativamente nuevo, y se encuentra en constante evolución, con lo cual existen vacíos de información respecto a esta temática, en qué medida y de qué manera las empresas efectivamente toman en cuenta su responsabilidad como actor social al momento de la toma de decisiones operativas.

En Argentina en particular, hay pocas instituciones que tienen como finalidad promover la generación de información al respecto. Y en líneas generales se encuentran datos referentes a grandes empresas, en las cuales la RSE ha ido cobrando cada vez más relevancia, y en ciertos casos constituyen oficinas, e incluso gerencias, abocadas a integrar las acciones de la empresa desde un punto de vista socialmente responsable.

Instituciones como el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) y Comunicación de Responsabilidad & Sustentabilidad Empresaria (ComunicaRSE) trabajan en el estudio de la presencia y difusión de RSE entre grandes empresas, y su aporte es muy importante en esta materia.

Sin embargo, en el ámbito de las PyME la información es escasa, por lo que los datos presentados en este informe brindan un aporte significativo en este sentido. La FOP se propone promover en este segmento de empresas la necesidad de reforzar una cultura empresarial a favor de una mayor sustentabilidad en las acciones de los negocios.

Los datos relevados por la Encuesta Estructural anual de la Fundación Observatorio PyME miden el grado de difusión de la responsabilidad social empresaria en el segmento de las PyME industriales argentinas, y muestran que si bien en una de cada cuatro empresas se realizan actividades que pueden definirse como de RSE, aún queda camino por recorrer con el fin de ampliar la difusión de la responsabilidad social en las PyME.

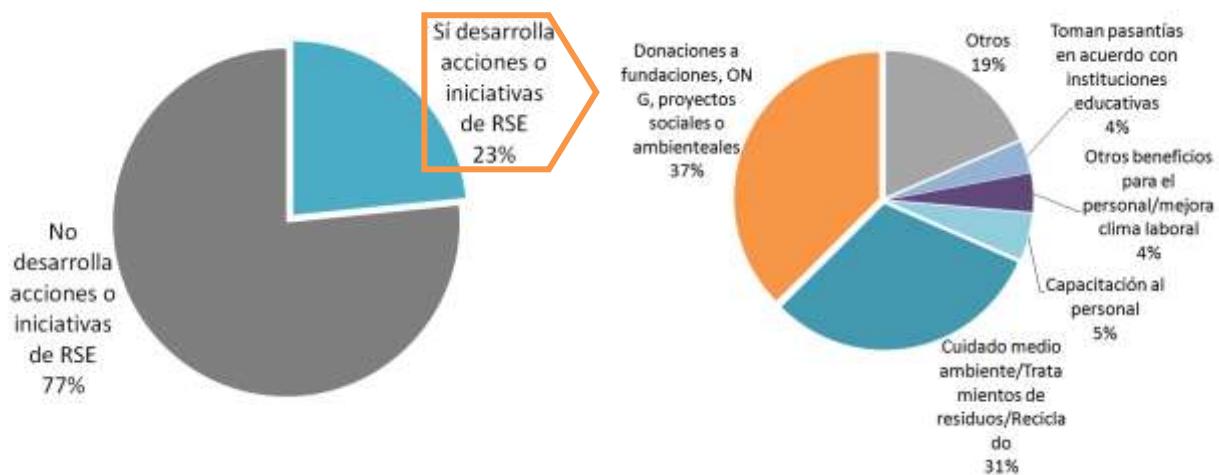
Por otra parte, es importante destacar que el grado de implementación de iniciativas de RSE no es uniforme al interior del segmento de las PyME. Sino que se observan importantes diferencias entre las empresas de acuerdo a su tamaño y nivel de desempeño. En particular, son las empresas de mayor tamaño y las más dinámicas las que presentan mayor propensión a comprometerse con su entorno con la realización de acciones de RSE.

Como muestra el Gráfico 1, el 23% de los empresarios industriales PyME manifiesta desarrollar acciones o iniciativas de RSE, definida como “la integración voluntaria en las actividades y en los objetivos de la empresa de consideraciones medioambientales y sociales, además de las exigencias jurídicas y las obligaciones contractuales. Implica la realización de acciones que pueden resultar en beneficios para la propia empresa, sus trabajadores y la comunidad de su entorno”.

Las acciones de RSE que son llevadas a cabo en mayor medida por las PyME son las donaciones (en dinero o en especie) a fundaciones, ONG, proyectos sociales o ambientales (37% de las PyME que realizan RSE), y la implementación de acciones para el cuidado del medio ambiente, tratamiento de residuos, reciclado, uso reducido de energía y agua, etc (31%).

Aunque en menor medida, también son mencionados la realización de actividades de capacitación del personal, y el esfuerzo por brindar otro tipo de beneficios a los trabajadores de la empresa, que en general están relacionados con mejora del clima laboral; así como la toma de pasantes en el marco de convenios con diferentes instituciones educativas (ya sea de nivel secundario, terciario o universitario).

Gráfico 1 – ¿La empresa desarrolla acciones o iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? , ¿cuál? (% de empresas)

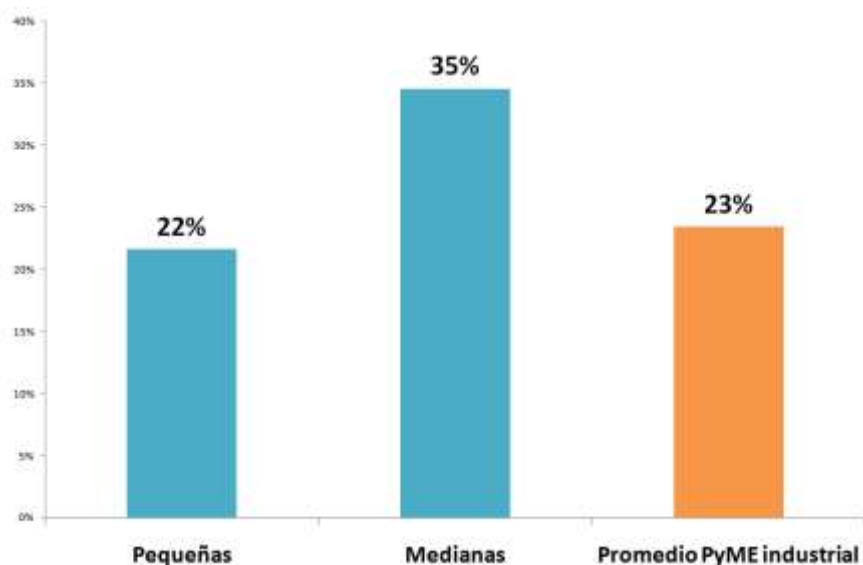


Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

Asimismo, si bien no se puede hablar de relaciones causales, tal como se dijo antes, un análisis descriptivo de los datos permite ver que son las empresas más grandes y dinámicas dentro del segmento PyME industrial las que están más familiarizadas con llevar adelante acciones de RSE.

De hecho, se observa una importante asociación positiva entre el tamaño de las empresas y la realización de actividades socialmente responsables: las empresas medianas son más propensas a realizar RSE respecto a las pequeñas.

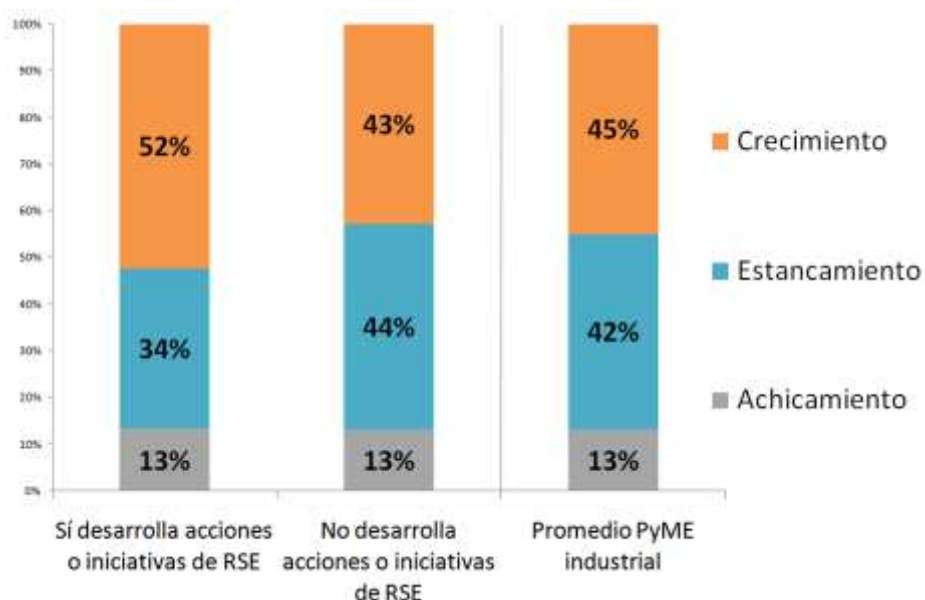
**Gráfico 2 – ¿La empresa desarrolla acciones o iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? (% de empresas, por tamaño)**



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

Por otra parte, el nivel de desempeño productivo también está relacionado positivamente con la RSE, lo que se ve reflejado en que la proporción de PyME en crecimiento es mayor entre las firmas que realizan RSE que entre las que no lo hacen (Gráfico 3).

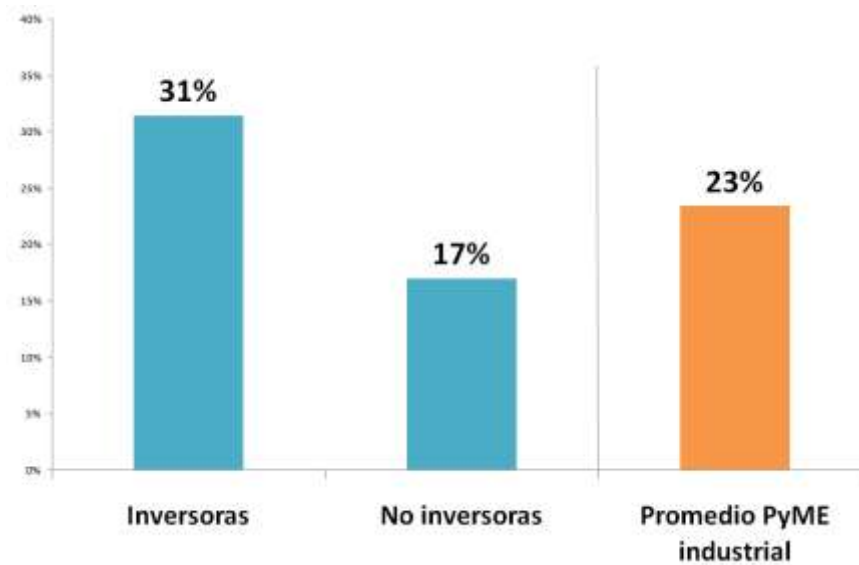
**Gráfico 3 – El último año, la empresa atravesó una frase de... (% de empresas, de acuerdo a si realizan RSE)**



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

Se encuentra también una asociación positiva entre la realización de inversiones y la competitividad internacional de las PyME industriales y la realización de RSE. Por un lado, mientras que entre las empresas inversoras la proporción que efectivamente lleva adelante acciones de RSE asciende al 31%, para las no inversoras el porcentaje desciende al 17% (Gráfico 4).

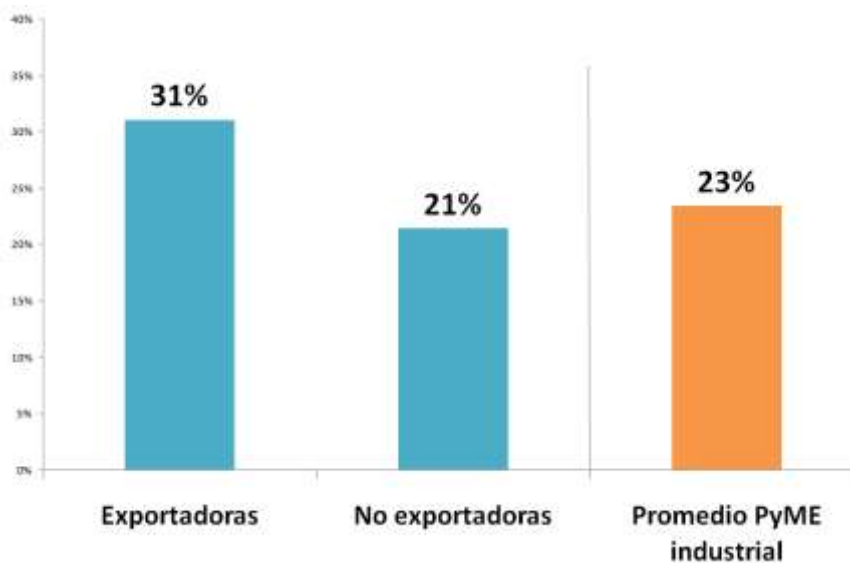
**Gráfico 4 – ¿La empresa desarrolla acciones o iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? (% de empresas, de acuerdo a si realizan inversiones)**



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

Por otro lado, las PyME exportadoras (21% del total) presentan una tendencia mayor a realizar acciones de RSE que aquellas que concentran la totalidad de sus ventas en el mercado interno (Gráfico 5)

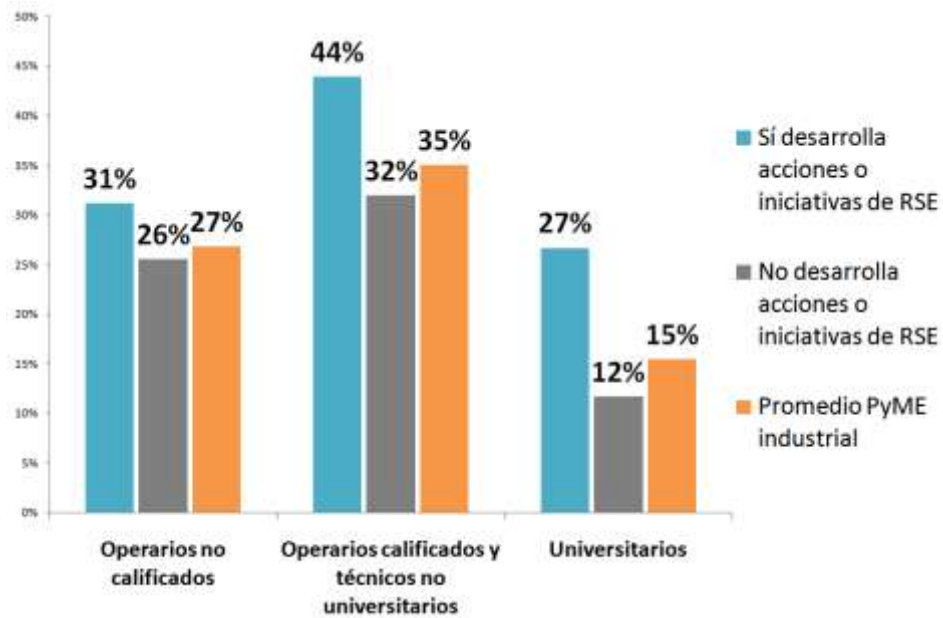
**Gráfico 5 – ¿La empresa desarrolla acciones o iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)? (% de empresas, de acuerdo a si exportan)**



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

También se observa una actitud diferente entre las firmas que desarrollan acciones de RSE y el resto respecto a la demanda de recursos humanos para incorporar al plantel de personal. En efecto, tal como muestra el Gráfico 6, estas empresas lideran la búsqueda de trabajadores de todos los niveles de calificación.

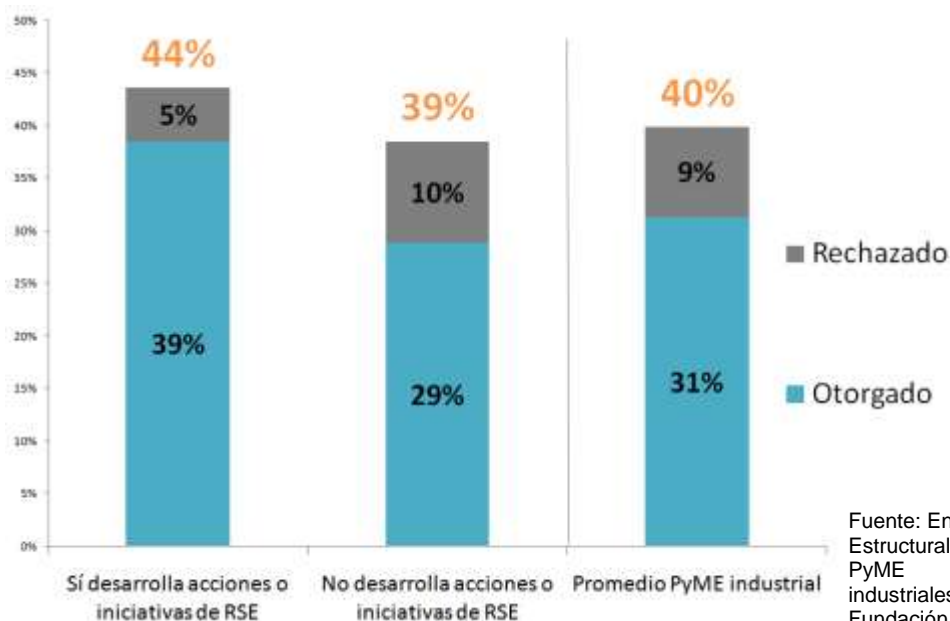
**Gráfico 6 – ¿Busca contratar personal para las siguientes categorías?**  
(% de empresas, de acuerdo a si realizan RSE)



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME

Finalmente, la demanda de crédito también está asociada positivamente a la realización de acciones socialmente responsables por parte de las PyME industriales, ya que son las empresas que llevan adelante estas actividades las que a su vez más solicitan, y finalmente reciben, créditos bancarios.

**Gráfico 7 – En el último año, ¿solicitó la empresa crédito bancario?, ¿le fue otorgado?**  
(% de empresas, de acuerdo a si realizan RSE)



Fuente: Encuesta Estructural a PyME industriales, 2012  
Fundación Observatorio PyME



## Nota metodológica

### Encuesta Estructural a PyME industriales 2012

La Encuesta Estructural a PyME Industriales 2012 fue relevada por encuestadores de la Fundación Observatorio PyME(FOP) entre los meses de noviembre de 2012 y abril de 2013 y completada por las empresas de una muestra probabilística elaborada por la Fundación Observatorio PyME.

#### Alcance

La Encuesta Estructural a PyME industriales 2012 comprende a las empresas cuya actividad principal corresponde a industria manufacturera (divisiones 15 a 37 de la Clasificación Industrial Internacional Industrial Uniforme de todas las Actividades Económicas-CIIU Rev. 3.1<sup>2</sup>) y cuya cantidad total de ocupados es entre 10 y 200. No se incluyen las empresas que pertenecen a un grupo económico integrado por empresas que, en su conjunto, poseen más de 250 ocupados.

#### Diseño muestral

Las empresas fueron seleccionadas de directorios propios de la Fundación Observatorio PYME y los Directorios de Empresas generados por los distintos Observatorios PyME Regionales en funcionamiento.

La muestra fue estratificada por región, actividad económica y el tamaño de las empresas. La cantidad total de empresas extraídas de cada estrato para un tamaño de muestra fijo igual a 1024 fue determinada por afijación proporcional. Los errores de las estimaciones para proporciones y medias fueron calculados con un 95% de confianza, equivaliendo aproximadamente a +/- 3.20% y +/- 1606 miles de pesos (en el último caso tomando como ejemplo la variable ventas anuales) respectivamente.

Tabla 1: Tamaño de la muestra y cantidad de casos con respuesta de la Encuesta Estructural 2012

Tamaño de la muestra	1024
Cantidad de casos con respuesta	893
Tasa de respuesta	87,2%

Tabla 2: Estratos según región geográfica

1. Área Metropolitana de Buenos Aires: Ciudad Autónoma de Buenos Aires y partidos del Gran Buenos Aires.
2. Centro: demás partidos de la Provincia de Buenos Aires y las Provincias de Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe.
3. Cuyo: Provincias de Mendoza, San Juan y San Luis.
4. Noreste: Provincias de Chaco, Corrientes, Formosa y Misiones.
5. Noroeste: Provincias de Catamarca, Jujuy, La Rioja, Salta, Santiago del Estero y Tucumán.
6. Sur: Provincias de Chubut, La Pampa, Neuquén, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego.

Tabla 3: Estratos según actividad económica (Divisiones CIIU Rev. 3.1)

1. Div.15-Manufactura de productos alimenticios y bebidas.
2. Div.17-Manufactura de productos textiles; Div.18-Manufactura de prendas de vestir; Div.19-Manufactura de productos de cuero; manufactura de equipajes; manufactura de calzado.
3. Div.20-Manufactura de madera y productos de madera.
4. Div.21-Manufactura de papel y productos de papel; Div.22-Actividades de edición e impresión y reproducción de grabaciones.
5. Div.24-Manufactura de químico y productos químicos.

<sup>2</sup><http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcst.asp?Cl=17&Top=2&Lg=3>

6. Div.25-Manufactura de caucho y productos de plástico.
7. Div.26-Manufactura de productos minerales no metálicos.
8. Div.27-Manufactura de metales básicos; Div.28-Manufactura de productos metálicos (excepto maquinaria y equipo).
9. Div.29-Manufactura de maquinaria y equipo.
10. Div.31-Manufactura de maquinaria y aparatos eléctricos; Div.32-Manufactura de equipos y aparatos de radio, televisión y comunicación; Div.33-Manufactura de instrumentos médicos, ópticos y de precisión, y de relojes.
11. Div.34-Manufactura de vehículos de motor, trailers y semitrailers (incluye autopartes).
12. Grupo 361-Manufactura de muebles.
13. Otras actividades manufactureras.

Tabla 4: Estratos según cantidad total de ocupados

1. de 10 a 50
2. de 51 a 200

#### **Secciones del cuestionario**

El cuestionario de la Encuesta Estructural a PyME industriales 2012 está conformado por las siguientes secciones y contenidos (ver cuestionario completo en Anexo):

- A. Características generales de la empresa: Actividad principal, año de inicio, forma jurídica y localización de la empresa.
- B. Problemas y expectativas: Relevancia de los principales problemas y expectativas para 2013 de ventas, exportaciones, cantidad de ocupados e inversiones.
- C. Inversiones: realización de inversiones, fuentes de financiamiento de las inversiones, motivos de no inversión.
- D. Desempeño: situación general de la empresa, grado de utilización de la capacidad instalada, ventas y cantidad de ocupados.
- E. Comercio Exterior: percepción de amenaza de importaciones, porcentaje exportado, destino de las exportaciones realizadas, evolución del precio del principal producto exportado e insumo importado, cambios realizados para poder exportar, motivo de no exportación, grado de relevancia de instrumentos públicos de fomento para la exportación, origen de insumos, bienes intermedios y bienes de capital, sustitución de bienes de capital importados, influencia en la empresa del nuevo Sistema de Control de Importaciones
- F. Clientes y proveedores: tipo de clientes, porcentaje de las compras realizadas al principal cliente, dimensión del principal cliente, distancia al principal cliente, tipo de proveedores, porcentaje de las compras realizadas al principal proveedor, dimensión del principal proveedor y distancia al principal proveedor
- G. Recursos humanos: búsqueda de trabajadores y remuneración promedio del personal.
- H. Financiamiento y relaciones económico-financieras: cantidad de días de cobro a clientes y pago a proveedores, proyectos frenados por falta de inversión, solicitud de créditos bancarios, estados contables.

#### **Trabajo de campo y procesamiento de los datos**

El relevamiento fue realizado entre noviembre de 2012 y abril de 2013. El cuestionario fue suministrado a las empresas en formato digital off-line vía correo electrónico o impreso, vía correo tradicional o

personalmente a través de los encuestadores de la FOP, y completado de forma auto-administrada por los responsables o encargados de la conducción de la empresa con la eventual asistencia de los encuestadores.

Las empresas relevadas fueron clasificadas por Clase (4 dígitos de la CIU Rev.3.1) a partir de la principal actividad económica y el principal producto informado por éstas.

El procesamiento de los datos para obtener las estimaciones finales y el cálculo de los errores estándares relativos, contempla la ponderación de los datos de cada empresa por la inversa de su probabilidad de selección y un ajuste posterior de estas ponderaciones teniendo en cuenta las bajas y la no respuesta.

### Descripción del Panel

Las siguientes tablas ofrecen una descripción del tamaño de las empresas estudiadas según el monto de ventas anuales y la cantidad de ocupados. Estos valores surgen de analizar los datos del Panel sin ponderar.

Tabla 5: Total de ventas anuales 2011 (en miles de pesos)

Ventas	Total
El 50% presenta ventas menores a...	\$ 5.968
El 75% presenta ventas menores a...	\$ 16.216
Ventas promedio	\$ 15.914

Tabla 6: Total de ocupados a diciembre de 2011

Ocupados	Total
El 50% de las empresas tiene menos de...	21
El 75% de las empresas tiene menos de...	48
Ocupados promedio	37