



Ingeniería Industrial

ISSN: 1815-5936

Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior
Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.

Bermudez-Colina, Yeicy; Mejías-Acosta, Agustín Alexander
Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas
Ingeniería Industrial, vol. XXXIX, núm. 3, 2018, Septiembre-Diciembre, pp. 315-325
Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458817010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEI
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto



Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas

Measurement of Corporate Social Responsibility: cases in Latin American Small business

Yeicy Bermudez-Colina, Agustín Alexander Mejías-Acosta

Universidad de Carabobo. Estado Carabobo, Venezuela

Correo electrónico: yeicyb@gmail.com, aamejiasa@gmail.com

Recibido: 20 de septiembre del 2016

Aprobado: 18 de junio del 2018

Resumen

La información en temas relacionados con la medición de la RS Latinoamericana, revela diversidad de intenciones por evaluar el comportamiento. Las experiencias para estimarla en diferentes organizaciones, exponen tendencias en aumento del uso de técnicas cuantitativas en la medición para la posterior planificación organizacional. Se presentan aspectos relacionados a la cuantificación de la Responsabilidad Social (RS) en Pequeñas Y Medianas Empresas (Pymes) latinoamericanas. Se realizó una búsqueda de información a través de Google Académico de investigaciones relacionadas desde el año 2012, con preferencia hacia trabajos empíricos. Los resultados demuestran que las múltiples variables que se presentan están orientadas al área social, económica y ambiental en concordancia la norma ISO 26000. Se evidencia la necesidad de que las PYMES aclaren que la RSE involucra una gestión que requiere ser integrada en la organización y no son solo acciones filantrópicas. PYMES presentan debilidad al realizar labores no visibles asociadas a RSE sin incluirlas en su planificación estratégica.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, Pymes, medición cuantitativa, Latinoamérica

Abstract

Information on issues related to the measurement of Latin American Social Responsibility (SR) reveals diversity of intentions to evaluate its behavior. The experiences to estimate it in different organizations expose tendencies increasing the use of quantitative techniques in measuring for further organizational planning. This document contains aspects related to the quantification of SR in Latin American SMEs. An information search of related researches since 2012 was carried out through Google Scholar, with preference for empirical works. Results show that the multiple variables presented are guided to social, economic and environmental areas in accordance with the ISO 26000 standard. It is evident the need for SMEs to clarify that CSR involves not only philanthropical actions but integrated management into the organization. SMEs show weakness when performing non-visible tasks associated with CSR not included in their strategic planning.

Key words: corporate social responsibility (CSR), SMEs, quantitative measurement, Latin America.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy día, las empresas están más interesadas en demostrar un desempeño beneficioso a la sociedad, fomentando estrategias que respondan a las presiones sociales, medioambientales y económicas. Esto las lleva a preocuparse y comprometerse por reformar y a la vez robustecer las prácticas, a disminuir las externalidades negativas y con ello lograr mejores posiciones en este entorno cada vez más dinámico [1].

El contexto posmoderno, exige una ciudadanía que considere a la sociedad como un marco constructivo de la formación de valores éticos y ciudadanos en pro de las generaciones actuales y futuras [2]. Por ello es frecuente, en el ámbito académico y empresarial el uso de términos como responsabilidad ambiental y social de la empresa, ciudadanía empresarial, responsabilidad social corporativa (RSC), responsabilidad social empresarial (RSE) o simplemente responsabilidad social (RS) [3, 4, 5, 6].

La RSE es una forma de gestión organizacional para la sostenibilidad, que cada vez se le reconoce en mayor medida su papel estratégico para el éxito empresarial a largo plazo [7]. Según ISO, 2010 actúa como impulsor del desarrollo de la empresa, al buscar crecimiento económico sin degradar los recursos actuales en un contexto complejo [8, 3]. Es un modelo innovador, de carácter pluridimensional que afecta los diferentes ámbitos de la empresa, abarcando el comportamiento responsable como un elemento transversal en la gestión organizacional [5]. Esto significa una actuación ética y modelos de gestión, con énfasis en los grupos de interés, al ser estos quienes perciben los impactos de las operaciones empresariales y generar las expectativas y demandas económicas, sociales y medioambientales [9, 10].

La amplitud de las prácticas socialmente responsables han hecho que promovido una visión de RS asociada a actividades de relación parcial con la sociedad, lo cual reflejó entre los investigadores mediciones poco transparentes. Las organizaciones buscaban el cumplimiento con un indicador en lugar de cubrir una agenda en RS vinculada a sus estrategias; generando confusión en su significado y una difícil aplicabilidad del concepto. La gran cantidad de definiciones de RS ha hecho que las empresas se identifiquen con aquellas que las hagan ver como responsable cuando en realidad en la práctica no sea así, desconociendo la responsabilidad generadas sobre sus partes interesadas [11]. Se discute que la RSE contribuye, en la empresa, a la creación de un valor más alto que el costo que acarrea su implementación [12].

En la trayectoria de la RS en el ámbito gerencial a escala mundial, se conoce su crecimiento en grandes empresas, pero tal situación no se evidencia en igual proporción a nivel de las Pequeñas Y Medianas Empresas (Pymes). Con indicios de la existencia de diferencias en la adopción de la prácticas asociadas a esta la gestión en ambos sectores. Sin embargo, ha cobrado importancia entre las Pymes, presentándose una relación positiva entre actividades de RSE y mayor competitividad [13]. Se encuentra en la literatura una distribución heterogénea en los estudios en este ámbito en las diversas industrias, así como investigaciones dispersas en las Pymes. Se evidencian debilidades y confusiones en este tema que no debe ser una herramienta estratégica exclusiva de las grandes organizaciones. Por tanto, representa un argumento de debate vigente [14, 15, 16].

Por lo anterior, las organizaciones, especialmente las Pymes, deben incluir entre sus estrategias financieras y operativas, las referidas implicaciones sociales y medioambientales [17, 18]. Se deja ver la necesidad sistemas de información más robustos para la integración eficaz de dichos elementos en la definición de las referidas estrategias, es decir una valoración rigurosa de estos factores en términos de rendimientos en forma directa o del impacto en aspectos relevantes, a través de métodos confiables y aplicables que permitan incorporarlos en las decisiones asociadas a los riesgos futuros, las oportunidades y las amenazas [19].

Se presentan investigaciones en el ámbito de la RSE, con el objeto de evaluar en diversas organizaciones los métodos cuantitativos usados para el nivel de RSE Pymes y su situación, con especial atención en América Latina teniendo en cuenta los planteamientos anteriores y la importancia del tema.

II. MÉTODOS

En Se usa el método sistémico y dialéctico para evaluar tendencias y examinar los trabajos que constituyen puntos de referencia y comparación de los resultados mostrados del estado de conocimiento sobre la RSE. Se realiza una revisión sistemática y análisis de fuentes impresas y

electrónicas, para recolectar la información con la técnica de síntesis para el análisis de datos [20, 21]. Se desarrolló una búsqueda a través de Google Académico de investigaciones empíricas en español, a partir del año 2012, usando las palabras clave: responsabilidad social empresarial, pymes, América Latina, métodos estimación; y con preferencia por las de enfoque cuantitativo contentiva de las dimensiones. De las 84 investigaciones arrojadas se seleccionaron y analizaron solo las que mostraron el desarrollo de las dimensiones/indicadores de la escala de medición de RSE en etapas conceptuales, aplicación y el desarrollo de los instrumentos de medida.

En la búsqueda de investigaciones de enfoque cuantitativo que muestren las tendencias sobre la estimación de la RS. Esta investigación de tipo descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos, bajo un diseño documental. Se desarrolló mediante la utilización de la técnica de análisis de contenido y los instrumentos fueron las citas, resumen y análisis de la información [22]. Se consideraron y seleccionaron documentos, a partir del resumen, la introducción y las conclusiones; una vez seleccionados, se analizaron y extrajeron aspectos relevantes como metodología, método de medición, dimensiones y variables de RSE contempladas. Presentando finalmente los resultados y la discusión al respecto.

III. RESULTADOS

En este apartado inicia con la definición de la RS y su trayectoria, y culmina mostrando diversas formas de estimación de la misma encontrada en el sector de las Pequeñas Y Medianas Empresas con énfasis en Latinoamérica.

Aspectos sobre la Responsabilidad Social

Los términos RSC, RSE, o RS identifican un paradigma empresarial que favorece una globalización más humana y eficiente, que se despliega aceleradamente en el contorno empresarial mundial, representando para las organizaciones la dirección hacia la competitividad y crecimiento, sobre todo en los países en desarrollo [23]. De acuerdo con ISO (2010)(8) la RSE es el compromiso por el impacto que las operaciones de una organización tienen sobre la sociedad y el medioambiente. Exigiendo esto una actuación ética y transparente que considere a los interesados y contribuya al desarrollo sostenible, está integrada a toda la estructura organizacional y está ajustada a la legislación local y a la normativa internacional.

La RSE posee un amplio espectro de actuación para las organizaciones, y para la ciudadanía en general al demandar prácticas que involucran una diversidad de conceptos que se relacionan directamente con el efecto que tiene o tendrá sobre el entorno dicha actuación. La complejidad de la RSC se asocia a la diversidad de temas que involucra, de versiones existentes y de percepciones en cada contexto; debido a la concepción propia sobre el papel que desempeña la empresa en el desarrollo local. La RSE varía en los distintos países en función del entorno donde se desenvuelve la organización o las condiciones creadas por el macro ambiente externo. Un ejemplo al contrastar América Latina y Europa, en la primera se deben cubrir necesidades básicas superadas por la segunda y no se prioriza el desarrollo sostenible [24, 25].

La RS es una forma de trabajar que supera las barreras de la antigua concepción empresarial de beneficios económicos sin la consideración del efecto social y ambiental asociado. No es moda con acciones filantrópicas, ni la gestión enfatizada solo en la rentabilidad para inversionista. Evoluciona como instrumento global de gestión caracterizada por un empresario sensible a la interdependencia y las de necesidades de la sociedad, una forma de conducir el negocio que crea valor combinado rentabilidad económica con el compromiso ambiental y el desarrollo social[26]. Incorporar la RSE es tratar de minimizar los impactos negativos, con un comportamiento empresarial que conducirá a una ciudadanía corporativa, a ejecutar operaciones respetando al resto de los actores sociales. La RS es una visión empresarial que toma en cuenta las consecuencias de sus actividades sobre las partes interesadas, con estrategias que incorporan asuntos socio-ambientales de manera holística e integrada. Constituye un elemento que repercute positivamente en las operaciones, con el cual se pueden lograr mejoras competitivas y en consecuencia mayores beneficios además de contribuir con la mejoras de la colectividad [27].

Desde 1950, la visión de la RSE ha evolucionado desde una inclinación hacia la filantropía a un punto de vista estratégico; que requiere superar conceptos arraigados así como sanear su significado[28, 29, 30]. El tema ha tomado mayor relevancia estratégica. Las empresas han adoptado diversas posturas: gestión de riesgo (RS no está incorporada a la misión, visión ni valores y es episódica); RS integrada (RS usada como estrategia y hay dialogo con las partes

interesadas); y RS ciudadana (misión, visión y valores, integrados a toda la cadena de valor y el liderazgo en cuestiones sociales es estrategia de diferenciación). Es difícil ubicar una empresa con todas sus operaciones en una de las tres posturas, esto depende de la región del mundo y la industria que se analice[31]. La RS en su desarrollo presenta diversas concepciones pero no parece existir consenso, se han presentado diversas metodologías con la expectativa de cuantificar el nivel de RS de las organizaciones

El diseño estratégico como filosofía de cambio organizacional logra mejorar las capacidades de una empresa para mantenerse en un ambiente dinámico y competitivo. Pero persiste: el facilismo, la escasa preparación de los directivos en la temática; aspectos que pueden marcar el destino de una organización. Los estrategas no deben obviar las debilidades de su estructura ni las amenazas del entorno. Las organizaciones al tratar de mantenerse en un ambiente cambiante y adelantarse a las necesidades del contexto podría convertir esto en problemas recurrentes que generen gastos muy elevados, que en el caso de las Pymes son difíciles de mantener [32].

El itinerario hacia una gestión socialmente responsable y los métodos de estimación de dicha gestión no es claro y aun parece tener mucho que recorrer tanto a nivel local como foráneo. El avance de la RSE requieren condiciones coincidentes con las necesarias para un buen clima de negocios: un marco legal/fiscal óptimo, de amplio alcance y garantía de cumplimiento; y mercados financieros y organismos que funcionen en un clima de negocios próspero. Existen dificultades, tales como: menor capacidad institucional, gobernabilidad corporativa débil, clima de negocios menos favorable y una escala de negocios, que hacen más lenta la evolución de la RSE en algunas regiones (caso América Latina) [27, 33].

En Latinoamérica y el Caribe y otros países no existe suficiente información sobre la implementación de la RSE, por lo cual se desarrollan estándares de medición del desempeño e impacto social-ambiental y los beneficios asociados a las prácticas responsables, adaptados a la realidad particular de la región[34]. Las empresas deben encontrar su propio modelo de implementación de la RSE para que sea rentable. La RSE en América Latina es diferente a la de Europa, y es diferente entre los países latinoamericanos porque se enfrentan a realidades muy distintas [27, 33].

Desde la gestión no se han desarrollado, del todo, herramientas e índices de desempeño en RSE que muestren el argumento empresarial en su totalidad, lo cual hace que esta se subestime, a pesar de los indiscutibles beneficios empresariales. La dificultad de establecer la relación de causalidad completa hace que se perciba como un gasto y no una inversión que ofrece retornos en el corto, mediano o largo plazo. En Latinoamérica, han surgido metodologías o instrumentos desarrollados por instituciones destacadas; sin embargo, la aplicación práctica es todavía limitada [33, 34]. En las pymes de Latinoamérica se han detectado barreras que dificultan la implementación estratégica de RS. Elementos que requieren atención, tales como: no es tema de interés para las empresas, no tiene relación con la empresa, falta de recursos financieros, solo genera gastos, no prevé beneficio, falta apoyo gubernamental, y no tienen tiempo, ni recursos humanos para llevar a cabo políticas de impacto social [27].

América Latina es activa en el desarrollo de instrumentos de autoevaluación para el caso de la PYMES y de apoyo en RS. Los cuales se orientan a evaluar e identificar brechas en estas prácticas contra un patrón ideal. Existen diversidad de documentos instituciones, tales como: Iarse en Argentina, Ethos en Brasil, ProHumana en Chile, CentraRSE en Guatemala, ComprometeRSE en Colombia. Estas herramientas han sido desarrolladas, en su mayoría, por consultores que operan en un entorno práctico con poca investigación en el diseño y la efectividad de las mismas. Mecanismos que tienden a enfocarse en beneficios potenciales, no en cómo convertirlos en realidad, suponen alto nivel de capacidad gerencial y recurso de información que posiblemente no se disponga. Los medios a utilizarse deben tomar en cuenta las condiciones del entorno donde opera la pyme, crear conciencia de los costos y las medidas necesarias para obtener beneficios [35].

La RSC se puede interpretar de diferentes maneras en diversos países y/o culturas, se reflejan en la literatura de intenciones dispersas, heterogéneas y subjetivas que pretenden evaluarla. Se evidencia la necesidad de estándares o escalas de medición cuantificables adaptados al contexto y la idiosincrasia de cada cultura [36]. A continuación, se presentan algunas experiencias de la forma de abordaje de este vacío.

Estimación de la RSE en Pymes Latinoamericanas

La comunidad científica ha tratado de establecer relación entre la RS y otras variables de especial interés para las organizaciones. Esta inquietud por establecer parámetros de estimación relevantes para las organizaciones, muestra interés en definir qué beneficios le aporta a los resultados financieros, con especial atención para el caso de las pymes en los países en desarrollo latinoamericanos.

No existe consenso para indicar la relación entre RS y la rentabilidad de la empresa, lo cual ocasiona, entre los directivos o administradores, la percepción de que no es relevante para el mejorar el desempeño. Por lo cual, los nuevos estudios se orientan a evaluar la correlación entre RSE y los beneficios a largo plazo. El carácter de la RSE como constructo multidimensional dificulta la evaluación de la relación de la RS con otras variables [37, 38, 39, 40].

Se presentan estudios cuantitativos en la búsqueda de dicha estimación:

El estudio de Zapata y Sarache, 2013 se basa en ecuaciones lineales, análisis factorial exploratorio y componentes principales, para identificar las relaciones de causalidad entre las dimensiones de la calidad y las dimensiones de la RSE [41]. El estudio involucra a 33 empresas de todos los tamaños y diversos subsectores del sector alimento de la región centro-occidental de Colombia. Se desarrolló un instrumento para evaluar la relación entre la calidad, los procesos, los clientes y la innovación, se formula un modelo causal. Se evidenció una correlación positiva entre la calidad y la RSE, mostrando un vínculo directo y estadísticamente significativo entre las mismas, es decir la calidad a través de la satisfacción del cliente, los procesos internos y la innovación de productos está altamente correlacionada con la RSE. A partir del modelo se puede establecer el poder predictivo de las variables calidad sobre la RSE. Este estudio no aborda la calidad desde el enfoque de conformidad con las especificaciones de un producto, sino desde la satisfacción de las necesidades del cliente. Se ofrece información para desarrollar políticas orientadas a la gestión y los resultados respaldan la conveniencia de aumentar los esfuerzos en calidad como vía para mejorar la RSE.

Con un enfoque cuali-cuantitativo Cubillos, Montealegre y Delgado, 2016, recopilan información a través de los representantes legales de tres organizaciones Tolimenses-Colombia (una pequeña. Una mediana y una grande), con el propósito de construir el modelo teórico bajo el enfoque de *stakeholders* [42]. Valoran aspectos inherentes a: colaboradores, inversionista, clientes, proveedores, gobierno, comunidad y medio ambiente; los resultados demuestran que actividades de RSE que ejecutan, no están articularlas ni se mide su impacto. Los resultados arrojados para la empresa pequeña de la RSE se orientan a trabajar comprometidamente con sus usuarios y al cumplimiento de las exigencias legales, la transparencia y el compromiso ético (clientes, colaboradores e inversionistas). En la mediana empresa la RSE se asocia principalmente con la gestión de los colaboradores y el ambiente. El área de Gestión Ambiental lidera la implementación de la normatividad legal, así como programas propios que buscan disminuir el impacto medioambiental al igual que los costos operacionales.

López, Ojeda y Ríos, 2017 apuntalan hacia el impacto positivo de la RSE y gestión organizacional bajo los asuntos que contempla la norma ISO 26000 (2010): derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, y la edad [43]. Analizaron con regresión múltiple las variables de mayor influencia desde la percepción de 68 trabajadores de una mediana empresa mexicana. El enfoque de esta investigación consistió en el análisis de la RSE desde la perspectiva del capital humano, lo cual la diferencia del resto que se enfocan en la información aportada por los gerentes de las empresas. Se encontraron relación positiva y significativa pero tenue entre la variable derechos humanos y las prácticas laborales, medio ambiente y la RSE. Así también entre prácticas justas de operación y asuntos de consumidores. El medioambiente resultó relacionado positiva y significativamente con la RSE, con prácticas justas de operación y los asuntos de consumidores. Se resalta que el género femenino otorga mayor importancia a determinadas acciones de RS que el género masculino, el modelo propuesto resulta adecuado para explicar el nivel de RSE, lo cual confirman la confiabilidad de la norma ISO 26000 para realizar estudios de RSE.

Martínez, Monserrat y Serafín, 2015 presentan una investigación cuantitativa en 53 PYMES de la construcción en Puebla-México en el año 2013, para conocer como llevan la RSE[44]. Las dimensiones de RSE analizadas fueron código de ética, prácticas laborales, medio ambiente y vinculación con los grupos de interés. Los resultados indican que las acciones de RSE se orientan

a mejorar la calidad laboral, el medio ambiente y mercadotecnia social.

En el estado Venezolano de Zulia, se desarrolló el estudio de Urdaneta 2014 que diseña un modelo de gestión integral de RS [45]. Se enfocó en gerentes de desarrollo social y de seguridad industrial, ambiente e higiene ocupacional en 15 empresas relacionadas Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) y dedicadas a la actividad petrolera. Con dimensiones: lineamientos estratégicos de RS, gobierno corporativo, capital humano, compras, clientes y consumidores, relaciones con el estado, desarrollo de la comunidad, gestión financiera, y gestión medioambiental. La gestión de RS fue buena, con políticas reactivas y prácticas aisladas e improvisadas. El mejor desempeño se evidencia en el desarrollo de la comunidad y la gestión de compras.

Pérez y Pérez, 2014 realizaron un estudio entre 39 pymes en el estado Zulia de Venezuela. Donde se consideraron áreas sensibles, tales como: ambiente, salud, nutrición, cultura, educación y deportes [46]. Los resultados reflejaron poco involucramiento en poner en práctica programas de RSE, no incorporados a un plan estratégico y desequilibrio al identificar las áreas donde las realizan. Las áreas de aplicación de mayor importancia y priorizadas son: deporte, educación y salud. Por otra parte también se evidenció baja prioridad en el uso del modelo, poco conocimiento de RSE y la Donación apareció como una estrategia común de RSE.

La investigación de Wendlandt y otros, 2016 está orientada a la medición de la RSE sustentable entre consumidores mexicanos [47]. La muestra fue de 436 estudiantes de una universidad pública. Para la medición se partió del modelo teórico con las cuatro dimensiones (económica, legal, ética y filantrópica) del cuestionario de Maigna (2001) originarias de la pirámide Carroll (1979), que fue sometido a validación de contenido y se usó análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para reelaborar el modelo. El estudio concluye que las cuatro dimensiones que conforman el modelo mencionado, son suficientemente sustentables para la evaluación pretendida, y tienen la consistencia interna y el poder discriminatorio para ser empleadas en localidades análogas como el resto de Latinoamérica.

León, López y Afcha, 2015 analizan el nivel de conocimiento y aplicación de las prácticas de RS en micros, Pequeñas Y Medianas Empresas de Sincelejo-Colombia [48]. Esto indaga la encuesta estructurada entre los dueños de las empresas, la regularidad e implementación de programas de RS en 225 empresas. Los factores que considera son: dirección corporativa; empleados; gobierno y sector público; comunidad; clientes, proveedores, competencia y medio ambiente. Emplean métodos informales y de alineación interna en las actividades de RS y con poca relación en la gestión empresarial. Entre las prácticas de mayor aplicación aparecen las destinadas a fomentar el bienestar de la comunidad en materia socioeconómica y la mejora en los servicios prestados al factor trabajo.

Gómez (2012), en su tesis doctoral evalúa, a través de un estudio descriptivo de carácter mixto (cualitativo-cuantitativo), las acciones de RS que llevan a 54 empresas medianas en Tabasco-México de los sectores industria, comercio y servicios [49]. El instrumento se divide en tres campos de estudio: información general, ética empresarial y responsabilidad social empresarial. El estudio concluye que el 100% de las medianas empresas tabasqueñas consideran a la ética como trascendental, una gran proporción de ellos están conscientes de su importancia, sin embargo, el seguimiento formal de la ética empresarial es bajo ya que la mayoría de los casos no se llevan ningún registro de esas acciones.

En la medición de las prácticas de RS en Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas (MiPymes) florícolas de comunidad de San Lorenzo Tlacotepec en México, Sámano, Salazar y Mendoza, 2014, evalúan en 30 empresas con financiamiento la relación con las referidas prácticas [50]. En la evaluación usaron un cuestionario basado en las variables de *Global Reporting Initiative* (GRI) y de financiamiento. Las dimensiones consideradas son: materia prima (reducción, reutilización, reciclaje, agroecológicos amigables con el medio ambiente); energía, agua, proveedores y cumplimiento normativo. Apoyados en análisis univariantes y bivariantes. Los resultados indicaron que se realizan algún tipo de estas prácticas sin que formen parte de su planeación; siendo más usuales las relacionadas con materia prima, seguidas de energía y agua.

Un estudio exploratorio entre consumidores y empresas de calzado para la medición de RSE y desarrollo sostenible en la provincia de Tungurahua en Ecuador [51]. Las dimensiones de desarrollo sostenible consideradas se corresponden con el **triple Botton Line**: económica, social y ambiental; y para la pirámide de RSE las dimensiones van en línea con Carroll (1991): económica, legal, ética y filantrópica. Se inicia con la técnica cualitativa para analizar la naturaleza del problema. Se estudiaron las características del sector en cuanto al desarrollo

MEDICIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: CASOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS LATINOAMERICANAS

sostenible con una investigación descriptiva, usando regresión logística binomial para validar la RSE como vector de desarrollo sostenible. Se evidenció, por parte de las empresas, un desarrollo sostenible limitado, por incumplimiento de las responsabilidades; y por el lado de los consumidores un alto nivel de intencionalidad de compra por productos elaborados en RSE.

Las dimensiones y las variables que reflejaron impacto positivo con la RSE se observan en la tabla 1. Lo cual indica que la RS influye positivamente en otros aspectos organizacionales de relevancia como: la calidad, el cumplimiento de expectativas del cliente, la ética empresarial, el desarrollo de la comunidad y las buenas prácticas laborales.

Tabla 1. Dimensiones reflejadas en las investigaciones

Autor	Dimensiones RSE	Relación positiva de la RSE con:
Zapata y Sarache, 2013 (52)	Clientes, procesos internos, innovación	Calidad (satisfacción al cliente, procesos internos e innovación)
López, Ojeda y Ríos, 2017 (53)	Derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa, desarrollo de la comunidad, edad	Ofrecer calidad, respetar al consumidor, participación activa con la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente
Cubillos, Montealegro y Delgado, 2016 (42)	Colaboradores, inversionista, clientes, proveedores, gobierno, comunidad y medio ambiente	Clientes, gobierno, colaboradores, medio ambiente
Urdaneta, 2014(45)	Lineamientos estratégicos de RS, gobierno corporativo, capital humano, compras, clientes y consumidores, relaciones con el estado, desarrollo de la comunidad, gestión financiera, y gestión medioambiental	Desarrollo de la comunidad y la gestión de compras
Pérez, Pérez y Añez, 2014 (46)	Ambiente, salud, nutrición, cultura, educación y deportes	Deporte, la educación y salud
Martínez, Monserrat y Serafín, 2015(44)	Código de ética, prácticas laborales, medio ambiente y vinculación con los grupos de interés	Calidad laboral, el medio ambiente mercadotecnia social
Wendlandt et al., 2016(47)	Económica, legal, ética y filantrópica	Económica, legal, ética y filantrópica
León, López y Afcha, 2015 (48)	Dirección corporativa, Empleados, Gobierno y sector público, Comunidad, Clientes, proveedores y competencia, Medio ambiente	Bienestar de la comunidad, los servicios prestados al factor trabajo
Gómez, 2012 (49)	Ética, RS	Ética
Sámano, Salazar y Mendoza, 2014 (50)	Materia prima (reducción, reutilización, reciclaje, agroecológicos amigables con el medio ambiente); energía, agua, proveedores y cumplimiento normativo	Materia prima
Chimborazo, y otro, 2017 (51)	Desarrollo sostenible: económica, social y ambiental RSE: económica, legal, ética y filantrópica	Alta intencionalidad de compra de los consumidores

IV. DISCUSIÓN

En la revisión de la RSE en las pymes de Latinoamérica se obtuvo que los enfoques de los grupos de interés *stakeholder*, *triple bottom line* y la pirámide de Carroll continúan vigentes en las investigaciones asociadas a su medición. La norma ISO 26000 y GRI son usadas como guías en dichas evaluaciones, y las dimensiones usadas se alinean a sus exigencias.

Las dimensiones de RSE influye positivamente en otros aspectos organizacionales de relevancia como: la calidad, el cumplimiento de expectativas del cliente, la ética empresarial, el desarrollo de la comunidad y las buenas prácticas laborales.

En la cuantificación de las relaciones entre la RSE y otros aspectos organizacionales, como el rendimiento financiero, la calidad, la reputación, no se observa consenso en los resultados obtenidos por los diferentes investigadores. Pero, los estudios demuestran correlación positiva entre responsabilidad social y las diversas variables relacionadas, siendo esto un aspecto a favor a esta forma de gestión empresarial y dándole mayor pertinencia y vigencia en el campo gerencial. Diversos estudios dan indicios de que aunque al ejecutar acciones enmarcadas en el ámbito de la RSE parezca un costo adicional en el corto plazo, no realizarla resultará más costoso a largo plazo. El impacto positivo entre la RSE y aspectos organizacionales, como los mostrados en la discusión, son importantes para el establecimiento de estándares de medición ajustado a las Pymes, y para el desarrollo de un sistema de gestión socialmente responsable y sostenible.

V. CONCLUSIONES

1. Las pequeñas empresas, deben concientizarse y entender que La RS debe estar inmersa en su cultura. Deben aprovechar la ventaja que ofrece la flexibilidad y cercanía entre la gerencia, comunidad local y trabajadores, para integrar la RSE en las actividades empresariales. Se requiere conocer qué actuaciones están realizando y cuáles podrán ejecutar a futuro.
2. Los valores y conductas deben estar definidos de forma clara. No es suficiente lo que la gerencia decida, debe comunicar y sensibilizar a todos los empleados y ofrecer las herramientas para llevarlo a cabo. Se requiere un personal con conciencia del impacto que tiene sus acciones en el entorno y en la sociedad.
3. Las Pymes requieren formalizar su actuación y gestionar sus procesos. Aplicar prácticas éticas y socialmente responsables, para mejorar su desenvolvimiento y como una forma de subsistencia que reduce los costos asociados el uso de recursos y del aumento de beneficios no económicos que se desprenden de mejores relaciones con sus partes interesadas. En definitiva deben mejorar su la forma de ejecución, planificación, ejecución y de comunicación de acciones inherentes a la RSE.
4. Con independencia de las diferencias conceptuales, estratégicas y de metodológicas se evidencia un marcado interés en usar la RS como vía hacia la sostenibilidad. La realidad parece indicar que es más relevante que la actuación organizacional se conduzca a negocios sin impacto negativo y en consonancia con las necesidades del entorno, lo cual se traduce en beneficios para la sociedad; que homogeneizar los métodos de medición. La multidimensionalidad del constructo subyacente en el concepto de RS y su dependencia del contexto donde se mida, pudieran dificultar su medición y el establecimiento preciso de las variables que tienen mayor o menor influencia. Se vislumbra que las investigaciones del tema, en general, y en las Pymes latinoamericanas, en particular, serán más exhaustivas en la búsqueda de la información que soporte las hipótesis planteadas entre científicos, académicos, investigadores, empresarios y partes interesadas.

VI. REFERENCIAS

1. Valenzuela L, Jara-Bertin, Mauricio y Villegas, Francisco. Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. Revista de Administração de Empresas. 2015 (55):329-44. ISSN 0034-7590. DOI <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020150308>.
2. Morán Y. La Nueva Ciudadanía: afrontando la crisis de valores en la contemporaneidad. Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales (CIEG). 2017 (28):141-55. ISSN 2244-8330
3. Aguilera A, Puerto D. Crecimiento empresarial basada en la responsabilidad social. . Pensamiento & Gestión. 2012 (32):1-26. ISSN 1657-6276.
4. Barragán J, Guerra P, Vilalpando P. Mercadotecnia y Responsabilidad Social Corporativa: propuesta de modelo de negocio estratégico. Daena: International Journal of Good Conscience.12(1). ISSN 1870-557X.

5. Jacóme-Lara I, Salazar-Corrales A, Borja-Brazales Y. La responsabilidad social empresarial en la gestión administrativa. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP). 2017 (3):114-1158. ISSN 2477-8818.
6. Schvarstein L. Inteligencia social de las organizaciones. En: Universidad Mariana Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales Reflexionando las disciplinas. Colombia: Unimar; 2015. p. 55-63. ISBN 9789501245165.
7. Sagar P, Agarwal P. Ten Ways or Managing Corporate Social Responsibility , Effectively. International Journal of Organizational Behaviour & Management Perspectives. 2012 (1):150-7. ISSN 2279-0969
8. Organización Internacional de Normalización. Guía de responsabilidad social ISO/FDIS 26000:2010(E). Switzerland: ISO; 2010.
9. Zárate R, García S. Estado de la producción científica de la Responsabilidad Social en Colombia. Encuentros. 2014 (12). ISSN 16-92-5858. DOI <http://dx.doi.org/10.15665/re.v12i2.273>.
10. González M. Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. Boletín Económico de Información Comercial Española. 2018 (3096):47-57. ISSN 0214-8307. DOI <http://www.revistasice.com/es-ES/BICE/Paginas/Sumario.aspx?numero=3096>.
11. Cancino C, Morales M. Responsabilidad Social Empresarial. RedUnirse.2008. [Citado: 27 de julio de 2016]. Disponible en: <http://redunirse.org/files/Serie%20Docente%20N%C2%BA%201%20-%20RSE.pdf>
12. Jonikas D, (ed.). Value created through CSR measurement possibilities.2014 En: 9th International Scientific Conference. Latvia. Elsevier Ltd. ISBN 978-618-82339-4-2.
13. Turyakira P, Venter E, Smith E. The Impact of Corporate Social Responsibility Factors on the Competitiveness of Small and Medium-sized Enterprises. South African Journal of Economic and Management. 2014;17(2):157-72. ISSN 2222-3436. DOI <https://doi.org/10.4102/sajems.v17i2.443>
14. Dabic M, et al. Industry-specific CRS: analysis of 20 years of research. European Business Review. 2016:250-73. ISSN 0955-534X. DOI <https://doi.org/10.1108/EBR-06-2015-0058>.
15. Herrera Madueño J, Larrán Jorge M, Martínez-Martínez D. Evolución de la Literatura sobre Responsabilidad Social en las Pymes como Disciplina Científica. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. 2015 (24). ISSN 1019-6838. DOI 10.1016/j.redee.2014.06.001.
16. Pérez A, Pérez I, Añez S. Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del estado Zulia. Formación Gerencial. 2014 (13):132-58. ISSN 1690-074X.
17. Plasencia J, Marrero F, Nicado M. Metodología para evaluar el nivel ético en las organizaciones. Ingeniare Revista chilena de ingeniería. 2017 (25):170-9. ISSN 0718-1337.
18. Martín P, Aroca B. Corporate social responsibility in family SMEs: A comparative study. European Journal of Family Business. 2016;6(1):21-31. ISSN 2444-877X.
19. Accounting for Sustainability. Tre Pincés' sAccounting for Sustainability Project.2013. [Citado: 12 de febrero de 2013]. Disponible en: <http://www.accountingforsustainability.org/contact-us>.
20. Alfonzo I. Técnica de Investigación Bibliográfica. Caracas (Venezuela): Contexto Ediciones; 1999. ISBN 9806014138.
21. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6 ed. Caracas (Venezuela): Editorial Episteme; 2012. ISBN 980-07-8529-9.
22. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México: Mcgraw-Hill/Latinoamericana Editores; 2014. ISBN 978-1-4562-2396-0.
23. Olcese A. Manual de la empresa responsable y sostenible: conceptos, ejemplos y herramientas de la Responsabilidad Social Corporativa o de la Empresa. España McGraw-Hill Interamericana; 2008. ISBN 9788448168636.
24. Gonzalez-Morale MO, León MdF. Responsabilidad Social Empresarial: Aproximación a las Líneas de Actuación Públicas de la Unión Europea, América Latina y el Caribe. Actualidad Económica.23(79):7-17. ISSN 2250-754X.
25. Fondo Multilateral de Inversiones. Guía de aprendizaje sobre la implementación de Responsabilidad Social Empresarial en pequeños y medianas empresas. Washington, D.C: FOMIN; 2009. ISBN 978-1-59782-105-6.
26. Baltera P, Díaz E. Responsabilidad social empresarial: alcances y potencialidades en materia laboral. Santiago-Chile (Chile): Departamento de Estudios; 2005. Disponible en: http://www.gestrategica.org/templates/listado_recursos.php?id_rec=730&id_cl=1.

27. Peinado-Vera E. RSE en América Latina. En: La responsabilidad social de la empresa en América Latina Washington, D.C. (USA): FOMIN; 2011. p. 65-82. ISBN. DOI [Citado 28. Carroll A. Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct. . Georgia (USA): Sage Publications; 199. Disponible en: https://books.google.com/cu/books?id=Ft_ndtEyJPkC&pg=PA23&dq=.
29. Lapa L. Repositorio académico Universidad San Martín de Porres (USMP).2014. [Citado: 20 de marzo de 2018]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1135/1/lapa_s.pdf.
30. Font I, López M, Pérez S. La responsabilidad social empresarial: un fenómeno en evolución. En: Políticas Públicas y Renovación Social en el Siglo XXI. México, D.F. (México): Editorial HESS, S.A; 2017. p. 227-59. ISBN 978-987-1285-53-2.
31. Itziar C, Lozano J. From risk management to citizenship corporate social responsibility: analysis of strategic drivers of change. Corporate Governance: The international journal of business in society.9(4). ISSN 1472-0701. DOI <https://doi.org/10.1108/14720700910984927>.
32. Vilariño CM. Contribución a la gestión estratégica organizacional con enfoque ambiental. Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento. 2013;10(1):31-52. ISSN 1690-7515.
33. Peinado-Vara E. Management Society. Business Education.[Citado: 8 de febrero de 2013]. Disponible en: <http://www.managementsociety.net/2013/02/08/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina/>.
34. Flores J, Vives A. El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington,D.C (Estados Unidos): Banco Interamericano de Desarrollo; 2007. [Citado:19 de julio del 2017] Disponible en: <https://books.google.com/cu/books?id=r5a3nQAACAAJ> .
35. Vives A. Guías para la Responsabilidad Social en las PyMEs: Efectividad de herramientas de autoevaluación. urnal of Globalization, Competitiveness & Governability. 2014;8(2):29-54. ISSN 1988-7116.
36. González-Ramos M, Donate M, Guadamillas F. Propuesta de una escala para la medición de la Responsabilidad Social Corporativa. Universidad de León. 2014 (18). ISSN 2340-4272.
37. Dopazo M. Informes de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Fuentes de Información y Documentación. Revista General de Información y Documentación. 2012 (22):279-305. ISSN 1132-1873.
38. Toro D. Revistes i congresso UPC. Intangibla capital. 2006;2(14):33-358. ISSN 1697-9818.
39. Jamali D. CSR in Developing Countries through an Institutional Lens. En: Corporate Social Responsibility and Sustainability:. s.l: Emeraldinsight; 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/S2043-905920140000008005>
40. Jonikas D, (ed.). Value created through CSR measurement possibilities.2014 En: 9th International Scientific Conference. Latvia. Elsevier Ltd. p. ISBN 978-618-82339-4-2.
41. Zapata-Gómez A, Sarache-Castro W. Calidad y responsabilidad social empresarial: un modelo de causalidad. DYNA. 2013;80(177):31-9. ISSN 0012-7353.
42. Cubillos C, Montealegre J, Delgado A. Responsabilidad Social Empresarial y Stakeholders en Organizaciones de Tamaños y Actividades Diferentes. Económicas CUC. 2016;37(2):115-36. ISSN 2382-3860.
43. López A, Ojeda J, Ríos M. La Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. Revista de Contabilidad 2017;20(41):36-46. ISSN 1138-4891. DOI <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>.
44. Martínez R, Monserrat M, Serafín J. Responsabilidad social empresarial en las pequeñas empresas constructoras de Puebla, México. Revista Global de Negocios. 2015;3(3). ISSN 2328-4668. DOI <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RGN-V3N3-2015.pdf>
45. Urdaneta MslETSdII, 2014. Tesis Doctoral. <http://oa.upm.es/30949/>. Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social para las Empresas del sector Petrolero Venezolano [Tesis de doctorado]. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid; 2014
46. Pérez A, Pérez I, Añez S. Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas(Pyemes) del estado Zulia. Formación Gerencial. 2014;13(1). ISSN 1690-074X
47. Wendlandt T, Et al. Validación de un instrumento para medir la responsabilidad social empresarial en consumidores de México. Universidad EAFIT. 2016 (26):79-100. ISSN 2256-4322. DOI [10.17230/ad-minister.29.4](https://doi.org/10.17230/ad-minister.29.4)
48. León López G, Castán J, Afcha S. Responsabilidad social en las Mipymes del municipio de Sincelejo, Sucre. Dimensión. Revista Dimensión Empresarial. 2015;13(2). ISSN 2322-956X. DOI

<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i2.533>

49. Gómes Lemus M. Ética y Responsabilidad Social: elementos para fortalecer el prestigio de la empresa y su permanencia en el mercado [Tesis de doctorado] Catalunya (España): Universidad Politécnica de Catalunya; 2012.

50. Sámano A, Escamilla Z, Velázquez E. Prácticas de responsabilidad social en materia ambiental en mipymes florícolas y financiamiento: una aproximación empírica. Investigación Administrativa. 2014 (114):67-80. ISSN 1870-6614. DOI <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456044957004>

51. Chimborazo L, Vaca H, Calderón M. Revista Publicando. La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua. 2017;4(2):905-20. ISSN 1390-93.