



**“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA EN EL ÁMBITO
INMOBILIARIO, DENTRO DE UN CONTEXTO DE CRISIS
FINANCIERA”**

Investigación de Tamara BIELKIEWICZ

De la carrera de Contador Público

Taller segundo cuatrimestre 2018 - Concluida en diciembre de 2019

De la cátedra del Prof. David AGUIRRE

Con la tutoría de Belén ARCE

INDICE

Agradecimientos	Página 4
Declaración de originalidad	Página 5
Resumen ejecutivo	Página 6
Consideraciones generales	Página 6
Fundamentación	Página 8
Antecedentes relacionados	Página 9
Objetivos	Página 12
Hipótesis	Página 12
Descripción del campo de estudio	Página 12
Marco teórico:	
1. De la ética a la ética empresarial	Página 14
1.1. Acerca de la moral.....	Página 14
1.2. Acerca de la ética propiamente dicha	Página 15
1.3. Acerca de la ética empresarial.....	Página 16
2. De la ética empresarial a la responsabilidad social empresaria.....	Página 17
2.1. Acerca de cuestiones éticas dentro de la empresa	Página 18
2.2. Acerca de la imagen de la empresa en la sociedad.....	Página 20
2.3. Acerca de la responsabilidad social empresaria	Página 21
3. De la responsabilidad social empresaria a la sustentabilidad	Página 24
4. De la responsabilidad social empresaria a la empresa	Página 25
5. La pérdida, la estabilidad y el éxito en la empresa	Página 27
6. La crisis económico-financiera de un país	Página 28
Desarrollo:	
A. Los aspectos de la responsabilidad social empresaria relevantes a la presente investigación	Página 30
B. La crisis económica argentina en 2018	Página 32
Método de comprobación utilizado	Página 34
Comprobación de la hipótesis	Página 40
Conclusión	Página 41
Epílogo	Página 41
Anexo I.	Página 43
Anexo II	Página 59
Anexo III	Página 63
Anexo IV	Página 64
Anexo V	Página 65

Anexo VI	Página 67
Anexo VII	Página 69
Anexo VIII	Página 71
Anexo IX	Página 73
Anexo X	Página 75
Bibliografía consultada	Página 84

AGRADECIMIENTOS

Para comenzar, no puedo dejar de agradecer a mis dos pulmones humanos, mis principales impulsoras en el ánimo cotidiano. Mi hija, Valentina, a quien le debo tanto sin que lo sepa, por quien lucho día a día hasta con el último aliento, y por quien nunca dolería cualquier sacrificio que hiciera. Mi madre, Rosa, de quien nunca dejo de aprender, quien siempre estuvo a mi lado y la que me dio los mejores consejos de mi vida. Además, ellas dos me esperaron después de cada clase y examen de toda la carrera para sonreírme, sin importar los resultados. Eso es impagable.

Mi familia y amigos no dejaron de alentar y seguir paso a paso los últimos metros de esta carrera. A todos ellos, un gracias enorme.

Seguidamente, a toda la institución de la Universidad de Flores y la calidez familiar con la que siempre me sentí tan a gusto. Desde los porteros, el personal de maestranza y los administrativos, hasta las bibliotecarias, profesores “pasajeros” y directivos.

Un agradecimiento significativo lo merecen mis compañeros, aquellos que me ayudaron en el camino diario, que me explicaron lo que no entendía y los que me orientaron en cada trabajo universitario. Mi especial agradecimiento, en ese grupo, a Melina Arrieta, esa amiga que cualquier estudiante universitario quiere tener y pocos la merecen; sin ella, no hubiera llegado en este momento a este resultado.

Merecen un párrafo aparte quienes colaboraron respondiendo las entrevistas y las encuestas de forma voluntaria y con el mejor grado de precisión que podría esperar.

A los lectores, que por cualquier motivo hayan llegado a este, con mayor o menor interés.

Por último, y no por ello menos importante, a quienes me ayudaron en el presente trabajo. Lic. David Aguirre, principal tutor y catedrático, quien me intentara refutar cada renglón planteado para empujarme a una más profunda investigación. Belén Arce, tutora constante en el desarrollo del ámbito de responsabilidad social empresaria y el campo de estudio, así como de los lineamientos finales del presente.

DECLARACION DE ORIGINALIDAD y CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO ESCRITO

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado “Responsabilidad Social empresaria en el ámbito inmobiliario, dentro de un contexto de crisis financiera”, que presento a la Universidad de Flores es de mi autoría y no ha sido publicado previamente. -----

En igual sentido, declaro que el artículo es original y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados mediante una nota al pie de página e incluidos en la bibliografía.-----

Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad de Flores.-----

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo a consideración en otra publicación, mientras se encuentre en proceso de revisión en la Universidad. En caso de que el artículo sea aprobado, autorizo a la Universidad de Flores a incluir el presente en sus propias publicaciones, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.-----

Nombre y Apellido: Tamara Bielkiewicz

D.N.I.: 26.047.356

Legajo UFLO: 18.212

Firma:

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene por finalidad colaborar con los entes relacionados a inmuebles, en cuanto a demostrar que el desarrollo sustentable y la adopción de un perfil socialmente responsable facilitarían el beneficio económico de sus gestiones comerciales.

En un comienzo, se dará a conocer el alcance, objetivos, hipótesis y campo de trabajo de la investigación, así como las consideraciones generales y los conceptos atinentes a la temática, para especificar, así, exactamente el estilo que se adoptará en el presente y las definiciones exactas que se elegirán.

A lo largo del mismo, se encontrará un conjunto variado de definiciones de conceptos relacionados con la temática de responsabilidad social empresarial y un desarrollo más detallado y puntual sobre los detalles que ameritan ser acotados para el alcance que se da.

Luego de enumerar específicamente las acciones y costumbres de las empresas respecto a la responsabilidad social empresarial que se precisan, se procederá a dar información dentro del campo de estudio, tanto con entrevistas a los entes investigados, como a las personas interesadas en los mismos, a través de una encuesta. De allí, se procederá a la conclusión teniendo en cuenta la hipótesis, el desarrollo teórico y la investigación de campo propiamente dicha, para demostrar o no si el disparador del presente ha sido o no refutado.

Asimismo, se adjuntarán los detalles de materiales investigados, las desgravaciones de las entrevistas y los recortes periodísticos que suscitan el período investigado.

En definitiva, a través del presente trabajo, el lector podrá encontrar material sobre responsabilidad social empresarial, focalizando la misma al sector inmobiliario y excentificándola en un contexto de crisis económico-financiera.

CONSIDERACIONES GENERALES

Tanto el desarrollo de las variables como el marco teórico en general surge del conocimiento personal obtenido a través del recorrido de todos los programas y materias comprendidas en el Plan de Estudio de la carrera de Contador Público de UFLO, así como de la práctica adquirida a través del ámbito profesional y el contacto con Contadores Públicos y profesores. A todo ello se exceptúan las citas, las que se puntualizan con la consecuente referencia bibliográfica a la cual se alude.

La ética y la responsabilidad social empresarial son conceptos relacionados entre sí, de tal modo que resulta difícil explicar el segundo si no se tiene claro el primero. Se

entenderá aquí a la ética, de acuerdo a lo que surge a lo largo de todo el desarrollo teórico, como el conjunto de valores y reglas morales que limitarán y guiarán el curso de acción de la persona y de la empresa. Por su parte, la responsabilidad social empresaria será comprendida como la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones socio-ambientales de forma positiva, contribuyendo al desarrollo sostenible y reduciendo el impacto negativo dentro de la sociedad.

Cuando se trata el tema de los períodos o tiempos de la empresa y de la sociedad, aquí se hará referencia al mismo considerando, en la comparación, el período de igual dimensión inmediatamente anterior. Al mencionarse la crisis económica argentina de 2018, por caso, se la comparará con la crisis de 2016 en cuanto a crisis y al semestre inicial de 2018 en cuanto a período temporal.

FUNDAMENTACION

La responsabilidad social empresaria encuentra su sustento legal en la Norma ISO 26.000:2010, adoptada a nivel nacional a través de I.R.A.M.¹. La misma alcanza a empresas que deseen, desde su misión o desde sus objetivos, mantener una imagen responsable socialmente y para la cual, mediante I.R.A.M., podrían cumplir con los requisitos necesarios para alcanzar ciertas prácticas planteadas en dicha norma. Pero, ¿qué ocurre con el resto de las empresas, que tal vez desconocen la existencia de la norma, o que simplemente carecen de las capacidades y alcance que poseen las grandes empresas?

El presente trabajo surge de la necesidad de encontrar una relación directa entre la responsabilidad social empresaria, la imagen captada por el entorno respecto a las actitudes responsables de la entidad y las decisiones éticas en un entorno de crisis económico-financiera en las pequeñas empresas. ¿Cuánto influye el aspecto ético en una empresa? ¿Existe una diferencia en un contexto de crisis económica nacional? ¿Es el cliente capaz de notar esas características?

Debeljuh (2009)² colabora con los análisis necesarios para acercar lo ético a la responsabilidad social. Otros autores, como el filósofo español Fernando Savater (2014)³, promueve sus ideas para que las empresas se desarrollen socialmente con un compromiso ético, llevando sus propios valores morales a la empresa.

Por su parte, Tedesco⁴ (2013), analizando la obtención del certificado sobre responsabilidad social, destaca la posibilidad de que cualquier empresa, más allá de sus objetivos, debería “aportar algunas medidas para cumplir con los requisitos” necesarios, independientemente del tamaño de su compañía. Este planteo implicaría que el alcance de las características va más allá de la obtención o no del certificado de “empresa socialmente responsable”.

La situación actual del país alcanza a todas las personas y entes nacionales, sobre todo en lo que a resultados financieros inmediatos se refiere. Es habitual escuchar que “la situación está difícil” cuando se habla con los trabajadores de las pequeñas empresas. Pero,

¹ I.R.A.M. es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación, encargado de hacer cumplir las normas ISO a las que adhiere nuestro país, a través de la certificación de las mismas dentro de las empresas (Fuente: <http://www.iram.org.ar/>)

² DEBELJUJ, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires

³ SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona

⁴ TEDESCO, Marcelo (2013), *Responsabilidad Social como Centro de la Estrategia Empresarial*, en <https://www.youtube.com/watch?v=aLJmPF17dD0>, accesado en 5/10/18

¿puede una empresa mantener su perfil ético y mantenerse a flote en este ámbito? ¿Es suficiente el conjunto de características responsables socialmente para salir indemne dentro de una situación similar? ¿Son estos rasgos bien vistos en el entorno inmediato de la empresa?

Espert (2017)⁵ entiende que las crisis económicas se acrecientan por la falta de ética de los empresarios y las corrupciones de los gobiernos. No hay menciones, en los libros de ética empresarial y de responsabilidad social empresaria consultados, acerca de lo que ocurre cuando se atraviesa un período de crisis económica nacional puntualmente. No se cuestiona que es un momento especial en la vida de la entidad y que el motivo que la lleva a esa instancia es exógeno. Tanto la empresa como su entorno atraviesan la crisis. Entonces, ambos modificarán o no su visión, pero sí se verá trastocada su realidad inmediata.

Habitualmente, lo que ocurre en el presente de una persona se siente como el sentimiento más extremo. Por ello, esta crisis de 2018 se siente como la más fuerte en muchos años, aunque no lo fuera. En los últimos 10 años, se sucedieron un total de 5 recesiones, de las que la presente es la segunda más fuerte, según Burgueño (2018)⁶. Son estos momentos especiales en donde se puede distinguir más claramente el aspecto solidario de las personas, como se demuestra en campañas comerciales de fin de año o en movimientos sociales en fechas importantes.

ANTECEDENTES RELACIONADOS

Se ha analizado la responsabilidad social empresaria en tesinas, monografías y trabajos de investigación finales, tanto dentro de UFLO como en otras Universidades. Gonzalo E. Guidi (2017)⁷ su tesina analizando la responsabilidad social empresarial respecto al uso de las tarjetas de crédito. Por su parte, Roberta S. Fuentes (2014)⁸ la realizó respecto de la motivación laboral.

En Venezuela, fue Yalenis del Valle **Villegas González** (2017) quien publicara que:

“De acuerdo con la investigación, se puede decir, que la Responsabilidad Social Empresarial, se define como todas aquellas actividades que las empresas practican como estrategias de negocios, con la finalidad de evitar daños al ecosistema, pero produciendo al

⁵ ESPERT, José Luis (2017). *La Argentina devorada*, editorial Galerna, Buenos Aires

⁶ BURGUEÑO, Carlos (2017), *Triste marca: 5 recesiones en 10 años*, para *Ámbito Financiero* papel y digital, en <https://www.ambito.com/triste-marca-5-recesiones-10-anos-n5006211>, accesado 19/11/2018.

⁷ Para UFLO.

⁸ Para UFLO.

mismo tiempo bienes y servicios para todos los involucrados como: empleados, comunidad, gobierno, empleados, entorno social, medioambiente, accionistas. (...) La adopción de la Responsabilidad Social Empresarial debe ser vista como una estrategia empresarial que permita a la empresa conectarse con la comunidad en general y crear un ambiente de confianza entre los *stakeholder* y no debe ser vista como una forma de campaña publicitaria llegando hacer actividades que están consideradas como actividades filantrópicas con el único propósito de aprovecharse algunas exoneraciones impositivas del Estado.

La Responsabilidad Social Empresarial ejecutada por las PYMES, debe ser dirigida para lo que fue diseñada, ya que en su mayoría no todas las prácticas que realizan las empresas no son realmente prácticas de RSE. Se dice que una empresa es socialmente responsable, cuando realiza sus actividades empresariales, económicas, sociales, laborales, de producción, ofreciendo un servicio o producto de buena calidad para sus clientes obteniendo rentabilidad económica y al mismo tiempo emplea y transforma esos recursos protegiendo al medio ambiente y velan por la integridad de sus trabajadores y la sociedad, brindando calidad de vida a los ciudadanos” (los subrayados son del original).⁹

Debeljuh (2009, p.18), casi al pasar, se cuestiona si la ética y la responsabilidad son rentables¹⁰, pero no relaciona esos rasgos con el éxito empresarial ni con el período atravesado. En resumidas palabras, expresa que los mismos pueden ser rentables a largo plazo, pero en lo inmediato lo encuentra difícil. Así y todo, no encuentra que la falta de ética, en ningún período, fuere este corto o largo, sea rentable en contraste.

Hugo **Mendoza Reyes**¹¹ estudia la evolución del concepto de responsabilidad social empresarial. Al respecto, explica que:

“la Responsabilidad Social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; hoy se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; hoy se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO26000 (...) La ética

⁹ VILLEGAS GONZALEZ, Y. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial en el Contexto de las Relaciones Laborales en las PYMES*, en <https://www.monografias.com/docs115/responsabilidad-social-empresarial-pymes/responsabilidad-social-empresarial-pymes.shtml#referencia>, Venezuela, accesado en 9/10/2018. Texto completo en Anexo II.

¹⁰ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

¹¹¹¹ MENDOZA REYES, H., *Responsabilidad Social Empresarial*, en <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-responsabilidad-social-empresarial/la-responsabilidad-social-empresarial.shtml#antecedena>, accesado en 11/12/2018. Texto completo en Anexo I.

corporativa ha pasado del énfasis tradicional en el mero cumplimiento de las exigencias legales hacia el compromiso de un comportamiento ético basado en valores. Según la organización Business for Social Responsibility (BSR), "el espectro de la ética empresarial se ha expandido no solo para incluir la manera como una empresa trata a sus empleados o cumple con la ley, sino también la naturaleza y la calidad de las relaciones del negocio con sus accionistas". Los valores éticos deben comunicar los compromisos de una empresa y reflejar la forma como establece sus relaciones con los públicos interesados. Entre esos valores éticos se destacan la honestidad, la integridad, el respeto, la transparencia y la apertura.”.

Como se puede observar por lo antedicho, existen definiciones y estudios acerca de lo que puede significar en un ámbito o en otro la responsabilidad social empresaria, pero no se relaciona este perfil con un contexto de crisis, con la imagen que capta la sociedad o, siquiera, con el impacto real que genera ese perfil en una empresa.

Respecto de lo que se refiere a crisis económica, se han encontrado menciones teóricas de lo que significa ella en la Argentina, pero no sobre la crisis económica actual en particular, más allá de opiniones de los motivos que llevaron a la misma -tanto en libros como en notas periodísticas, mencionadas en el desarrollo del tema-, como la teoría de Espert mencionada anteriormente. El análisis de la mencionada crisis será realizado más adelante¹².

¹² Ver punto B del desarrollo, “La crisis económica argentina de 2018”.

OBJETIVOS

El objetivo general es brindar al lector herramientas, tanto teórico como prácticas, en el campo de la responsabilidad social empresaria dentro del rubro inmobiliario.

Asimismo, se disponen los siguientes objetivos específicos:

- Seleccionar aquellos procesos que puedan definir a la entidad como socialmente responsable.
- Determinar el impacto de los procesos de responsabilidad social de la empresa inmobiliaria en un contexto de crisis económica.
- Establecer si los clientes mantienen lealtad y confianza hacia la empresa por su imagen pública.

HIPOTESIS

En un contexto de crisis económica, una organización en el ámbito inmobiliario que es socialmente responsable logra consolidarse en el mercado de una manera exitosa económicamente, a través de la implementación de acciones de sustentabilidad.

DESCRIPCION DEL CAMPO DE ESTUDIO

Las empresas analizadas cumplen con los siguientes requisitos:

- Unipersonales o sociedades conyugales.
- Características de microempresa¹³.
- No poseer más de 5 empleados.
- Residir en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- No tener sucursales.
- Tener como actividad principal un servicio a particulares, dentro del rubro inmobiliario.
- Tener una antigüedad en dicha actividad y en la jurisdicción no menor a los tres (3) años.

¹³ Tal como surge en el punto 3 del marco teórico, "De la responsabilidad social empresaria a la empresa", más específicamente en las páginas 24 y 25.

· Realizar publicidad en un medio de alcance jurisdiccional¹⁴ o tener página web.

El período de crisis económica nacional elegido para el análisis es el que se desarrolló durante el año 2018, más específicamente entre los meses de abril a agosto.

Ya que se trata de pequeñas empresas, para lo que refiere a análisis de responsabilidad social empresarial, se han tomado ciertas características basadas en la Norma ISO 26.000:2010, de las que se hablará más adelante.

¹⁴ Ya sea este propio del rubro o de distribución barrial.

1. De la ética a la ética empresarial

La ética es un concepto estudiado en los últimos 2400 años por distintos filósofos y catedráticos de la historia, tal como surge en cualquier consulta teórica del concepto. Ella se compara a términos similares por su proximidad de significado o de uso. A continuación, se analiza la terminología pertinente y los usos allegados a la definición que se adoptará.

1.1 Acerca de la moral

Se tiende a confundir lo que es la ética con lo que es la moral. Para ello, Victoria **Camps** (2013, p. 3) intenta diferenciar conceptos comúnmente tomados como sinónimos. Al respecto, se pregunta “¿es lo mismo referirse a la ética que a la moral?” Para responder: “desde la filosofía actual, en principio no lo es. Tiende a reservarse el término «ética» para aludir a la reflexión filosófica sobre la moral, siendo la «moral», por lo tanto, el objeto de esa reflexión”¹⁵. Mientras que la ética es el estudio de aquello que es bueno y malo y tiene una razón individual, la moral es el comportamiento deducido de un patrón de normas preestablecido desde un orden social.



Savater (1991, p.41) pone en el medio a la motivación personal para hacer o no algo. Si bien desglosa los motivos de las acciones –filosófico, religioso, humano, político-, dice finalmente: “moral es el conjunto de compartimentos y normas que tú, yo y algunos de quienes nos rodean solemos aceptar como válidos”¹⁶. Nace en la sociedad.

Camps (2013, p. 16)¹⁷ alude a la historia mitológica de Prometeo como nacimiento de la universalidad de los valores morales. Si bien es un mito transformado a lo largo de la historia, lo destacado de él es que Prometeo dotó de características nobles a los seres humanos, para diferenciarlos de los animales que había creado su hermano, Epimeteo. Pero cuando Zeus, dios de los dioses, se venga de él porque Prometeo lo desafiara, Prometeo logra eludir el castigo para, luego, ser ayudado por otro dios en la penitencia impuesta. La

¹⁵ En CAMPS, Victoria (2013), *Breve historia de la ética*, Rústica ediciones, Madrid.

¹⁶ En SAVATER, Fernando (1991), *Ética para Amador*, editorial Ariel, Barcelona.

¹⁷ En CAMPS, Victoria (2013), *Breve historia de la ética*, Rústica ediciones, Madrid.

moraleja reside en que Prometeo elige el bien de los seres humanos por sobre su responsabilidad divina ante el monte Olimpo y los dioses griegos que lo habitan, especialmente Zeus.

Adam **Smith** (2014)¹⁸ nos dice en su teoría acerca de los sentimientos morales que el bien se puede deducir desde el hecho de ponerse en el lugar del otro y pensar en lo que ese otro está sintiendo frente a nuestro accionar en torno a él. Pero lo cierto es que el acercamiento es efímero, puesto que es imposible sentir realmente lo que el otro siente, ya que nuestra historia personal y nuestro sistema son diferentes al de todo ser humano. Por lo tanto, lo que se puede lograr solamente es actuar en conminiscencia con lo que nosotros sentimos y lo que nos despierta el sujeto con el que entablamos la acción. Dicho esto, nuestra disposición moral será el resultado de nuestra afinidad con nuestro entorno social.

1.2 Acerca de la ética propiamente dicha

Se encuentran menciones sobre la teoría de la ética y la moral, históricamente, tratadas por la filosofía desde el siglo III a.C.. Se ha dicho en el acápite anterior acerca de la clasificación de la motivación que la misma divide las acciones. Es así que aquello que se hace -o sea toda acción- es realizada ya sea por el simple capricho de realizarse -esto es “porque quiero”- o porque existe algún tipo de imposición social que la disponga. Tal es así cómo la religión, a través de la historia, ha demostrado ser un rector ético para las personas que la practican, guiando el curso de acción y dictando las reglas de lo que está bien y lo que está mal hacer.

Fernando **Savater** (2014, p. 38)¹⁹ explica que “la ética es una práctica irrenunciablemente individual, intransferible, íntima. Es el espacio personal en el que no existe castigo, sanción u obligación. Cada cual decide qué es lo que quiere y lo que no quiere según su propia convicción”. Tanto la postura del filósofo como la del presente trabajo son paralelas, en tanto se entienda que la ética es personal, del ser humano, propia.

El alcance de la ética debe ser social, transformarse en nuestra propia moralidad. Por ello, es necesario llevar la ética a los mecanismos sociales en los que la persona ética se desenvuelve. Cualquier lector puede tener muchísimos roles en su vida. Desde que se nace, siendo hijos, hermanos, sobrinos o nietos, la persona va adquiriendo roles, que luego se irán acrecentando, al iniciar su vida social. Es así como luego será alumno, compañero, amigo, padrino, profesor, empleado, jefe y tantos más. Está en cada uno llevar ese adjetivo calificativo de ético al rol que estuviere practicando.

Debeljuh (2009, p. 13) da su definición de ética, al decir que:

¹⁸ Ídem anterior. Libro publicado originalmente en 1759.

¹⁹ En SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona.

“La ética reflexiona sobre el significado último y profundo de la vida moral y se pregunta por el fin que persigue el hombre en su vivir, para determinar, a partir de esa meta, aquellos comportamientos mediante los cuales podrá alcanzar la felicidad. De estas consideraciones se deduce fácilmente que la ética está al servicio del hombre para ayudarlo a vivir mejor, en un sentido más humano”²⁰.

Pero, ¿a qué se refiere cuando habla de sentido “humano”? Lo que es propio del ser humano es su capacidad social. Esa cualidad implica infinidad de axiomas propios del hombre, que van desde la posibilidad de comunicarse o de vivir en una sociedad hasta las más particulares como el uso de una estructura para realizar una tarea. El sentido humano, en la referencia anterior, se asocia a la cualidad social del hombre, que inmerso en un conjunto de personas, se relaciona, recibe, da, contribuye y se beneficia de la sociedad que lo rodea.

Por lo tanto, una persona actuará éticamente cuando, conociendo lo bueno y lo malo, elije el camino de lo bueno y actúa en consecuencia, coherentemente. La ética se pone en práctica en todo campo de acción posible dentro de la vida de la persona ética.

1.3 Acerca de la ética empresarial

Savater (2014, p. 6)²¹ nos dice que “desde el punto de vista ético, se considera que toda fuente de riqueza es social y por tanto implica responsabilidades sociales en quienes se benefician de ella, tanto más cuanto más provecho obtengan”. Nos dice que debemos devolver a la sociedad lo bien que la sociedad nos da, nuestra riqueza.

Debeljuh²² (2009, p. 16) expresa que “**la ética empresarial es una reflexión sobre los valores que encierra una decisión. Su objeto consiste en aplicar los principios éticos generales a las características peculiares de la empresa y los negocios**” (la negrita es mía). Sencillo y claro. No caben dudas en sus palabras: la ética empresarial extiende las características consideradas éticas en general para aplicarlas en las características de la empresa y su accionar en el mercado, tanto para con sus pares como con todo su entorno.

Aclara **Savater** (2014, p. 39) al respecto que

“...la perspectiva ética se ejerce en el juego empresarial en diversos planos: primero a nivel personal o individual, de acuerdo con la tarea que

²⁰ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

²¹ Ídem anterior.

²² En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

cada cual desempeñe; después a nivel organizativo, buscando una adecuación correcta de los fines perseguidos y los medios utilizados, así como un justo reparto de las tareas laborales y su remuneración; también una consideración ética digamos hacia fuera de la empresa, que atañe a las relaciones con clientes, proveedores, competidores, instituciones democráticas, etc...; y finalmente la reflexión ética que versa sobre el sistema mismo de la economía de mercado y la reconciliación entre innovación, deseo de beneficios y armonía social —nacional e internacional, ecológica, etc.— que considera permanentemente las reformas posibles para mejorar el conjunto de la producción humana.”²³

La ética sirve de rector, de camino. Con la ética se logran establecer, tanto dentro como fuera de la empresa, los cánones a los que alcanzar en el desenvolvimiento del ente. La ley no alcanza, no abarca cada sector, cada decisión dentro de la empresa. Solamente los componentes humanos serán los condicionantes del perfil ético de la empresa.

El concepto de ética aparece en muchísimos campos de estudio, tal vez en todas las ciencias. La filosofía, junto a Aristóteles y aristotélicos, fue la primera de las ciencias en estudiarla, en analizarla. Hoy en día, la ética está enlazada en las profesiones medicinales, tales como Medicina y Enfermería. También se hace evidente en aquellas que se da fe pública —como Escribano y Contador Público- y en las relacionadas al manejo de situaciones sociales, como Psicología, Licenciatura en Administración de Empresas y Derecho²⁴. A partir de este punto, toda referencia al concepto será en relación al ámbito empresarial exclusivamente.

De la ética empresarial a la responsabilidad social empresaria

La ética empresarial puede tener una definición general, pero para cada momento y lugar una distintos valores a adquirir. En Argentina, no existe una ley que enumere dichas prácticas, aunque sí una norma que regula el aspecto social específicamente en cuanto a las empresas.

²³ En SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona.

²⁴ Las profesiones tienen Códigos de Ética, cuyos contenidos norman y regulan los estándares éticos —valga la redundancia- para el desenvolvimiento de la actividad.



Ya se ha mencionado la idea de devolver a la sociedad el bien o la riqueza que ella provee a la empresa. Es así como, adquiriendo prácticas responsables para con ella y manteniendo una conducta ética, se puede lograr ese alcance.

2.1 Acerca de cuestiones éticas dentro de la empresa

En cualquier entidad, las relaciones cotidianas se dan en una cantidad específica de sentidos, así como las prácticas empresariales pueden ser analizadas desde distintos ángulos. Ellas se pueden dar desde la empresa hacia el exterior y hacia los componentes internos de la empresa.

Una entidad con fines de lucro tiene como fin la obtención de ganancias. La división de los dividendos, en una empresa cuyo capital se divide en acciones o cuotas partes, contablemente se puede dividir fácilmente, manteniendo la proporción entre las mismas. Se consideran tanto inversionistas como propietarios y son ellos quienes analizarán el sitio o la forma en que destinarán dichas inversiones. **Debeljuh** (2009, p. 68) expresa que “con mayor frecuencia los inversores han ido reparando en criterios éticos a la hora de apoyar posibles inversiones. De ahí que hayan ido surgiendo los llamados fondos éticos”²⁵. Dicho concepto se traduce a un fondo de inversión socialmente responsable, esto es con “criterios morales, ecológicos, sociales, solidarios, etc.”.

Una forma más en la que se distribuyen los ingresos de la empresa es a través de los empleados, considerando tanto los sueldos como sus deducciones patronales. En Argentina, continuamente se adoptan nuevas legislaciones²⁶ para incentivar el empleo en blanco y reducir, pues, la cantidad de empleados con sueldos que no se condicen con la realidad laboral.

²⁵ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

²⁶ Actualmente, la reforma tributaria para 2018 –Ley 27.430-, introdujo una serie de modificaciones en las graduaciones de deducciones patronales en los años venideros, unificando industrias con servicios. Asimismo, se reduce en hasta \$2.400 el total de las contribuciones mencionadas por empleado, proporcionalmente al tiempo mensual realmente trabajado.

Pero no solamente respecto a eludir compromisos con el Estado es a lo que se refiere la ética en torno al punto patronal. Es respecto al empleado mismo que el empleador debe adoptar una actitud ética, considerando no solamente las leyes y convenios colectivos de trabajo a los que adhiera, sino a cada punto de la Ley de Contrato de Trabajo ²⁷ y a los arreglos de palabra que se hayan considerado por ambas partes al momento del inicio de la relación laboral e, incluso, a partir del momento en que se decida por alguna de las partes una desvinculación del empleado con la empresa. En paralelo, deberá evitar cualquier postura discriminatoria dentro de la empresa –tanto en el momento de la selección como en el funcionamiento cotidiano-, como asimismo se considerará la capacitación del personal, de acuerdo a las nuevas funciones necesarias para el normal desenvolvimiento –y por ende, teniendo especial consideración por aquellos empleados que se desarrollaran profesionalmente por su cuenta, para fortalecer su labor como empleado (Debeljuh, 2009) ²⁸.

El cobro de impuestos no es un capricho del Estado, sino que responde a un derecho de éste, para garantizar un caudal de ingreso monetario que le permita invertir de acuerdo a sus políticas propias. Responde a los principios sociales de bien común, solidaridad y el acceso universal a los bienes y servicios. Por su parte, el Estado debe garantizar que el cobro no tendrá errores o malas asignaciones y facilitar el pago alcanzando la realidad económico-financiera del contribuyente.

Respecto a la relación entre ética y situación de pérdidas económicas, **Savater** (2014, p. 8) dice que

“La prudencia empresarial nos dice que el riesgo en las pérdidas y en las ganancias se compartirá mutuamente; no puede ser empresario el que tome la ganancia y deje las pérdidas a los demás. A ese tipo de empresario con gran habilidad para escamotear la ganancia y para escamotearse él mismo en el momento de la pérdida no podemos considerarlo como un verdadero empresario sino como un estafador disfrazado”²⁹.

Las empresas se desenvuelven dentro de uno o varios mercados competitivos. Cada uno de ellos, a veces, se ve regulado por ciertas características que le son propias. Incluso las connotaciones éticas de su funcionamiento. Dice **Debeljuh** (2009, p. 102) al respecto que “...si los individuos en el mercado engañan sobre sus intenciones o sobre los productos

²⁷ Ley nacional número 20.744, de 1976.

²⁸ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

²⁹ En SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona.

que ofrecen, surgen numerosas imperfecciones que perjudican el proceso de intercambio³⁰. Es decir, pues, que si las reglas dentro de un mercado no son cumplidas por todos sus componentes por igual, no hay ética dentro del mercado por parte de quien la rompa.

Existen dos paradigmas para describir la relación con los clientes, según Debeljuh (2009). El “de la guerra” defiende los intereses individuales y no importa perjudicar a clientes. Por el otro, el “del servicio”, ajustado a criterios éticos, que no manipulará la libertad de elección de los clientes, cooperará con ellos, brindará cualquier información extra e intentará satisfacer todas las necesidades del cliente, independientemente del producto o servicio por el cual se relacionen las partes. “Se atenta contra estas responsabilidades éticas cuando se diseña intencionalmente un producto destinado a durar menos, o cuando se manipula al consumidor introduciendo nuevos estilos para que otros artículos sean considerados pasados de moda” (Debeljuh, 2009, p. 34)³¹.

Los proveedores deben manejarse éticamente para que la empresa adquiera confianza (Debeljuh, 2009, p. 36)³². De no ser así, fácilmente se pueden sustituir en la mayoría de los casos. Pero la empresa ética, para ser definida como tal, debe aceptar las improntas de ellos, los acuerdos que combinan la relación y mantener una actitud de cooperación para con ellos, teniéndolos presentes en los planes y estrategias de la compañía, sin intención de perjudicarlos para obtener un mejor fin.

2.2 Acerca de la imagen de la empresa en la sociedad

Más allá del accionar de la empresa, la sociedad capta una imagen de la misma, que dependerá no solamente de lo que la empresa desea mostrar sino de la percepción global del entorno social.

La publicidad es la forma más directa de mostrar la imagen de la empresa. Asimismo, es una forma habitual de fallar a la ética (Debeljuh, 2009)³³. Las imágenes y frases van más allá de lo que muestran y dicen, ya que, por definición, la publicidad debe tener una connotación mayor a lo expresado efectivamente y tiene el objetivo de atraer al consumidor y permanecer en su mente como primera –y única- opción posible para tal o cual producto o servicio. La publicidad de una empresa será ética cuando sea leal a la

³⁰ Ídem anterior.

³¹ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

³² Ídem anterior.

³³ DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires

realidad de la misma, cuando no haya deslealtad para con la competencia y cuando no vaya contra los principios morales dentro de una comunidad. Puede parecer una ética más exacerbada o alcanzar un grado de responsabilidad social cuando la publicidad mencione la relación de la empresa con situaciones sociales o ambientales, o contribuciones de cualquier índole.

2.3 Acerca de la responsabilidad social empresaria

Si se analizaran las palabras por separado, la definición que da la Real Academia Española³⁴ de responsabilidad, en su tercera acepción “cargo u obligación **moral** que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado” (el negrito es mío). Lógicamente, lo social es la cualidad de sociedad así como la de empresa es empresaria o empresarial. Se deduce, pues, que la responsabilidad social empresaria, desde el punto de vista gramatical de la construcción, se trata de la obligación moral que posee la empresa para con la sociedad.

Para comprender mejor de qué se trata la responsabilidad social empresaria, **Debeljuh** (2009, p. 34) dice al respecto que “la empresa, desde su estrategia corporativa, asume el compromiso de educar en el bien, de promover el bienestar, de otorgar a la sociedad un valor agregado y se compromete también a que esas acciones y esos beneficios perduren en el tiempo”³⁵. Más adelante utiliza la palabra “compromiso”, relaciona estrechamente a empresa y sociedad y menciona por encima la superación de las acciones altruistas para realizar, hoy en día, acciones tal vez anónimas, tal vez más pequeñas, pero cuyos significados y resultados adquieren nuevas dimensiones.

Cuando comienza a relacionar la responsabilidad con la ética, **Savater** (2014, p. 27) cree que “lo primero que exige la responsabilidad es escuchar para después poder responder. Responsabilidad significa que cuando alguien pregunta otro responde y dice: «Sí, he sido yo, lo hice por estas razones y asumo la culpa por una decisión mía»”³⁶.

Según la Comisión Europea, la responsabilidad social empresaria es “un concepto por el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus *stakeholders*³⁷ sobre una base voluntaria”. Con esta definición, la Comisión Europea hace referencia a hacerse cargo del entorno.

³⁴ En <http://www.rae.es/recursos/diccionarios>

³⁵ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

³⁶ En SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona.

³⁷ En el ámbito empresarial, se refiere a la parte o persona interesada.

Si bien nuestro país no posee ley alguna sobre la ética empresarial a la fecha, sí existe una Norma ISO³⁸ a la cual IRAM³⁹ adhiere y trata sobre la responsabilidad social empresaria. Se trata de la Norma ISO 26.000:2010. La misma es un conjunto de guías para el devenir de la empresa que, de cumplirlas, se podría decir que se trata de una entidad con responsabilidad social. Como no es certificable, tiene alcance para cualquier tipo de empresa, ya sea micro o multinacional.

La misma se describe expresando que

“Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- b) antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- c) principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- d) materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social;
- e) integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia;
- f) identificación e involucramiento con las partes interesadas, y
- g) comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.”

³⁸ I.S.O. es la sigla de *International Organization for Standardization*, cuya traducción es Organización Internacional de Normalización. Este organismo internacional se destaca por promover y organizar normas que, luego, algunos países adhieren a su uso para estandarizar y regularizar las empresas dentro de su país (Fuente: <https://www.iso.org/home.html>).

³⁹ I.R.A.M. es el Instituto Argentino de Normalización y Certificación, encargado de hacer cumplir las normas ISO a las que adhiere nuestro país, a través de la certificación de las mismas dentro de las empresas (Fuente: <http://www.iram.org.ar/>).



Esta norma nos trae una definición de responsabilidad social empresarial. Para ella (2010, p. 11), se trata de la

“responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al **desarrollo sustentable**, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional; y esté integrada en toda la organización”.⁴⁰

Más adelante se volverá a hablar sobre la misma, sobre todo considerando la información que menciona el punto c) declarado en la cita anterior, buscando los focos a considerar en las empresas del campo de estudio del presente.

Ampliando un poco más este concepto, la mencionada ISO 26000, dice que:

“La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los **impactos** de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas” (2010, p.7)⁴¹.

⁴⁰ En ISO:26000:2010. La negrita es mía.

⁴¹ Ídem anterior.

De la responsabilidad social empresaria a la sustentabilidad

La ISO 26.000 nombra el desarrollo sustentable al definir el concepto de responsabilidad social empresaria, ya que el mismo sintetiza el alcance de dicha responsabilidad.

“Al hablar de sustentabilidad, nos referimos a la sinergia entre lo económico, lo social y lo ambiental, a la intersección armónica y equilibrada de estas tres dimensiones. Este concepto tiene un significado transformador, promoviendo un cambio sustancial en los patrones de desarrollo a nivel global” (2017; p. 24)⁴².

Se destaca aquí la introducción del triple impacto, esto es económico, social y ambiental. Tiene que ver con la reducción de los componentes negativos y el desarrollo de lo positivo en esos ámbitos.

Gómez Gutierrez (2005) analiza los valores para encontrar una correcta evaluación del desarrollo sustentable, pero asimismo procura encontrar el camino que ha dado origen a dicho concepto. Él dice que:

“El origen del concepto de desarrollo sostenible está asociado a la preocupación creciente existente en la comunidad internacional en las últimas décadas del siglo XX al considerar el vínculo existente entre el desarrollo económico y social y sus efectos más o menos inmediatos sobre el medio natural. (...) Lo nuevo fue la magnitud y extensión alcanzada por el mismo, que condujo a una valoración sobre sus consecuencias futuras, incluida dentro de ellas la capacidad de supervivencia de la especie humana” (p. 91)⁴³.

Históricamente, desde 1987, se sucedieron varias publicaciones y foros en diferentes ámbitos para definir el desarrollo sustentable y el alcance del triple impacto dentro de diferentes ámbitos.

Dice la ISO 26000 (2010, p. 10), al respecto:

“**El desarrollo sostenible** es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después de la publicación en 1987 del informe *Nuestro Futuro Común* de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas. El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad

⁴² En *Manual de métricas e indicadores para emprendimientos sustentables*.

⁴³ En III. *El desarrollo sostenible: conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación*.

respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones –económica, social y ambiental- que son interdependientes...”

De la responsabilidad social empresaria a la empresa

Hasta aquí se ha llegado a la descripción de varias características de la empresa, entendida esta como un conjunto de personas con sus propias características. Pero, en verdad, ¿qué se entiende por el concepto de empresa? La empresa es un ente con fines de lucro. Independientemente de su misión, su visión y sus objetivos -a corto y largo plazos-, el fin de su creación y su mantenimiento es el de obtener ganancias. El camino hacia ese fin es lo que distinguirá o clasificará, de algún modo, a las empresas.

En el presente trabajo, se evaluará la diferenciación entre los tipos de organizaciones, con el fin de poder orientar al lector acerca de los posibles campos de investigación y, particularmente, del aquí adoptado.

Alicia **Cortagerena** y Claudio **Freijedo** (2011, p. 45)⁴⁴ dicen que, al tratarse de una clase especial de organización, la empresa posee las características de las organizaciones, esto es: objetivos y metas, recursos humanos, recursos materiales, e información. Continúan explicando que:

“La empresa desarrolla actividades económicas, es decir, produce y/o comercializa bienes, brinda servicios, con el objetivo de obtener beneficios económicos. Por supuesto, al desarrollar estas actividades, utiliza recursos humanos y materiales, influye en la sociedad donde actúa y es generadora de capital, por lo que contribuye al crecimiento económico de dicha sociedad”⁴⁵.

Puesto que, en su definición no están expresadas sus formas particulares, estas se encuentran cuando se analizan los tipos de empresas y se las clasifica. Aquí se analizarán las clasificaciones necesarias para el análisis del campo de estudio mencionado anteriormente.

Según su tipo legal, las empresas pueden ser unipersonales o sociedades comerciales. Entre estas últimas, se encuentran todas las alcanzadas por la Ley de

⁴⁴ En CORTAGERENA, Alicia y FREIJEDO, Claudio (2011) (2ª edición), *Teoría de las organizaciones*. Editorial Pearson, Buenos Aires

⁴⁵ Cortagerena, Alicia y FREIJEDO, Claudio (2011). *Teoría de las organizaciones*. Editorial Pearson, Buenos Aires.

Sociedades Comerciales, número 19.550⁴⁶, tales como sociedad anónima, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad de hecho o sociedad en comandita simple, entre otras.

Actualmente, existen diversos criterios para dividir las empresas según su tamaño (pequeñas, medianas, grandes). En la República Argentina, a través de la Secretaría de Emprendedores y PyMEs (sic), del Ministerio de Producción, anualmente se disponen las características necesarias para encuadrar a una empresa entre las pequeñas y medianas empresas (PyME). Dentro de estas categorías, las PyME se ven beneficiadas económicamente a través de beneficios impositivos, sobre todo en el ámbito previsional, que varían según los años y según los sindicatos a los cuales adhieren. Por ejemplo, para 2018, la micro empresa tiene un tope de ingreso anual –en promedio de los últimos 3 años- de \$ 13,4 millones de pesos⁴⁷. En paralelo, poseen un tope de exportaciones anuales, según los siguientes cuadros:

CATEGORÍA	ACTIVIDAD				
	Construcción	Servicios	Comercio	Industria y minería	Agropecuario
Micro	12	7	7	15	5
Pequeña	45	30	35	60	10
Mediana tramo 1	200	165	125	235	50
Mediana tramo 2	590	535	345	655	215

CATEGORÍA	ACTIVIDAD				
	Construcción	Servicios	Comercio	Industria y minería	Agropecuario
Micro	\$ 5.900.000	\$ 4.600.000	\$ 15.800.000	\$ 13.400.000	\$ 3.800.000
Pequeña	\$ 37.700.000	\$ 27.600.000	\$ 95.000.000	\$ 81.400.000	\$ 23.900.000
Mediana tramo 1	\$ 301.900.000	\$ 230.300.000	\$ 798.200.000	\$ 661.200.000	\$ 182.400.000
Mediana tramo 2	\$ 452.800.000	\$ 328.900.000	\$ 1.140.300.000	\$ 966.300.000	\$ 289.300.000

Por su parte, la Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa en Argentina (CAPYME), mantiene una división con montos menores a la del gobierno nacional. Se rige a través de los siguientes parámetros⁴⁸:

Categoría Sector	Construcción	Servicios	Comercio	Industria y Minería	Agropecuario
Micro	\$ 4.700.000	\$ 3.500.000	\$ 12.500.000	\$ 10.500.000	\$ 3.000.000
Pequeña	\$ 30.000.000	\$ 21.000.000	\$ 75.000.000	\$ 64.000.000	\$ 19.000.000
Mediana tramo 1	\$ 240.000.000	\$ 175.000.000	\$ 630.000.000	\$ 520.000.000	\$ 145.000.000
Mediana tramo 2	\$ 360.000.000	\$ 250.000.000	\$ 900.000.000	\$ 760.000.000	\$ 230.000.000

⁴⁶ Promulgada por el Poder Ejecutivo Nacional en 1972.

⁴⁷ Fuente de información: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevas-categorias-para-ser-pyme>

⁴⁸ Fuente de información: <http://www.pymes.org.ar/legislacion.php>

Una forma de dividir a las empresas es según la actividad que desarrollan, principalmente entre servicios y producción o reventa de bienes. Entre los servicios, se pueden subdividir dependiendo del público al que están dirigidos, entre masivos –como los servicios públicos o la enseñanza en escuelas privadas- y particulares –como un asesor contable o un peluquero-. Asimismo, según los tipos de servicio que provean o los bienes que se produzcan, pueden clasificarse dependiendo del sector: transporte, finanzas y administración, educación, construcción, medicina, belleza y cuidado personal, arte y diseño, informática, impresión, comunicación, gastronomía y eventos, mantenimiento y reparación, y pequeñas actividades.

Asimismo, pueden existir otros criterios de clasificación de las empresas, según el autor que los analice, tales como localización geográfica, grado de dependencia, propiedad –pública, privada o mixta-, antigüedad, etcétera.

La pérdida, la estabilidad y el éxito de la empresa

La empresa realiza un balance, en el que incluye ingresos y egresos y que, contablemente, se denominan Estados Contables. Asimismo, las personas que se comportan como empresas –entendiendo a las mismas como aquellos comerciantes o trabajadores independientes, que Marx denominaría como “nobles”- realizan el mismo anualmente, para presentar su declaración jurada anual del impuesto a las Ganancias, incluyendo también tanto ingresos como egresos.

Según **Fowler Newton** (1992, p. 648)⁴⁹, los siguientes son los posibles resultados de un ente con fines de lucro:

⁴⁹ En FOWLER NEWTON, Enrique (1992), *Contabilidad básica*, Ediciones Macchi, Buenos Aires.

DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL	RESULTADO BRUTO	Ventas Costo de las mercaderías vendidas
	RESULTADO DE PARTICIPACIONES EN OTROS ENTES CON ACTIVIDAD INTEGRADA CON LA DEL EMISOR	
	RESULTADOS DE TENENCIA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	
	RESULTADOS FINANCIEROS	
	GASTOS OPERATIVOS	De administración De comercialización De financiación Otros
DE LA ACTIVIDAD SECUNDARIA		Otros gastos Otros ingresos
IMPUESTO A LAS GANANCIAS		

El famoso contador y catedrático explica diferentes caminos para llegar al resultado ordinario, que resulta ser aquel resultado final luego de todos los gastos derogados, incluido el impuesto a las ganancias y “la pertinente participación de los accionistas minoritarios de las sociedades controladas” (Fowler Newton, 1992, p. 647)⁵⁰.

En el presente, se tomará como resultado, de aquí en adelante, este resultado que Fowler Newton expone como ordinario, independientemente de la forma de exposición que aplique la entidad con fines de lucro que se analice. En el caso de personas humanas que no realicen balance pero sí la declaración del impuesto a las Ganancias, será considerado el resultado previo a las deducciones especiales que aplica el mencionado impuesto.

La crisis económico-financiera de un país

John Maynard **Keynes**, al mostrar su acuerdo con el estímulo de la Economía, dijo que (...) “durante una recesión, la caída de la demanda de bienes (y servicios) puede causar una depresión grave, lo que hace que la economía se contraiga y el desempleo crezca.” (Conway, 2009, p. 45)⁵¹.

⁵⁰ Ídem anterior.

⁵¹ Keynes, J. M. (1930), en CONWAY, Edmund (2009), *50 cosas que hay que saber sobre Economía*, traducción de NORIEGA, Luis; editor Banshee.

Edmund **Conway** (2009, p. 156) explica que “si la economía se contrae durante dos trimestres consecutivos se encuentra, técnicamente, en recesión, lo que viene acompañado del aumento del desempleo y la caída de los beneficios de las compañías”⁵².

Se habla de crisis económica cuando no se llega a cumplir con “los principales objetivos macroeconómicos”, que según **Samuelson** (2006, p. 343) “son un alto nivel de crecimiento, bajo desempleo y precios estables”⁵³. Continúa diciendo que “durante la contracción del ciclo económico, el PBI realizado cae más bajo de su potencial y el desempleo se eleva (...) A una severa y prolongada fase de contracción se le llama *depresión*” (la cursiva es del original). Para continuar detallando factores que demuestran la caída de la economía de un país, explica que “la tasa de desempleo tiende a reflejar la situación del ciclo económico: cuando el producto cae, la demanda de trabajo cae y se eleva la tasa de desempleo” (Samuelson, 2006, p. 344)⁵⁴. Como último factor importante, dice que

“La estabilidad de precios es importante porque un sistema de mercado que funcione bien requiere que los precios proporcionen información de manera exacta y fácil acerca de las escaseces relativas. La historia ha demostrado que una inflación alta impone muchos costos –algunos visibles y algunos ocultos- a una economía. Cuando hay una inflación alta, los impuestos varían de manera impredecible, el valor real de las pensiones de las personas cae y la gente gasta recursos reales para evitar la depreciación de los (...) pesos”.

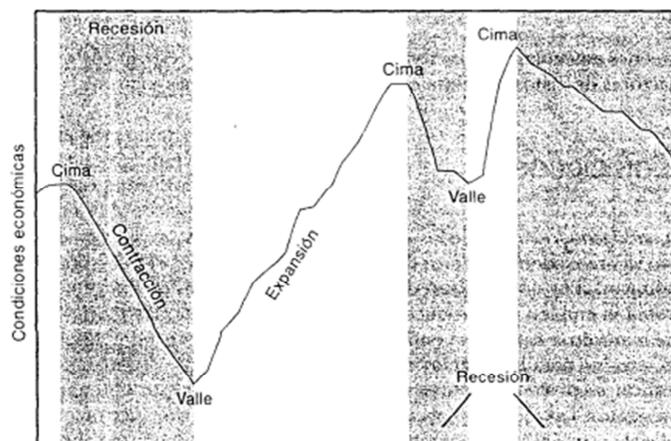


FIGURA 23-2. Un ciclo económico, como el año, tiene sus estaciones

Los ciclos económicos son las expansiones y contracciones irregulares de la actividad económica. (Éstos son datos mensuales reales sobre la producción industrial, en un periodo reciente del ciclo económico.)

⁵² En CONWAY, Edmund (2009), *50 cosas que hay que saber sobre Economía*, traducción de NORIEGA, Luis; editor Banshee.

⁵³ En SAMUELSON, Paul A. y NORDHAUS, William D. (2006). (18a ed.), *Economía*, editorial McGraw Hill, México.

⁵⁴ Ídem anterior.

Para definir por completo el tema y refiriéndose al ciclo económico, el recordado y renombrado economista dice que:

“...los economistas dividen a los ciclos económicos en dos fases principales *recesión* y *expansión* (cursiva en original). Las cimas y los valles marcan los puntos de cambio del ciclo económico (...). La caída o declive de un ciclo económico se llama recesión. Una **recesión** (en negrita en el original) es un período recurrente de declive de la producción, el ingreso y el empleo total, que suele durar de 6 meses a 1 año, y que se caracteriza por contracciones generalizadas en muchos sectores de la economía. Una **depresión** (negrita en el original) es una recesión mayor, tanto en escala como en duración”.

La recesión explicada por los teóricos es a lo que aquí se hará referencia como crisis económica. Se trata, pues, del **período que atraviesa una economía, caracterizado por la reducción en el nivel general de la producción, el ingreso real de los trabajadores y el aumento del nivel de desempleo**. Paralelamente o, más bien, consecuentemente, se suman otras características posibles, tales como: pérdida de la credibilidad de la moneda; aumento de las tasas de interés, a veces en forma desmedida; aumento del nivel de riesgo país.

Existen señales visibles para poder definir fácilmente un período de crisis nacional: crecimiento del desempleo o estabilidad de una alta tasa de desempleo; inestabilidad de los precios o inflación de la moneda; bajo nivel de producción nacional, medido en el PBI potencial del país; nivel de riesgo país. Si bien mediante políticas económicas adecuadas estos síntomas pueden no tornarse tan virulentos y fuertes para la población, un período con estas características identificadas se tratará siempre de un período de recesión.

DESARROLLO: A. *Los aspectos de la responsabilidad social empresarial relevantes a la presente investigación*

Se analizarán los mismos de acuerdo a lo incluido en la Norma ISO 26.000: 2010 y al “Manual de vivienda sustentable” de la Presidencia de la Nación, que da alcance exclusivamente al campo de estudio acotado en el presente.



*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000

Producido en español con la autorización de ISO por:



Surge de la ISO 26000, respecto a pequeñas empresas, ciertas consideraciones que podrían implementar para favorecer a la responsabilidad social. Entre ellas, serán consideradas:

- “debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente” (2010; p.9);
- “reconocer y mostrar el debido respeto, tanto por los intereses, como por los derechos legales de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiesten” (2010; p. 13); y
- “cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada” (2010; p. 14).

De acuerdo a los principios que enumera la mencionada ISO, se ha desarrollado el Manual de Viviendas Sustentables”, que nos brinda un listado de acciones a implementar dentro del ámbito inmobiliario. De ellas, se contemplarán las siguientes:

- “La aislación térmica de la envolvente de una vivienda es uno de los puntos más importantes para reducir el consumo de energía por calefacción, refrigeración e iluminación” (p. 32);
- “Las infiltraciones no deseadas incrementan la demanda de energía utilizada” (p. 34) e impactan negativamente en la salud de los habitantes;
- “elaboración e implementación de un plan energético” (p. 48);
- “Refrigerar el interior de la vivienda para alcanzar el grado de confort térmico adecuado (...) En orden de eficiencia, debemos optar por: A. Ventilación natural; Acondicionadores de aire clase A y/o Ventiladores de Aire clase A” (p. 49);

- Respecto a la iluminación, “en orden de eficiencia, debemos optar por: A. LED; B. Lámparas fluorescentes compactas; C- Fluorescentes con calastos electrónicos de alta frecuencia. (...). C. Halógenas” (p. 51);
- La “agricultura a pequeña escala (...) puede realizarse en techos, paredes, balcones y terrazas de las construcciones” (p. 70).

DESARROLLO: B. La crisis económica argentina en 2018

En abril de 2018, comenzaron a acelerarse las noticias que informaban al argentino acerca de la creciente aceleración en los precios de productos y servicios a los que se accedía a diario. Pero fue a partir de junio del mismo año que la inflación comenzó a verse en los carteles de las casas de cambio y bancos, cuando el dólar comenzó a trepar a pasos agigantados. El efecto dominó que causaron los distintos puntos del camino decreciente de la economía ya iba adquiriendo un efecto de inercia que parecía imparable.

Se ha explicado que existen diferentes indicadores y consecuencias para identificar una crisis económico-financiera dentro de un país. Para ello, no basta solamente con los titulares de los periódicos –que fueron muchísimos y en todos los medios, más allá de diarios masivos-. Los puntos analizables se tornan oficiales al salir de los organismos nacionales que analizan dicha cuestión, para luego ser analizada por el gobierno y tomar medidas sobre el asunto.

Según INDEC⁵⁵, la caída del Producto Bruto Interno –P.B.I.- en el segundo trimestre de 2018 fue del 4.2%. Asimismo, la desocupación subió al 9.6%, siendo la mayor en los últimos 12 años. Agónicamente, la industria sufrió una pérdida fuerte en septiembre 2018 respecto al mismo período del año anterior, alcanzando un total del 11.5%⁵⁶.

Considerando la inflación oficial acumulada a octubre de 2018, se llegó al 45%, la más alta en los últimos 45 años. Solamente en el mes de septiembre del mismo año, la misma alcanzó el 6.5%.

Un punto considerablemente importante dentro de esta crisis en particular –aunque José Luis Espert (2017)⁵⁷ diría que se gestara y mantuviera constante durante los últimos 70 años- es la corrupción a nivel general en todo el país –si bien podría analizarse a nivel mundial, escapa del alcance de la presente investigación-. Resulta tan vasto su alcance que a esta altura ya se

⁵⁵ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de la República Argentina. Se trata de un organismo público, de carácter técnico, que se ocupa de realizar todo tipo de actividades estadísticas dentro del territorio nacional de Argentina.

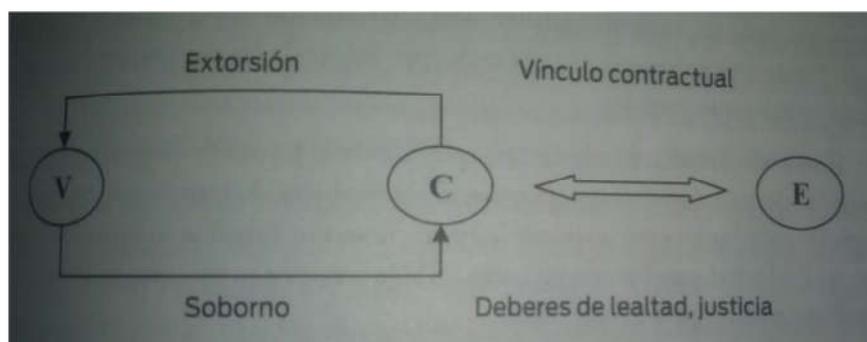
⁵⁶ <https://www.indec.gob.ar/> (accesado 3/11/18).

⁵⁷ ESPERT, José Luis (2017). *La Argentina devorada*, editorial Galerna, Buenos Aires.

habla de un fenómeno masificado. Si bien los casos de corrupción alcanzan a todos los momentos históricos de la Humanidad, los periódicos de 2018 en Argentina no descansan en publicar titulares acerca del hecho⁵⁸.

“La corrupción crece al amparo de una cultura que transita por el camino del hedonismo, el culto a la popularidad, y la preeminencia de valores materiales sobre los religiosos y morales”⁵⁹ (Debeljuh, 2009, p. 174). Resulta alarmante la falta de empatía que se encuentra en distintos niveles de la sociedad. Pero lo más preocupante es que parece no tener fin.

Las empresas no escapan a la corrupción. Los sobornos y las extorsiones aparecen a la orden del día y parecen formar parte ya de la cultura empresarial y nacional. Según Doménech Melé⁶⁰ (1993), estas situaciones se pueden graficar de la siguiente manera, entendiendo a V y C como agentes vinculantes y a E como a la empresa de C o un tercer agente:



Cae de maduro que ambas situaciones carecen de todo valor ético, independientemente del motivo que haya llevado a su realización. Si bien parecería que siempre el trasfondo es el aspecto económico, hay quien pudiera argumentar que se tratan de situaciones adoptadas para paliar otras actividades inmorales o carentes de todo rasgo ético. El riesgo se corre cuando el componente extorsionado o sobornado estuviese siendo víctima de un abuso de poder, ya que la mayoría de las veces no tiene la posibilidad de impedir el ilícito y se encontrará en la dicotomía de mantener sus valores o afrontar la sanción.

La corrupción en las empresas incide directamente en el ámbito social en el que las mismas están insertas. Definen un grupo amplio de dicha sociedad y, pareciera, es casi imposible de limpiar. Pero se realiza un esfuerzo, desde distintos ámbitos, para la reducción. Por ejemplo, en Argentina, la Oficina Anticorrupción es una secretaría a nivel nacional, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En su sitio de internet- <https://www.argentina.gob.ar/anticorrupción>-, se pueden realizar cierto tipo de denuncias e informarse acerca de varias empresas, funcionarios, leyes, informes, etc.

METODO DE INVESTIGACION UTILIZADO

⁵⁸ Ver ejemplo de ello en Anexos III y IV.

⁵⁹ En DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

⁶⁰ Melé, D. (1993), en DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.

Se ha entrevistado a responsables de cinco organizaciones, de acuerdo a lo descrito en el punto del campo de estudio. Asimismo, se ha encuestado a treinta y dos potenciales clientes.

Preguntas a un responsable de la organización:

1. ¿Tiene empleados o contrata servicios tercerizados?
2. ¿Cómo comunica sus acciones, tanto las destinadas a (actividad lucrativa) como las que (impactan positivamente)?
3. ¿Realiza algún tipo de control sobre la seguridad en el inmueble que alquila?
4. ¿Verifica los tipos de artefactos en un inmueble, ya sean eléctricos o a gas? ¿Qué tipo de control realiza en los mismos?
5. Sabiendo que en 2 años se amortizaría el gasto, ¿instalaría paneles solares para abastecer la energía de la iluminaria de un inmueble?
6. (opcional) ¿Conoce el término “sustentabilidad”? ¿Sabe lo que es la responsabilidad social empresaria?
7. (si de acuerdo a las respuestas, descubro un perfil responsable socialmente) ¿Considera que obtiene un mayor ingreso o mayor celeridad en la operación en la que destaca aspectos sustentables?

Luego de la entrevista, se ofrecerá copia del presente trabajo y una guía sustentable corta, con puntos a considerarse en inmuebles para favorecer el triple impacto.

Las entrevistas se encuentran transcritas en los Anexos V a IX.

Preguntas a los clientes, publicada en forma de formulario del servicio de Google, en la siguiente dirección web: <https://forms.gle/Yr37RwF2GYxsFfvP7>

Indique cuál respuesta se adecua mejor a su situación

- Tengo entre 18 y 30 años de edad.
- Tengo entre 30 y 45 años de edad.
- Soy mayor de 45.

Nuevamente, marque la respuesta que mejor se adecua a su situación.

- En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.
- Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.
- Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.

1. Si Ud. debe comprar / alquilar un inmueble, ¿comprueba que no tenga humedad?

- Sí

- No

2. Suponiendo que todos los salones de fiesta costaran lo mismo, ¿por cuál de las siguientes opciones se inclinaría para recibir la primavera?

- ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.

- EFEGE: Dibujó una rayuela en el patio. Usa ventiladores y estufas tiro balanceado. Tiene paneles solares desenchufados.

- ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.

3. A la hora de consultar una inmobiliaria para poner en alquiler / venta un inmueble propio, ¿cómo basa su decisión?

- Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.

- Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.

- Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.

4. Al momento de buscar una propiedad, indique qué 2 opciones puede considerar importantes en la toma de decisión.

- Ubicación

- Modernización

- Mantenimiento

- Aspecto sustentable

- Aislación térmico-acústica

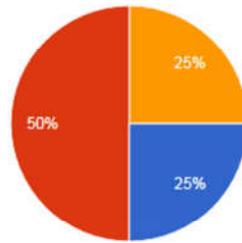
5 (opcional). ¿Qué entiende por “sustentabilidad”? ¿Y por responsabilidad social?

Como resultado, se transcriben los siguientes gráficos. En Anexo X, se encuentra el resultado de toda la encuesta.

Marque la respuesta que mejor se adecua a su situación



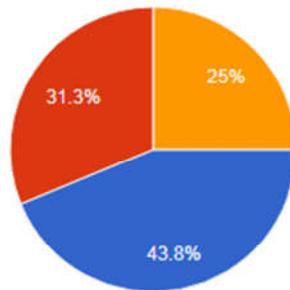
32 respuestas



- Tengo entre 18 y 30 años de edad.
- Tengo entre 30 y 45 años de edad.
- Soy mayor de 45.

Nuevamente, indique cuál respuesta se adecua mejor a su situación

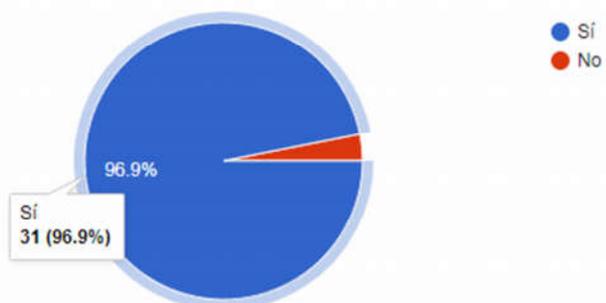
32 respuestas



- En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.
- Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.
- Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.

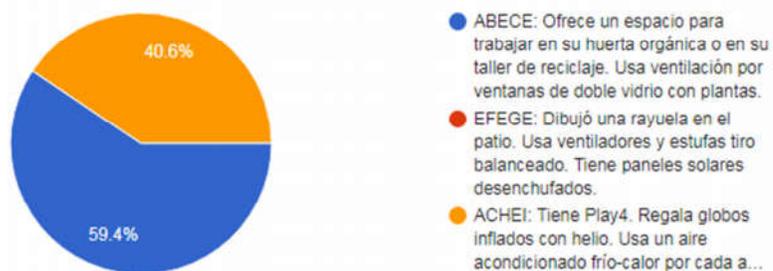
Si Ud. debe comprar / alquilar un inmueble, ¿comprueba que no tenga humedad?

32 respuestas



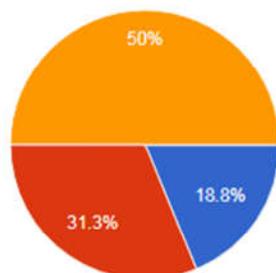
Suponiendo que todos los salones de fiesta costaran lo mismo, ¿por cuál de las siguientes opciones se inclinaría para recibir la primavera?

32 respuestas



A la hora de consultar una inmobiliaria para poner en alquiler / venta un inmueble propio, ¿cómo basa su decisión?

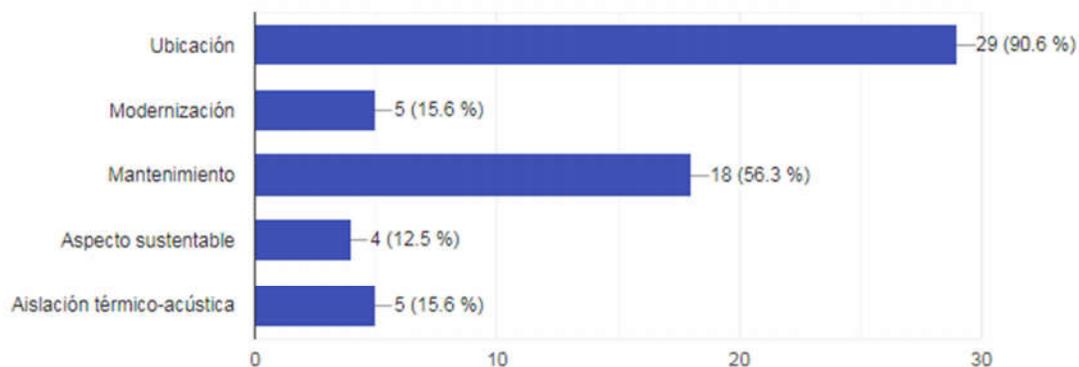
32 respuestas



- Eligo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.
- Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.
- Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.

Al momento de buscar una propiedad, indique qué 2 opciones puede considerar importantes en la toma de decisión.

32 respuestas



¿Qué entiende por “sustentabilidad”? ¿Y por responsabilidad social (RS)?

29 respuestas

Es sostener la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes, sin afectar las futuras

Todo aquello que te brinda poder económico o adquisitivo. Responsabilidad con el otro .

sustentabilidad se refiere a los sistemas biológicos que pueden conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo. La reponsabilidad social es la obligación que los miembros de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones a su alrededor.

Afectar lo menos posible al medio ambiente, colaborando, aprendiendo y aplicando todo lo que ello implique.

Sustentabilidad es usar los recursos sin dañar el entorno. Responsabilidad social es el compromiso que tenemos con la sociedad.

Entiendo por sustentabilidad, justamente que tenga un sustento y sea viable en el tiempo, que no haya un perjuicio a futuro.
Ser responsable socialmente de que lo producido sea con responsabilidad y honestidad.

Que se pueda mantener en el tiempo y no perjudique el medio ambiente.
Cuidar el medio ambiente

Mantenición económica en el tiempo, obligación hacia el prójimo

Sustentabilidad: cuidado con el medio ambiente responsabilidad social: compromiso que tenemos como individuos con la sociedad

Realizar acciones que lleven a contaminar en menor proporción el planeta

Ocuparme en lo que pueda, para evitar impactos ambientales

Tener un sueldo acorde a mi vida y ser un buen ciudadano con buenas costumbres

Hacer un uso adecuado de los recursos para el bien del medioambiente y los que habitan en el.

Compromiso con la sociedad para hacer una vida más sustentable

Que lo pueda mantener

Respeto. Justicia. Derecho

Sustentabilidad significa equilibrio
RS: acción de contribuir en la sociedad

Sustentabilidad: lo positivo que se mantiene en el tiempo. RS: el compromiso que adquiero con la sociedad.

Sustentabilidad: el consumo responsable de energía, el impulso del uso de energías renovables y reciclaje
 Responsabilidad Social: medir los daños que causamos en el entorno y hacer algo para mitigar estos efectos

Sustentabilidad: que perdure en el tiempo, sin agotar recursos necesarios para la ecología y el medio ambiente.
 RS: Todos somos responsables con nuestro accionar en los ámbitos en donde nos movemos, tanto del bienestar social como del medio ambiente. Es una cuestión de educación, ética, respeto y valores.

Entiendo por sustentabilidad que se realice la tarea de reciclado y por RS entiendo que es no realizar acciones que contaminen el medio ambiente y evitar el desperdicio de recursos agotables

Sustentabilidad se refiere a que la cosa funcione y se mantenga en el tiempo

Responsabilidad social

Tener conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, cuidado de la sociedad y cuidado de las instalaciones públicas y privadas en general

Sustentabilidad implica el poder satisfacer nuestras necesidades actuales a nivel social, económico y ambiental, sin comprometer los recursos de generaciones futuras.
 A su vez, la RS implica el compromiso de diversas entidades de pensar a sus negocios/proyectos teniendo en cuenta un triple impacto: social, medio ambiental y económico.

Entiendo por sustentable, tener un compromiso con el medio ambiente, y por responsabilidad social, un compromiso con la sociedad.

Sustentabilidad, es producir bienes y servicios a partir nuestros recursos (naturales, energéticos, económicos), sin agotarlos y sin producir más contaminantes de aquellos que puede absorber el medio ambiente.
 RS es el compromiso, obligación y deber que poseen las personas, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente

Cómo el accionar nuestro impacta en el entorno

Cuidar el medio ambiente y a los usuarios

COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

De acuerdo a las entrevistas en el campo y a las encuestas a potenciales clientes, se ha llegado a la **refutación de la hipótesis**. Caben destacar ciertas incongruencias que han llevado a esta parte a ese desenlace.

En principio, si bien los entes investigados alcanzan cierto compromiso social y ambiental dentro de su rubro, este no puede llegar a definirse como socialmente responsable, dado que aspectos importantes como el tipo de contratación a sus empleados a veces de relaciones de dependencia encubiertas o la falta de orientación sobre aspectos importantes de impacto negativo al medio ambiente, dan como resultado la falta de

adecuación del perfil buscado, esto es entes socialmente responsables dentro del rubro inmobiliario.

Por otro lado, más allá que en la mayoría de casos puntuales en la vida del potencial cliente pueda inclinarse por un ente socialmente responsable, a la hora de adquirir un inmueble, no es una prioridad el aspecto sustentable ni ningún rasgo similar a él.

Respecto al momento de crisis económica, se han hecho varias menciones en las entrevistas sobre el tema, que indican que la introducción de medidas sustentables a inmuebles que, de comienzo, no lo fueran, no benefician en el corto plazo de forma económica y, dado el momento social que precisa del alcance positivo lo antes posible, éste ni siquiera es considerado como posibilidad. Cuando se menciona, se destaca la inviabilidad de las prácticas sustentables debido a la magnitud del coste necesario para ponerlas en práctica.

Pero tal vez lo más importante es que son pocos los entes y los potenciales clientes que conocen realmente el concepto de sustentabilidad y de responsabilidad social empresaria, por lo que ese aspecto aún no está desenvuelto en nuestra sociedad.

CONCLUSION

De acuerdo a la investigación teórico-práctica, cabe destacar que es preciso dar a conocer de forma eficiente el alcance positivo de la adaptación de acciones sustentables en la sociedad, sobre todo en los inmuebles que se habitan o visitan, ya que favorecerán el bienestar social y salubre de la población. Asimismo, resulta interesante que las generaciones más jóvenes tengan más conocimiento del aspecto ambiental que del aspecto legal, y viceversa, con lo que se concluye que si bien se está intentando influir positivamente en el impacto negativo del medio ambiente, no se está considerando lo suficiente la necesidad de cumplir con el entorno social en el que se desarrolla el individuo.

Siendo que la hipótesis ha quedado refutada debido a la falta de implementación de acciones socialmente responsables de forma efectiva, es menester educar a los entes a que, si bien el impacto económico puede no darse a corto plazo, en el largo plazo –y dado que la vida útil de un inmueble es de largo plazo- la adopción de medidas de desarrollo sustentable no solamente favorecerán las generaciones futuras, sino que serán beneficiosas para el aspecto económico.

EPILOGO

Si bien a lo largo de los últimos años se ha desarrollado el concepto de Responsabilidad Social Empresaria y en el presente trabajo se han traído varias definiciones y la forma en que se ha llegado a la definitiva y adoptada, resulta provechoso destacar que la responsabilidad social empresaria debería también ser considerada por las personas en su vida laboral, fuera ella dentro de una gran o mediana empresa, de forma independiente, o en un nuevo y pequeño emprendimiento. Si bien hay sectores poblacionales que se ven dificultados de lograr cumplir con la totalidad de las leyes que los alcanzan, resulta importante que se establezca un compromiso social con las personas afectadas a la actividad que se desarrolla y, en segunda instancia, con el Estado.

Las acciones sustentables se dan en forma de proceso, ya que requieren, en su mayoría, desembolso dinerario y, en época de crisis financiera, puede no ser prioritario. Pero, a riesgo de posibles cambios a futuro, la implementación de las mismas no debe ser postergada, sino puesta en la lista de contemplaciones diarias –aunque más no sea en pequeñas dosis-, para poder favorecer a las generaciones futuras, a largo plazo.

ANEXO I

En <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-responsabilidad-social-empresarial/la-responsabilidad-social-empresarial.shtml#antecedena> (accesado 11/12/2018).

La responsabilidad social empresarial

Enviado por [hugo mendoza reyes](#)

INTRODUCCION

En el presente trabajo se aborda el papel que juega hoy en día las empresas en la sociedad, la manera en que interactúan y la importancia que estas tienen ante los individuos pertenecientes a los grupos cercanos a cualquier organización.

Así como también, se analiza y describen los aspectos más importantes que forman parte de los preceptos y obligaciones que se tienen ante la sociedad, por lo cual debemos estar pendientes de que si son cumplidas en su totalidad, y de qué forma se llevan a cabo, para mejorarlas o reestructurarlas en beneficio de la entidad y de la comunidad con la que interactúa.

Por tanto, considerando el contexto actual en el que nuestro país se encuentra y teniendo una visión general de los que se ha dado una gran importancia a que las empresas se integran a la responsabilidad social y en conjunto lograr una conciencia en beneficio colectivo.

También la organización como una instancia que contribuye a la sustentabilidad de un país se considera en términos de una política de gestión ambiental que tiene como finalidad preservar los recursos naturales. Ello conlleva la disminución de los impactos negativos en el ambiente (el uso de nuevas tecnologías, el ahorro de recursos naturales agua y energía principalmente), así como la promoción e instrumentación de una cultura ecológica en todos los niveles.

CONTEXTO QUE ORIENTÓ AL PLANTEAMIENTO DE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

- Conocer los indicadores que se evalúan para una empresa o institución puede ser reconocida como socialmente responsable.}
- Estudiar los beneficios al ser socialmente responsable.
- Verificar el proceso en México para ser reconocido como una empresa socialmente responsable.

OBJETIVOS

1. Objetivos Generales.

- a. Analizar la transformación de la responsabilidad social en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad.
- b. Razonar que la conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas, construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y de marca, y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad corporativa de largo plazo.

2. Objetivos Específicos.

- a. Definir de una manera formal el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, desarrollando un marco teórico que permita comprender el concepto de RSE de una mejor manera, y de esta forma, entregar los conocimientos necesarios para la correcta comprensión del resto del trabajo.
- b. Estudiar la evolución que ha tenido tema, buscar las principales instituciones que fomentan la RSE y de esta manera identificar el escenario actual.
- c. Analizar factores que motivan y justifican la incorporación de prácticas responsabilidad social en la empresa.
- d. Analizar la RSE como paradigma de gestión, su importancia como factor de competitividad y diferenciación en los mercados nacionales e internacionales.
- e. Diseñar una metodología de aplicación de prácticas de responsabilidad social, con pasos secuenciales claramente definidos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas dando por supuesto, su respeto o estricto cumplimiento. En este sentido la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental, el cumplimiento con estas normativas básicas, no se corresponden con la responsabilidad social, si no con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente que una empresa alegara actividades de responsabilidad social si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Luego entonces hay empresas o instituciones que dicen ser socialmente responsable (RSE), pero no cumple con las leyes o normativas adecuadas para el funcionamiento adecuado de este programa, presentando información falsa para aparentar acciones no verídicas.

Conforme a esto se realizan los siguientes cuestionamientos.

- ¿Cuáles son los estándares de la responsabilidad social?
- ¿Qué motiva a una empresa a ser socialmente responsable?

- ¿Por qué la responsabilidad social es tan importante?
- ¿Qué es el distintivo ERS?

ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus trabajadores.

El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social.

Hechos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el protocolo de Kyoto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia Internacional; las iniciativas formales empresariales como AA1000, SA8000, las Directrices de la OCDE o el mismo Pacto Mundial; así como el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido como bloques para levantar esta construcción social y medioambiental conocida como Responsabilidad Social Empresarial.

Hoy, la Responsabilidad Social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; hoy se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; hoy se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE o la tan ansiada ISO26000 que aún no llega pero que ya podemos vislumbrar.

La RSE no es estática y seguirá cambiando y nuevos acontecimientos habrán de sumarse a esta línea de tiempo que pretende ser un esfuerzo sintético de Expok por marcar en un documento cronológico, algunos de los muchos hechos que han forjado esta nueva visión del quehacer empresarial.

Sirva este ejercicio como un ejercicio referente y no absoluto para comprender mejor este fenómeno que sin duda alguna, está cambiando la manera de hacer negocios en el mundo.

DEFINICION DE RSC o RSE

El término responsabilidad social de las empresas (RSE) o "responsabilidad empresarial", significa garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa. En otras palabras, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar, al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: los trabajadores, proveedores y la comunidad de su entorno. Contribuir de forma positiva a la sociedad gestionando el impacto medioambiental de la empresa. La RSE puede aportar beneficios directos y garantizar la competitividad a largo plazo de la empresa.

En este contexto, en los últimos años han surgido otros motivos para que a las empresas les resulte ventajoso ser responsables socialmente como: la presión de los clientes, de las comunidades locales, de bancos, de inversores y por parte de las aseguradoras.

Las Empresas Socialmente Responsables tienen una amplia variedad de acciones en materia de RSE, dentro del marco de los tres grandes campos que la teoría del desarrollo sostenible ha elaborado el "Esquema de la Responsabilidad Social Empresarial" que contempla los siguientes aspectos:

Entorno Social

- Dentro del entorno social, el primer campo en el que puede influir la de RSE, es en el ámbito laboral, en donde la empresa debe contemplar el bienestar y satisfacción de sus empleados; procurar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; ofrecer un marco de flexibilidad laboral; brindar condiciones que no afecten la salud y seguridad de los trabajadores; fomentar la formación y el desarrollo profesional; otorgar programas de apoyo con prestaciones y considerar procesos de consulta y participación de todo el personal involucrado en el desarrollo de la empresa.

- Con respecto a la comunidad en la que la empresa se encuentra localizada; el desempeño de la responsabilidad social trata de responder a las necesidades que la comunidad demanda con programas de buena vecindad, apoyo a la educación local, voluntariado y donaciones.

Entorno Económico

El entorno económico se refiere al mercado al que la empresa dirige sus acciones, esto es, el marco general en el que desarrolla su actividad. Las acciones de Responsabilidad Social deberán tener en cuenta los derechos de los consumidores, establecer precios justos, otorgar información transparente de su actividad, y la implicación responsable de sus proveedores.

Entorno Medioambiental

La empresa puede influir en el cuidado del medio ambiente, con responsabilidad social sí va más allá del cumplimiento de la legislación vigente, además, debe tener presente aspectos relativos a la gestión de residuos, a las características de los envases y embalajes, al reciclaje de todos sus desechos, al transporte de mercancías y al consumo responsable de energía.

Por último, integra el concepto de Gobernanza, término que la Comisión Europea define como "...normas, procesos y comportamientos que influyen en el ejercicio de los poderes a nivel europeo, especialmente desde el punto de vista de la apertura, la participación, la responsabilidad, la eficacia y la coherencia".³ Ésta se contempla como una categoría transversal que involucra los distintos ámbitos referidos anteriormente —social, económico y medioambiental— y aspectos como la dirección transparente (en todas las áreas de la empresa), los valores y códigos de conducta de las organizaciones, y la inversión socialmente responsable, es decir, aquella que tiene en cuenta a las empresas que cumplen los requisitos de responsabilidad social en las distintas áreas de su actividad.

ESTÁNDARES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En los últimos años la Responsabilidad Social Empresarial se está convirtiendo en uno de los ámbitos de gestión más importantes, dado que a través de sus diferentes modalidades las empresas pretenden

diferenciarse respecto a otras en cuestiones relacionadas, por ejemplo, con la protección del medio ambiente, los derechos laborales, la conciliación de la vida familiar y laboral y el respeto de los derechos humanos. Sin olvidar a las partes interesadas que desean estar informadas.

A continuación se indican una serie de estándares a los cuales las organizaciones pueden acceder para implantar la Responsabilidad Social Empresarial.

Norma SA 8000

La norma SA 8000 surgió en 1997 en Estados Unidos con la misión de "mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial". Se elaboró por un grupo de expertos reunidos por la Agencia de Acreditación del Consejo sobre Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency, CEPAA), compuesto por individuos de organizaciones que representaban a diversas partes interesadas.

En 1998 se fundó la Social Accountability Internacional (SAI) agencia de acreditación constituida por la CEPAA, para dirigir la implementación de la SA 8000 y las actividades complementarias de formación. Esta norma, a su vez, se basa en otras normas de derechos humanos internacionales ya existentes, entre otros, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU y en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las características fundamentales de este estándar son:

- Es una norma internacional.
- Define los requisitos acerca de las prácticas de empleo sociales de fabricantes y proveedores.
- Es aplicable a instalaciones de cualquier tamaño y ámbito geográfico, así como para todo tipo de sectores de actividad
- Es uniforme y auditable por terceras partes.
- Está sujeta a revisiones periódicas. La última versión es de 2008.
- Está elaborada por partes interesadas (empresas, ONG, sindicatos...)
- Existe una guía de aplicación que se puede consultar en:
- Existe formación específica para auditores y certificadores.
- Entre las áreas cubiertas por la SA 8000 están el trabajo infantil, el trabajo forzado, la salud y la seguridad, la libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, compensaciones y sistemas de gestión.
- Es una norma certificable.

AA1000

La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaborada por el ISEA (Institute for Social and Ethical Accountability), una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras.

Esta serie de normas ha sido elaborada para proveer a las organizaciones de cualquier sector, tamaño y región de unos estándares de mejora de la sostenibilidad. La última edición de esta norma data del año 2008.

Las características claves de la serie AA1000 son las siguientes:

- Cubre todos los resultados de la organización, económicos, sociales y ambientales, es decir, el "desempeño sostenible".
- Examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de interés.
- Se centra de manera especial en las partes interesadas y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias.
- Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.
- Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas.

ISO 26000

Esta norma publicada el pasado año 2010 y desarrollada por ISO (International Standard Organization) tiene el objetivo de orientar a las organizaciones sobre cómo implementar la Responsabilidad Social Empresarial. ISO 26000 es una guía que indica directrices en materia de Responsabilidad Social. El documento es el resultado del consenso entre expertos internacionales representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para animar y fomentar la implantación de las mejores prácticas de Responsabilidad Social a nivel internacional.

La norma tiene la siguiente estructura:

- Introducción.
- Alcance.
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- El contexto de Responsabilidad Social en el que opera la organización.
- Principios de Responsabilidad Social importantes para las organizaciones.
- Orientación sobre los temas/materias centrales de Responsabilidad Social.
- Orientaciones para implementar la Responsabilidad Social en las organizaciones.
- Anexos de orientación.
- Bibliografía.

En definitiva, el texto recoge un acuerdo global sobre tres cuestiones claves:

1. Definiciones y principios de la Responsabilidad Social.
2. Las principales cuestiones que deberán ser consideradas en la implementación de la Responsabilidad Social.

3. Orientación sobre cómo integrar la Responsabilidad Social en las operaciones de la organización.

Norma SGE 21

En el año 2000 surge esta norma, desarrollada por Fonética, Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España, cuyo fin es fomentar este ámbito de la gestión entre las organizaciones. La norma SGE 21 nace de la demanda por parte de las empresas para contar con herramientas que permitan asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de cada organización. La última versión de esta norma data del año 2008.

Su característica principal es que es una norma que permite establecer, implantar y evaluar en las organizaciones un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

La norma está compuesta por una serie de capítulos que la desarrollan. Los primeros cinco capítulos explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos de la norma y, por lo tanto, en el que se basarán tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar.

El capítulo seis está estructurado en nueve áreas de gestión, las cuales exponen las consideraciones teóricas orientativas del compromiso social a adquirir por las organizaciones, y los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de la implantación del Sistema de Gestión Ética.

Las nueve áreas de gestión son:

- Alta Dirección
- Clientes
- Proveedores y Subcontratistas
- Recursos Humanos
- Entorno Social
- Entorno Ambiental
- Inversores
- Competencia
- Administraciones competentes

Norma UNE 165010 EX

Esta norma que desarrolla un sistema de gestión de Responsabilidad Social de la Empresa, nace por el interés demostrado por las organizaciones en dar respuesta a la demanda social existente en relación a los impactos generados por sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente y los comportamientos éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto de los derechos humanos. Fue desarrollada por AENOR (Asociación Española de Normalización) en 2009.

Se trata de una guía que establece los criterios para mejorar la actividad de la organización en relación con la Responsabilidad Social Empresarial. Al igual que los anteriores estándares mencionados es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño o sector.

El contenido de la guía está inspirado y deberá considerarse como adicionales a los convenios internacionales, especialmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Convención de los Derechos del Niño de la ONU, los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y tratados internacionales ambientales como los de prevención al cambio climático. La guía pretende ayudar a las empresas a establecer sus criterios de actuación, teniendo en cuenta sus especificaciones, en el campo ético, social, laboral, ambiental, económico y de respeto de los derechos humanos, de una forma transparente responsable, sirviendo de base para un sistema eficaz que les permitan realizar esfuerzos visibles y creíbles en esta área.

La Norma se desarrolla a lo largo de una serie de capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, así como los principios generales y los derechos básicos que deben estar presentes en todas las actuaciones dentro de la gestión de RSE de una empresa. El capítulo cinco desarrolla una serie de recomendaciones que la empresa debería tener en cuenta para implantar y mantener un Sistema de Gestión de RSE, así como poner los medios para mejorar continuamente su eficacia. Por su parte, el capítulo seis desarrolla un modelo de sistema de gestión para la RSE, de aplicación flexible, pudiendo existir otros modelos que posibiliten también el desarrollo de la RSE.

MOTIVACION DE UNA EMPRESA A SER SOCIALMENTE RESPONSABLE

Si somos leales, asumimos responsabilidad. Estas dos cualidades andan juntas. No sabemos lo poderosa e importante que es esta cualidad, hasta que empezamos a tratar con personas y empresas desleales. Ser responsable es rendir cuentas, o ser confiable. Salomón dijo "Que esta clase de personas refrescan tanto como un día de brisa en época de verano". Quien es responsable se hace acreedor de confianza. La confianza se gana. Nuestra confianza se basa en la responsabilidad que dicha persona manifieste. Una vez encontremos a personas así, podemos confiar en ellas y construir inmensas organizaciones sobre las bases de gente responsable. Nos damos cuenta que a estos individuos los motiva algo diferente, comparados con el promedio. Estas personas presentan dos factores de motivación que brotan de su carácter y que los hace responsables.

El primer factor es la responsabilidad. Estas personas quieren ser objeto de confianza. Las impulsa cierta Ética y unos Principios por los que lucharán aunque haya pérdidas o carencias de ganancia personal. Se muestran dispuestas a probar que son buenas. Esa es su motivación, no es necesariamente el deseo de llegar a algún lugar. Pronto sabremos si podemos confiar en él o en ella. Así que no es manipulación. Aquí una experiencia. En cierta ocasión me dirigí a solicitar un empleo, y quien me entrevistó dijo: "¿Por qué debo emplearlo a usted?" El trabajo era para vender gasolina en una estación de servicio. El sujeto me preguntó: "¿Ha trabajado vendiendo gasolina?" Contesté "No". "¿Ha cambiado aceites?" "No". "¿Ha cambiado llantas?" "No". "¿Por qué razón debería contratarlo, entonces?" "Porque soy digno de confianza y puedo aprender", respondí. El

empleador me miró y dijo: "Nunca he contratado a alguien como usted. Voy a pensarlo". A la mañana siguiente regresé y el hombre me dijo: "He decidido contratarlo a usted". Más tarde me dijo: "Nunca había conocido a un hombre como usted, que dijera, puedo aprender". Y yo le respondí: "Durante las primeras dos semanas, págume lo que usted quiera. Ni le voy a preguntar cuánto me va a pagar. Lo que usted considere que valga mi trabajo y luego decidiremos si puedo o no trabajar para usted". Estas personas se involucran en cuestiones y asuntos correctos. Lo correcto prima sobre quién tiene la razón. Si todo el mundo mira lo correcto, se toman decisiones que, por su carácter, se vuelven la práctica de la ética. Las personas que así actúan, se guían por la ética, el carácter, por principios. A estos individuos los motiva, los impele una valía, una fuerza interior, no los beneficios personales que puedan obtener.

Estos individuos son sólidos. Tienen una constitución firme por la que viven. Los llamamos hombres y mujeres de valía. A estas personas las pueden poner dondequiera: en las empresas, en los negocios o en el campo de la política. Son responsables y se puede confiar en ellas porque se arriesgan a comprometer su reputación. Viven en un mundo de fidelidad, sirviendo a otros y construyendo su nombre y su legado.

El segundo factor de motivación es hacer las cosas, porque son personas responsables y disfrutan del sentimiento de realizar logros. Y, una vez más, no hay beneficios de lucro para estas personas. Por ejemplo el caso de un millonario quien ya posee todo lo que podría necesitar en su vida. Este individuo podría dedicarse a viajar o a irse de pesca, pero prefiere continuar al frente de sus negocios y trabajar todo el día.

La responsabilidad significa que una persona productiva, no necesariamente es motivada por el dinero. La motivan los principios. Los que hablan por ella, porque a estas personas no les atraen los beneficios específicos que puedan obtener ya que asumen posiciones autónomas de por sí y ante sí. Estos individuos son como pilares. Disfrutan de ser lo que son y de los logros que obtienen por que hacen las cosas por el gusto de hacerlas. Empero las recompensas sí les llegan. Son líderes y reciben mejor paga. Se sienten impulsados y dirigidos por fuerzas interiores y parece que dijeran: "Quiero ser alguien, por Dios. Quiero ser líder. Quiero ser un pilar". Estas personas pueden hacer lo que otros dicen que no se puede hacer, sencillamente por el gusto de lograrlo.

Les gustan los retos y cuando alguien dice: "Usted no puede hacer esto o aquello" o "No puede hacerse", se involucran sencillamente para probar que sí puede hacerse lo que otros dicen que no, porque está en su naturaleza la disposición de lograr que las cosas se hagan, Ser responsable es más que aceptar un compromiso, es un verdadero llamado, es un deseo, una fuerza interior que los preserva responsables ante sí mismos. Esto los convierte en verdaderos servidores.

Un caso muy particular y vigente aún al día de hoy; Jesús entregó su reputación para construir su nombre. Fue humillado y rechazado para ganar nuestra confianza. Vio lo que éramos y asumió la responsabilidad de asegurarse de que tuviésemos nosotros la oportunidad de ser lo que podríamos ser, por esto pagó el precio, para darnos la oportunidad de ser personas, de ser humanos. Y no para beneficio personal o gusto propio; para beneficio y gusto de otros, El Padre lo envió a cumplir una misión porque sabía que su hijo era responsable y por lo tanto, se podía confiar en Él.

Un viejo dicho reza: "Si deseas algo, solicítalo a la persona que de por sí ya está demasiado ocupada". Y que no tiene tiempo, añadiríamos, porque esas personas son responsables. Se apuntan y encuentran el tiempo apropiado para ayudar. Serán las escogidas para cumplir una misión. Si deseamos que algo se haga lo pediremos a una persona responsable, no a un irresponsable.

Es uno de los mayores valores en el carácter que una persona pueda tener. Si queremos ir en dirección de algo en la vida, tenemos que aprender a ser responsables. No se trata de cuánta educación o cosas tengamos. Si nos convertimos en personas responsables, iremos a algún lugar. Es todo lo que necesitamos.

Óptica Interna y Externa de la Responsabilidad, Con Proyección Organizacional

Muchas veces cuando se piensa en Latinoamérica o en países del África, se asocian factores de violencia, pobreza, explotación, corrupción y en cierta forma estas miradas se han convertido en barreras para el bienestar social, la productividad, aún más nos hemos acostumbrado a un tipo de mentalidad; mezcla de conformidad, trampa, ingenio, mentira y hace carrera la cultura del avivato, esta condición a frenado muy seriamente nuestro desarrollo social y económico, con enormes impactos hacia el futuro próximo y generacional.

El comportamiento inapropiado nos genera elevados costos y estos están asociados con problemas de diversa índole colocando en tela de juicio la credibilidad individual, colectiva e institucional, por lo tanto las medidas, esquemas y estrategias que se asuman, debe tener no solo una clara intención de reconstruir, recomponer y transformar la ética en valores reales y no simples enunciados filosóficos que son común escuchar.

La alta dirección y las organizaciones cualesquiera que sea su naturaleza y actividad deben desarrollar un modelo de transformación institucional, teniendo como base fundamental el talento humano, es necesario el afectar el pensamiento de quienes deseen transformar su cultura, su carácter y sus acciones cotidianas, porque si esto no se da, no existirán sociedades y las organizaciones justas y equánimes.

No se trata de darle a la gerencia una estrategia de mejoramiento modal simplemente, sino de involucrar en la cadena de Responsabilidad Social a todos y cada unos de los integrantes: como, La Industria, El Comercio, El Sector Financiero, de Servicios, Educativo, El Gobierno, Los Consumidores, Los Trabajadores en general, Las Organizaciones no Gubernamentales, en fin sin excepción, todo tipo de organización, pública y privada.

Bien vale la pena aclarar que no se trata de conceder prerrogativas especiales para un grupo de personas o instituciones en detrimento de otros, se trata de que haya un equilibrio responsable de acciones conjuntas determinadas en la verdadera productividad, mirándolo desde el punto de vista interno y externo, este plan de acción sugerido tiene que involucrar a toda la organización desde la alta dirección hasta la persona mas sencilla de la institución y de la sociedad, si no es así, son simples paños de agua tibia o una moda gerencial.

Modificar drásticamente nuestros pensamientos: el cambiar nuestras creencias y convicciones y asumir que el estado de las cosas presentes no es el normal.

Empezar a actuar distinto: al elegir el comportamiento éticamente correcto y deseable desde lo personal, lo familiar, lo laboral y lo social.

Establecer costumbres éticas: es decir lograr una mejoría continua tanto en lo personal, empresarial y colectivo.

Transformar nuestro destino: en donde la vivencia de los principios éticos sea una constante y la renovación de mentes, y corazones la base de una cultura sana, alentadora y productiva

IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En el contexto en el que se mueven las empresas del siglo XXI, la responsabilidad social empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles. Por un lado, un papel más activista en los consumidores, que exigen mucho más que localidad en los productos que consumen: esperan que la empresa cuide el medioambiente, que respete los derechos humanos y que sea transparente. Por otro lado, las grandes empresas exigen a sus proveedores contar con un mínimo de información social y medioambiental e incrementar los controles sobre estas últimas para asegurarse que cumplen con los principios de la RSE

Los cambios descritos inciden en la consolidación y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de ahí que, para la unión europea, la RSE sea un factor clave para lograr un tejido empresarial sólido y con capacidad de desarrollo. La implantación de medidas en materia de responsabilidad social tiene un impacto positivo en los cinco factores que son fuente de ventaja competitiva en las empresas: estructura de costes, recursos humanos, clientes, innovación, gestión del riesgo y la reputación y resultados financieros. Por tanto, ser socialmente responsable genera beneficios a nivel de negocio.

En definitiva, la RSE es una apuesta irrenunciable para toda Pyme que aspire a ser innovadora, a generar beneficio y a mantener un negocio próspero a los largo de muchos años

El desarrollo económico y social mejora las condiciones de vida de las comunidades. En el caso de México, es claro que aun existen innumerables asuntos por resolver para construir un entorno que ofrezca a toda la sociedad los satisfactores que necesita. Al ser el proceso de globalización una realidad en el mundo, las comunidades de negocios disfrutan, día con día, de mayor influencia, y sus portes son cada vez más significativos en la construcción de una sociedad más justa y de una economía con crecimiento sostenible que permite aminorar y erradicar la miseria y la pobreza que enfrenta un importante segmento de la población.

La única forma de atacar a la pobreza es generando riqueza. La pobreza es asunto de todos. Las empresas no podrán ser prósperas en un país que no crece y no genera empleos

Beneficios para las empresas

- Mayor capacidad de respuesta a las demandas sociales y mejora de la competitividad.
- Aumentos de contratos a largo plazo.
- Establecimiento de relaciones estables y fluidas con proveedores.
- Mejora del proceso de producción, y por tanto, mejora en la gestión interna de las empresas.
- Disminución del riesgo de denuncia por malas prácticas.
- Impacto positivo en la imagen y reputación de la empresa.
- Reducción de costes de producción mediante la asociación con proveedores que intervienen en la cadena de suministros.
- Incremento de la capacidad de innovación como resultados de una mayor cooperación con los proveedores.
- Incrementa el prestigio de la empresa y su credibilidad en el entorno en que se mueve, principalmente frente a los clientes y las administraciones públicas.
- Aumenta la posibilidad de generar más acuerdos de colaboración, que redundan en la calidad del servicio o producto prestado, la diversificación de negocio, el ahorro de costes y la introducción en nuevos mercados.
- Mayor capacidad de respuestas ante situaciones imprevistas que puedan hacer peligrar una oportunidad comercial, al poder acudir a una empresa competidora para que nos ayude a resolverla.
- Incremento de los flujos de información, conocimiento, y, por tanto, las posibilidades de generar innovación.
- Prioridad en el acceso a ayudas públicas
- Reducción en las primas de seguros.
- Mayor oportunidad de contratos con grandes empresas que priorizan a proveedores que tengan un comportamiento ambiental responsable.
- Acceso a beneficios fiscales que favorecen la protección del medioambiente.
- Mayor capacidad de atracción y retención del talento, pues las personas prefieren trabajar en empresas socialmente responsables.

TEMAS DE IMPORTANCIA DE LA RSC

La RSC toca varias áreas de gestión de la empresa. A continuación se presenta un resumen de los temas que la empresa que aspire para ser socialmente responsable debe considerar cuando diseñe su propia estrategia de responsabilidad social.

Ética, valores y principios de los negocios

La ética corporativa ha pasado del énfasis tradicional en el mero cumplimiento de las exigencias legales hacia el compromiso de un comportamiento ético basado en valores. Según la organización Business for Social Responsibility (BSR), "el espectro de la ética empresarial se ha expandido no solo para incluir la manera como una empresa trata a sus empleados o cumple con la ley, sino también la naturaleza y la calidad de las relaciones del negocio con sus accionistas". Los valores éticos deben comunicar los compromisos de una empresa y reflejar la forma como establece sus relaciones con los públicos interesados. Entre esos valores éticos se destacan la honestidad, la integridad, el respeto, la transparencia y la apertura.

Derechos humanos, trabajo y empleo

Esta es quizás la dimensión más desarrollada de la RSC debido a la temprana definición de estándares internacionalmente aceptados. Los estándares de trabajo de la OIT formulados en 1919 y la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas se consideran la base. Los cuatro principios fundamentales de la OIT y del derecho al trabajo son:

- El respeto por libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
- La abolición efectiva del trabajo infantil.
- La eliminación de cualquier discriminación con respecto al empleo.

Gobernabilidad corporativa

El tema de la gobernabilidad corporativa ha adquirido particular relevancia a partir de la rotura de la burbuja financiera y los desastres de Eron y WorldCom, que han reforzado la preocupación pública por el creciente poder de las empresas. Se refiere al sistema de reglas y prácticas que dirigen y controlan las empresas. La estructura de gobernabilidad define la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes actores relacionados con las empresas (junta directiva, accionistas, administradores, y otros públicos interesados), así como las reglas y procedimientos para tomar decisiones

Los sistemas de gobernabilidad permiten la transparencia, la justicia, y la redición de cuentas que son un pre-requisito para la integridad y la credibilidad de los mercados

Impactos sobre el medio ambiente

El tema ambiental es un componente intrínseco de la RSC. La administración del impacto ambiental directo de las empresas se ha enfocado, tradicionalmente, a la administración del uso de los recursos naturales, el control de la contaminación, el manejo de los desechos, y la gestión del ciclo de vida de los productos.

Actualmente se busca que las empresas vayan mas allá de la mera administración de sus impactos ambientales (por los cuales son inmediata y directamente responsables), y que reconozcan como dichos impactos inciden en los problemas ambientales y sociales del entorno.

A las compañías se les insta entonces a participara activamente en los Asuntos relacionados con salud pública, acceso al agua potable, saneamiento básico, vivienda, alimentación y transporte, tanto para sus empleados como para las comunidades. Además, la RSC motiva a las compañías a reconocer y manejar su rol e los problemas ambientales globales, tales como el cambio climático y el deterioro de la biodiversidad.

Relaciones con proveedores

La RSC motiva a las empresas a descubrir de que manera sus negocios generan efectos sobre todo el ciclo de producto o cadena de valor, desde el proveedor de materia prima hasta el consumidor final. Algunas compañías han tomado la delantera al establecer estándares sociales y sistemas de monitoreo para sus proveedores.

Este tema ha sido especialmente crítico en el sector de textiles. Luego de ser objeto de grandes críticas por hacer uso de maquiladoras en Asia, Nike estableció una división interna para verificar que se apliquen estándares laborales aceptables en toda su cadena de producción, y contrato a una firma independiente para que verifique el cumplimiento de sus estándares en materia de RSC (olivero 2000)

Filantropía e inversión social

Muchas compañías han descubierto que una política filantrópica paternalista y estrecha, basada en realizar donaciones e dinero, no responde a lo que la sociedad espera de ellas e materia de responsabilidad, ni garantiza que esas contribuciones voluntarias produzcan resultados sostenibles. La RSC motiva a las compañías a descubrir formas innovadoras de vincularse solidariamente con las comunidades, tales como la adquisición directa de materiales y servicios disponibles en el medio, el subcontrato laboral y otras prácticas similares que coadyuden al bienestar económico y social de las comunidades vecinas. Asimismo se sugiere sustituir las donaciones en dinero por aportes en especie o e servicios, apoyo a proyectos específicos y vinculación de los empleados mediante trabajo voluntario a los procesos de la comunidad. La consulta a los públicos interesados juega un importante papel, y es entre estos y las empresas quienes deben identificar la mejor forma de colaborar con la comunidad.

Transparencia y rendición de cuentas

La RSC insta a las compañías a asegurarse de que todos los niveles de las jerarquía de la empresa (desde los empleados hasta la junta directiva) adopten los valores y principios establecidos y se responsabilice de su cumplimiento. Los sistemas a través de los cuales se gobierna la empresa deberán dar seguimiento a las acciones tendientes a alcanzar las metas en materia de RSC y medir y reportar sus efectos. Parte de la responsabilidad de rendir cuentas consiste en proporcionar los medios adecuados para que la gran mayoría de los públicos interesados en la empresa puedan verificar, tanto externa como internamente, los resultados reportados.

ALCANCES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En este escenario cambiante, donde aparece la responsabilidad Social empresarial como factor de equilibrio, se pueden visualizar los siguientes alcances como concepto en el desarrollo de las actividades empresariales:

§ Alcance social y de desarrollo: Desde este punto de vista la RSE se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.

§ Alcance solidario e igualitario: En esta noción la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.

§ Alcance de auto referencia: Esta noción considera sólo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que hayan responsabilidades de otro tipo

hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.

§ Alcance ético sistémico: Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus stake holders o grupos de interés de manera permanente, de ahí el carácter sistemático de esta noción, por considerar las acciones socialmente responsables como permanente en el tiempo.

§ Alcance ético y de valores: ésta noción parte a raíz de lo expuesto en los puntos anteriores, considerando la RSE como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.

ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

a. Entorno Interno.

Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al general de los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones.

En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:

§ La Comunidad Interna: Que comprende empleados, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.

§ Conducta Empresarial: Se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.

§ Relación con los recursos naturales: En éste sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.

b. Entorno Externo.

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:

§ Relación con los Proveedores: Las empresas incorporan en sus acciones criterios de responsabilidad social para elegir a sus proveedores, ya que consideran el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales.

§ Relación con los Clientes: La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.

§ Relación con los Competidores: La relación que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.

§ Organizaciones no gubernamentales (ONG): "Entidades o estructuras jurídicas orientadas al bien común, sin fines de lucro, y cuyo soporte financiero se basa en aportes y donaciones efectuados por distintos actores (personas físicas o jurídicas) de la sociedad civil", (Ignacio González García 2003)

GESTION RESPONSABLE DEL RIESGO

El riesgo es una característica necesariamente unida al desarrollo empresarial. Sin asumir riesgos no es posible lograr crecimiento, no puede haber innovación, no se perfeccionan las prácticas empresariales existentes y, por tanto, no hay desarrollo. Cualquiera de las decisiones empresariales, incluso las de menor importancia, tienen siempre un componente de riesgo, por mucho que éste pueda limitarse. Asumida esta premisa, es decir, que una empresa debe asumir riesgos, la correcta gestión de éstos será determinante para el éxito de su proyecto.

Cada empresa, independientemente de su tamaño, localización geográfica o tipo de industria a la que se dedica, debe conocer, evaluar y controlar los riesgos que asume. Sólo de esta manera tomará las adecuadas decisiones en su política de inversión, de crecimiento, de innovación y de relación con empleados y clientes. La tipología de los riesgos existentes es muy amplia, pero una serie de ellos guardan una enorme relación con la existencia de políticas de RC que contribuyen a una correcta gestión empresarial.

A continuación se tratan algunos de estos riesgos y se proponen algunas alternativas para su adecuado tratamiento.

Riesgo reputacional

Todas las decisiones que toma una empresa pueden afectar a su reputación. Este tipo de riesgo es especialmente importante para algunos sectores, si bien en función de los productos o servicios en cuestión, el riesgo puede tener un efecto diferente. Los numerosos ejemplos que suelen utilizarse para ilustrar el efecto de

este riesgo son comportamientos en forma de castigo de los clientes a las empresas cuya reputación ha sido cuestionada por su actuación en terceros países, por las condiciones laborales de sus empleados, por su falta de respeto por el medio ambiente o por otros motivos.

El riesgo reputacional es, en definitiva, el que se deriva de la mala gestión de otros tipos de riesgos y tiene que ver con la percepción que tienen los consumidores y el público en general del comportamiento de una empresa, de sus dirigentes y empleados.

Riesgo crediticio y comercial

Estos dos riesgos empresariales están estrechamente unidos, por lo que los factores que influyen en uno pueden hacerlo también en el otro. El riesgo crediticio se puede definir como la incapacidad de pagar las obligaciones financieras contraídas y de desarrollar las actividades de la empresa. Por su parte, el riesgo comercial está relacionado con los precios de los productos y el acceso a los mercados en determinados momentos, algo que en muchos casos se puede ver complicado por la existencia de incertidumbres en el entorno macroeconómico o en los cambios legislativos, pero también por la actuación de la competencia o de los reguladores de los mercados, por la insolvencia financiera de terceros o por otros factores que pueden causar un deterioro en las ventas o en el crecimiento que se esperaba de ellas. Una empresa responsable deberá tener muy en cuenta estos riesgos, siendo la comunicación y el conocimiento de la sociedad un punto de partida esencial.

Riesgo social

Al referirnos a riesgos sociales debemos considerar tanto los impactos de la empresa en la sociedad en general como los impactos sobre las personas de la empresa. Ambos conceptos están muy ligados, de manera que las actuaciones de una empresa pueden afectar a una zona geográfica concreta y, por tanto, a sus habitantes, tanto cuando toma decisiones de inversión como cuando las decisiones son en sentido contrario, esto es, de desinversión.

Cuando una empresa decide invertir en un determinado país está influyendo en su desarrollo futuro. La creación de empleo, la innovación asociada a las inversiones, el desarrollo de infraestructuras, la formación del personal, etc., son factores muy positivos en todas las sociedades, pero lo son especialmente en las menos desarrolladas. De nuevo, se trata de decisiones que influyen a largo plazo, por lo que el diálogo con los grupos de interés afectados y la colaboración con las autoridades locales suponen una mayor garantía de éxito. Por otra parte, la gestión de las personas, uno de los grupos de interés clave en cualquier organización, implica una alta posibilidad de riesgo social.

La firma Price Waterhouse Coopers agrupa los riesgos relacionados con los empleados de la siguiente forma:

? Riesgo de las personas. Son riesgos inherentes a la gestión de los recursos humanos, como la incapacidad de realizar sus trabajos, un inadecuado plan de sucesión, mala gestión del talento, incumplimiento de los requerimientos legales, o la falta de motivación y retención.

? Riesgo en las políticas y los procesos. Son los derivados de la forma en la que la empresa actúa con sus empleados, la inclusión de requerimientos legales en las políticas de cumplimiento, las políticas de remuneración que pueden no estar alineadas con la estrategia empresarial, las malas comunicaciones entre empleados que pueden generar falta de motivación o la discriminación que puede existir en los procesos de selección.

? Riesgo en las funciones. Son los relativos a la gestión del día a día, como la mala gestión de los costes laborales, un bajo nivel de información compartida o errores en la gestión de nóminas.

El establecimiento de códigos de conducta, las políticas de atracción y retención del talento, de formación de empleados, de conocimiento y análisis de los errores en la gestión, y la realización de encuestas de clima laboral pueden favorecer la correcta gestión de estos riesgos. Un factor decisivo es la existencia de políticas de prevención de riesgos laborales, un aspecto regulado por numerosos países pero que no siempre se ha logrado aplicar con éxito en las empresas.

Riesgo económico

El riesgo económico y el riesgo de mercado obedecen a la variación de los factores externos (tipos de interés, tipo de cambio, volatilidad de los mercados, etc.) así como a la solvencia y liquidez de los distintos mercados en los que opera una empresa. El riesgo de mercado implica la posibilidad de que una inversión de una empresa pierda el valor que se pagó por ella. Numerosos factores pueden influir en el valor de una inversión:

? La tasa de inflación. La tasa de inflación reduce el rendimiento que generan las inversiones. Si con el transcurso del tiempo, la tasa de inflación es mayor al rendimiento que genera la inversión, el dinero que se invierte tendrá un poder de compra menor, resultando en un retorno real negativo.

? El tipo de interés. La capacidad de inversión de las empresas está directamente afectada por el tipo de interés. En escenarios de tipos de interés bajo y estable, las inversiones ofrecen un mayor atractivo. Por el contrario, en entornos de tipos de interés crecientes, un elevado apalancamiento financiero puede causar problemas derivados de la carga financiera de la deuda.

? El riesgo de liquidez. La posibilidad de que un activo no pueda venderse también debe considerarse en las decisiones de inversión ya que podría suponer una merma importante en la valoración de una empresa. En ese caso, el inversor podría verse en la necesidad de vender las inversiones por debajo de su precio teórico o podría verse forzado a retener su inversión, algo que podría generar costes adicionales.

? El riesgo de mora. Existe el peligro de que los clientes no paguen sus obligaciones comerciales o financieras, o de que no lo hagan a tiempo, lo que puede suponer un desfase financiero con algún coste.

? El ciclo económico. La diversificación del riesgo empresarial tiene como potenciales ventajas la de compensar la presencia de las empresas en países con un ciclo económico creciente con otras en ciclos económicos

menos favorables. Esta ventaja, no obstante, puede convertirse en un problema cuando se produce una coincidencia de ciclos negativos.

Riesgo ambiental

Ante el creciente consenso sobre la necesidad de preservar el medio ambiente a escala mundial, las consideraciones sobre los riesgos medioambientales se están integrando, cada vez en mayor medida, en los procesos de toma de decisiones a todos los niveles y ámbitos sociales, desde la definición de políticas, hasta la concesión de un crédito. Existen numerosas metodologías, implantadas y contrastadas para valorar el riesgo medioambiental de un proyecto o de una firma concreta. Sin embargo, no es frecuente encontrar sistemas que nos permitan valorar de forma masiva proyectos o empresas, capaces de discriminar aquellos con riesgo medioambiental bajo de los que pueden originar impactos significativos.

El concepto de riesgo medioambiental ha sido tradicionalmente asumido por determinados sectores, como el industrial, pero el reciente establecimiento de legislación al respecto y el impulso de la RC supone el punto de inicio para su incorporación por otros sectores. Los riesgos medioambientales relacionados con el funcionamiento habitual de una empresa son fácilmente previsibles y evitables. En cambio, los riesgos relacionados con situaciones excepcionales asociadas a la financiación de proyectos o a la internacionalización empresarial son más difíciles de prever y sus consecuencias más graves.

El riesgo medioambiental se debe valorar en función de la probabilidad de que se produzca un impacto negativo sobre el entorno. Es muy importante tener en cuenta que la mala gestión de este tipo de riesgo puede derivar en un proceso civil, administrativo o penal en función de la legislación aplicable en cada momento en cada mercado.

Es posible distinguir varios tipos de riesgos medioambientales:

- ? Los que están asociados a actividades industriales.
- ? Los relacionados con el transporte y la comercialización de productos.
- ? Los asociados a operaciones financieras.

En su valoración se deberán tener en cuenta consideraciones legales, éticas, financieras y las exigencias de las partes interesadas. Una consecuencia lógica, al analizar estas consideraciones, es la necesidad de contratación de seguros, algo que proporciona una garantía adicional para limitar el impacto de problemas ambientales sobre las empresas. Asimismo, una serie de medidas preventivas pueden incorporarse a las políticas de responsabilidad corporativa de las empresas: entre estas cabría destacar los sistemas de seguridad y detección, vigilancia, formación del personal, comunicación a la comunidad, etc. Además de la prevención, la incorporación de políticas de responsabilidad corporativa relacionadas con el medioambiente exige la medición y el control de consumos, el reciclaje y la reutilización de materiales y el establecimiento de objetivos permanentes de mejora.

Una de las respuestas de las entidades financieras a los nuevos retos planteados por los problemas medioambientales es la de realizar análisis de créditos teniendo en cuenta este tipo de comportamientos y el efecto que pueden tener sobre la empresa. De esta forma, los analistas financieros han añadido los criterios medioambientales a sus procesos de análisis de operaciones. Aunque no existe unanimidad en los métodos para la evaluación de riesgos medioambientales asociados a proyectos, el proceso de evaluación tiene las siguientes fases:

- ? Diseño. Recopilación de información de la actividad comercial e instalaciones.
- ? Análisis. En este proceso se identifican, analizan y tipifican riesgos, estimando el riesgo asociado según su probabilidad y consecuencias.
- ? Evaluación. Con los datos obtenidos se cuantifica el riesgo y se emite un juicio sobre su tolerabilidad.

Algunas entidades financieras participan en iniciativas internacionales que evalúan las operaciones de project finance (financiación de operaciones) teniendo en cuenta su impacto sobre el medio ambiente. Entre estas iniciativas destaca la conocida como Principios de Ecuador (Equator Principles), desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC), a la que se han sumado varias entidades financieras internacionales.

La contratación de seguros medioambientales y de servicios de consultoría externa constituye una opción muy ventajosa a la hora de afrontar la gestión de riesgos medioambientales en operaciones internacionales. Entre los diferentes tipos de seguros destacan:

- ? Seguros de limitación. Enfocados a cubrir aquella parte de la limpieza ecológica que ha superado el gasto previsto por la empresa.
- ? Seguros de riesgo finito. Cubren gastos imprevistos en un horizonte temporal a medio y largo plazo.
- ? Seguros de capital contingente. Destinados a cubrir las indemnizaciones en caso de desastre producido por una catástrofe.

Interconexión entre diferentes tipos de riesgos

Los diferentes tipos de riesgos tienen distintas consideraciones dependiendo del grupo de interés afectado. Algunos riesgos, como el económico o el de crédito, reciben el premio o el castigo de los accionistas. De esta manera, es el mercado quien reacciona a las diferentes actuaciones de las empresas en relación con estos posibles riesgos. En otras ocasiones, es la sociedad, los ciudadanos o la administración quien premia o, más frecuentemente, castiga comportamientos. Este sería el caso de los riesgos medioambientales y de los riesgos sociales.

Una característica de la gestión de los riesgos es su interconexión. Los riesgos económicos, como una disminución del ciclo económico, pueden hacer aumentar el riesgo crediticio, lo que a la postre puede producir reducciones de plantilla, deslocalizaciones o cierres empresariales que generan un riesgo social.

En las tomas de decisión de las empresas deben tenerse en cuenta estas incidencias que tienen, como complejidad añadida, la posibilidad de que existan fuerzas contrarias. Nos referimos a la posibilidad de que un grupo de interés se muestre satisfecho con una medida y otro, sin embargo, se sienta perjudicado. Esta incoherencia se produce, por ejemplo, cuando una empresa acomete una reducción de plantilla. Es frecuente en este caso que los mercados financieros premien la medida. Sin embargo, la sociedad y, en muchos casos los consumidores, suelen tener una reacción contraria.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA RSE

La implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se está extendiendo progresivamente en las empresas como consecuencia de las diferentes presiones que reciben del entorno social así como de la propia conciencia empresarial.

La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión a nivel operativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas.

Las entidades que sepan integrar adecuadamente la RSE en su estrategia y posteriormente en el nivel operativo, tienen grandes posibilidades de conseguir ventajas competitivas que les facilite un mejor posicionamiento estratégico.

El proceso estratégico centrado en los grupos de interés (Stakeholders Strategy Process) es un modelo de dirección estratégica que sirve para analizar la importancia de dichos grupos en la consecución de los objetivos marcados, así como los riesgos de no alcanzar éstos por la influencia de aquellos. Este proceso estratégico parte de la misión, visión y objetivos (pensamiento estratégico) enunciados desde una perspectiva social para, a continuación, formular, programar, implantar y controlar la estrategia social.

La gestión o comportamiento socialmente responsable implantará estrategias y sistemas de gestión que contemplen no sólo aspectos económicos, sino también sociales y medioambientales, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La aplicación de sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001) y sociales (SA 8000) generalmente aceptados pueden resultar de gran ayuda para una efectiva implantación de la estrategia social.

Atendiendo a la distinción adoptada para los grupos de interés, se pueden diferenciar también comportamientos socialmente responsables de carácter interno y externo.

El control interno se encargará de medir el grado de cumplimiento de las estrategias sociales y medioambientales a través de los mecanismos de diagnóstico más objetivos y fiables posible. Por ejemplo el sistema de indicadores cuantitativos y cualitativos puede ser un instrumento eficaz para el control del comportamiento social cuando se orienta a la medición de las variables de la responsabilidad social.

En la medida que el principal instrumento del principio de transparencia es la información, la organización deberá orientar parte de sus esfuerzos a proporcionar información externa relativa a su impacto económico, social y medioambiental.

El contenido y formato de presentación de la información sobre RSE puede variar sustancialmente de una empresa a otra, de ahí los problemas actuales de comparación informativa. La utilización de modelos reconocidos internacionalmente, como la guía para la elaboración de Informes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), aminora estos problemas de comparación, proponiendo un marco para la normalización de la información social y medioambiental.

La información elaborada debe responder a los principios básicos de la RSE, por lo que además de promover la transparencia, materialidad y visión amplia de la empresa debe ser verificable.

La evaluación de la información por expertos independientes externos es aconsejable para alcanzar mayores cotas de fiabilidad y compromiso. De la misma forma que la auditoría financiera aporta credibilidad a las cuentas anuales de cara a sus usuarios, la verificación debe hacer lo propio con el Informe de Sostenibilidad respecto a los grupos de interés.

La certificación confirma el grado de cumplimiento de una serie de requisitos y especificaciones, una vez realizadas las correspondientes comprobaciones de acuerdo a unos sistemas y metodología específicos. Las certificaciones en materia de RSE tienen un doble objetivo; de un lado pretenden, a nivel interno, consolidar los sistemas de gestión con los que cuenta la empresa; y de otro, intentan servir de garante frente a terceros del cumplimiento de determinados comportamientos corporativos.

Aunque son numerosas las certificaciones en lo que se refiere a la relación de la compañía con un único grupo de interés, como son los casos de la calidad (ISO 9000), gestión medioambiental (ISO 14001, EMAS) o gestión de salud y seguridad en el empleo (SA 8000), no existe un grado aceptable de armonización internacional en la materia, y menos aún si se pretende certificar el sistema de gestión integral de la RSE, y no sólo aspectos parciales.

La inversión socialmente responsable es la expresión más extendida del apoyo de los mercados financieros a las buenas prácticas en RSE. Inversión socialmente responsable (ISR) es aquella que incorpora consideraciones éticas, sociales o medioambientales junto a las financieras en la toma de decisiones de inversión, tanto por la empresa como por los agentes inversores externos.

Dos argumentos refuerzan la ISR, el primero es que permite el refuerzo de los derechos de propiedad de los inversores, que en un momento determinado pueden rechazar la financiación de actividades que consideren reprobables; el segundo es que contar con empresas socialmente responsables sería un buen indicador para los grupos de interés acerca de la calidad en la gestión y gobierno de la empresa.

El conocimiento y el grado de implantación de la RSE van a depender directamente de la divulgación y reconocimiento público otorgados a las mejores prácticas. La institucionalización de canales de comunicación de reconocida solvencia, dedicados a valorizar los mejores comportamientos socialmente responsables, se convierte en un objetivo prioritario en cualquier estrategia de impulso a la RSE.

Tras el correcto gobierno corporativo, el diseño e implantación de una estrategia social, la medición y control de las variables de gestión socialmente responsable, la elaboración de la información y su verificación, y la certificación de procesos conforme a los estándares de sostenibilidad, corresponde establecer una política de comunicación bien enfocada que traslade a la opinión pública los logros conseguidos; al mismo tiempo corresponde a esta voz pública reconocer la valía de dichos esfuerzos por los cauces más apropiados. Uno de estos cauces, que permite a su vez la mejora de la reputación e imagen de las empresas, es la organización de Premios de prestigio que destaquen comportamientos socialmente responsables en cualquiera de sus ámbitos.

RAZONES PARA QUE UNA EMPRESA SEA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Responsabilidad Social Empresaria es el nombre que define un nuevo vínculo entre las empresas y la sociedad, que consiste en acciones del sector empresarial destinadas a paliar los problemas sociales y ambientales de las comunidades de las cuales forman parte.

A pesar de cierta literatura suponga que la responsabilidad social no sea patrimonio de las empresas y que solo suponga un incremento de los gastos del sector, lo cierto es que las acciones de RSE aumentan la reputación de las empresas y le ofrecen grandes beneficios cuali y cuantitativos. Durante la última década, la tendencia de incluir programas de RSE en las empresas se fue extendiendo de los países del Primer Mundo a los países subdesarrollados

1-Fideliza a sus clientes: Una empresa considerada socialmente responsable aumenta la imagen positiva que tienen sus consumidores y clientes. Es probable que los clientes de una empresa con buena reputación renueven su compromiso. Según un estudio de Hill and Knowlton and Yankelevich Partners, el público estadounidense prefiere a las empresas que realizan sus acciones filantrópicas y estimulan el voluntariado.

2-Atrae a inversionistas. Las acciones responsables también mejoran la imagen de la empresa frente a la comunidad empresaria y los inversionistas: las empresas líderes son frecuentemente destacadas en los medios de comunicación, incluidos en fondos éticos y recomendadas a los fondos de inversión. Es de esperar que un inversionista descarte la posibilidad de colocar su dinero en una empresa que mantiene un historial grave de contaminación ambiental y opte por otra que se preocupe por el cuidado ambiental.

3-Aumenta los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad de los empleados. Las acciones socialmente comprometidas también promueven la estabilidad y el bienestar del público interno: un estudio reciente realizado por Cherson Group señala que casi el 80 % de los empleados prefieren trabajar para una compañía que tiene una excelente reputación y paga un salario suficiente para cubrir sus necesidades que para una compañía que pague un mejor salario pero que tiene una mala reputación en general.

4-Mejora la relación con el entorno e incrementa la influencia de la empresa en la sociedad. Organizaciones de la sociedad civil como Greenpeace tienden a denunciar a compañías que esconden información sobre sus productos y procesos. Publicar información honesta y precisa y emprender acciones socialmente comprometidas mejora la imagen de la empresa frente a la sociedad civil y genera nexos que pueden desencadenar en proyectos sociales conjuntas. En Latinoamérica es muy frecuente que las empresas financien propuestas y participen de la ejecución de programas sociales en conjunto con ONGs especializadas.

5- Reduce los costos operativos. Las acciones de RSE focalizadas especialmente en reducir la contaminación del medio ambiente logra reducir los gastos y la improductividad. El reciclaje es una alternativa de amplia utilización por parte de las empresas de servicios, ya sea para extender la vida útil de equipos como para ahorrar costos de reemplazo. Por otro lado, las empresas que se propusieron reducir sus emisiones de gases contribuyeron a optimizar la capacidad energética y reducir los gastos innecesarios.

6- Posiciona y diferencia la marca frente a la competencia. Una empresa que destine recursos en realizar emprendimientos sociales, o bien que realice acciones destinadas a paliar la contaminación ambiental le otorgará a sus productos un valor agregado por sobre los productos de la competencia.

7- Permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión. Una empresa que destine parte de su presupuesto en acciones sociales o ambientales y no esconda información será destacada en los medios de comunicación y permitirá influir positivamente en los líderes de opinión.

8- Mejora la performance financiera de la empresa. Según un estudio de Business and Society Review de 1999 las corporaciones que honran los códigos de ética tienen una performance de dos a tres veces superior de aquellas que no. Otro estudio demostró que las compañías con prácticas sociales filantrópicas obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a sus expectativas.

9- Acceso al capital. Los informes del Foro de Inversión Social revelan que los recursos financieros orientados a la ética, la mejora de medio ambiente y los programas de responsabilidad social en Estados Unidos se incrementa notablemente año tras año. Este crecimiento permite advertir que estas iniciativas tienen un acceso al capital, que de otro modo no hubiese sido sencillo obtener.

Para incluir en las metas y políticas de una organización acciones de RSE no es necesario ser una empresa grande o multinacional.

DESVENTAJAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las empresas sirven como vínculos económicos vitales en la sociedad, proporcionan puestos de trabajo para sus empleados, pagan impuestos de negocios y producen bienes y servicios que los consumidores pueden optar por comprar. Sin embargo, muchas empresas también tienen una función social: realizan actividades de voluntariado en un intento de mejorar su imagen o mejorar sus comunidades. La responsabilidad social corporativa o RSC, puede causar algunos problemas a menos que las empresas se comprometan en esto con cuidado y planificación.

Costo

Uno de los inconvenientes principales de un programa de responsabilidad social de las empresas es el costo que esto conlleva. Esfuerzos como el patrocinio de eventos, donaciones de caridad, donaciones de productos y

el compromiso con las normas ambientales voluntariamente cuestan dinero que una compañía es poco probable que recupere en el corto plazo. A pesar de los efectos positivos a largo plazo de una imagen corporativa mejorada, es imposible para las empresas poder medir el valor de la responsabilidad corporativa, en lugar de tomar su costo para obtener ganancias. Esto significa menos dinero para los accionistas y menos dinero para invertir en la compañía para el crecimiento futuro. También sitúa a las empresas que invierten mucho en la responsabilidad corporativa en una desventaja competitiva frente a otras empresas que no lo hacen.

Justicia

Cuando una empresa decide invertir en la responsabilidad corporativa, se puede gastar el dinero de la manera que desee. A menudo esto significa seleccionar de entre una larga lista de organizaciones benéficas dignas y otras organizaciones, o de un grupo relativo a problemas sociales, como el ecologismo, las libertades civiles o de una causa política. Como tal, los miembros del consejo y los ejecutivos que toman las decisiones de gasto son libres de expresar su opinión y sus sesgos personales en el proceso. Los dólares de la responsabilidad corporativa pueden llegar a donde están más visibles para el público en lugar de llegar al punto más necesario o mejor capaz de marcar la diferencia.

Consecuencias imprevistas

La responsabilidad social puede tener consecuencias imprevistas e inesperadas para las empresas, independientemente de cómo o dónde gasten su dinero. Esto ocurre cuando un negocio intenta ejercer la responsabilidad social para resolver los conflictos junto a los esfuerzos del gobierno haciendo lo mismo, confundiendo a los miembros del público, ofreciendo una nueva opción, y tal vez temporal, para resolver un problema social específico. Este tipo de responsabilidad social puede hacer que los contribuyentes se resientan del gobierno por el suministro de un servicio y que también pagan a una empresa privada por hacer lo mismo. Otro tipo de consecuencia no deseada es una inversión a la responsabilidad social en un programa o una organización que resulte ser ineficiente o ilegítima.

Un mayor escrutinio

Una empresa que realiza un curso de responsabilidad social cae bajo un mayor escrutinio de los críticos, clientes y competidores. Por ejemplo, si una empresa invierte en los métodos de fabricación de eficiencia energética y en una campaña de sensibilización pública para promover el reciclaje, los competidores pueden intentar desacreditar el comportamiento señalando otras partes de la operación del negocio que sean menos beneficiosas ambientalmente. Una empresa que regularmente apoya una organización de caridad local, pero que retira su patrocinio durante un período de dificultades financieras puede parecer demasiado preocupada con su línea de fondo o insensible a las preocupaciones del público.

PROCESO DE OBTENCION DEL DISTINTIVO ESR®, EN MEXICO

En México, 495 empresas ostentan actualmente el distintivo ESR® y son la vanguardia de una tendencia empresarial que se extiende a escala global, dicho proceso está a cargo del Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI)

¿Qué es el distintivo ESR?

El distintivo ESR® es un elemento gráfico que se alcanza por medio de un proceso de autodiagnostico, sustentado documentalmente por la empresa, a través de un sistema electrónico, y verificado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI).

Es adicionalmente un ejercicio de confianza, honestidad y transparencia empresarial, que permite a las empresas sistematizar en un solo proceso sus acciones y gestión de negocio. El distintivo ESR® acredita a la empresa ante empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general, por asumir voluntaria y públicamente el compromiso de una gestión socialmente responsable, como parte de su cultura y estrategia de negocio.

El distintivo ESR® compromete a la empresa para el cumplimiento de los estándares propuestos en "Calidad de vida en la empresa", "Ética empresarial", "vinculación de la empresa con la comunidad" y "Cuidado y preservación del medio ambiente".

¿Qué categorías participan y como obtener el distintivo?

Podrán participar todas empresas legalmente constituidas, que operen en México, de cualquier tamaño y sector productivo.

- Empresas grandes.
- Empresas micro, pequeñas y medianas.
- Cadena de Valor (proveedores PyMes).
- Consumo Responsable.

La obtención del dicho distintivo es la consecuencia de la implantación de una gestión socialmente responsable en cuatro ámbitos de la responsabilidad social empresarial

- Ética y gobernabilidad empresarial.
- Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medio ambiente.

Validez del distintivo

El distintivo ESR® para las empresas que lo reciben de 1 a 5 años tiene vigencia de un año y es renovable. Es decir que cada año se puede realizar la inscripción administrativa y contestar el cuestionario diagnóstico Distintivo ESR® con las nuevas evidencias.

Para las empresas que lo reciben por 6 años e adelante tiene vigencia de dos años, condicionado a un índice de RSE superior al 80% y a una visita de aseguramiento y es renovable. La inscripción administrativa se

realizaría cada dos años, así como la aplicación del cuestionario diagnóstico Distintivo ESR® con las nuevas evidencias.

Para las empresas que lo reciben por 10 años en adelante tiene vigencia de dos años condicionado a la aplicación del cuestionario Distintivo ESR® y a una visita de aseguramiento y es renovable la inscripción administrativa se realizaría cada dos años.

Si en el periodo de vigencia se producen cambios en las conductas u organización de la empresa que afecten los resultados obtenidos en el diagnóstico, se podrá suspender el uso del Distintivo ESR® hasta que el comité de responsabilidad social empresarial se pronuncie al respecto.

El CEMEFI puede retirar el distintivo ESR® a la empresa que deje de cumplir con los criterios por los cuales se le otorgó, en caso de comprobarse la interrupción en la vigencia o la falta de veracidad en la información presentada. Queda prohibido cualquier tipo de mensaje y publicidad que pueda conducir engaño respecto al sentido del Distintivo ESR®, la empresa será sancionada con el retiro del mismo.

EL ESTUDIO DE LAS CUATRO VARIABLES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las categorías que el CEMEFI considera para la obtención del Distintivo ESR® deben ser conocidos por las empresas que están interesadas en incorporarse. Dichas categorías comprenden los siguientes puntos:

- Las condiciones internas de trabajo: capacitación y oportunidades de desarrollo personal, aumento de la seguridad e higiene, combate el acoso sexual, respeto de honorarios y tiempos de descanso, ausencia de despidos injustificados, etc.
- Calidad de vida para las familias de los trabajadores y la comunidad en general: servicios de salud, culturales, deportivos, acceso de becas de estudio, prestaciones en casos de incapacidad o muerte del jefe de familia, etc.
- La cuestión ambiental: educación y motivación de los empleados e el tema, minimización de desperdicios, reciclaje de papel, reducción del empleo de productos tóxicos y disposición segura de sus desperdicios, uso racional de la energía y el agua, etc.

La responsabilidad social y la ética empresarial.

La responsabilidad empresarial es la base de las relaciones sólidas entre la empresa, sus proveedores, clientes, accionistas y otros públicos; permite la interpretación y solución de controversias de acuerdo a los principios que guían la toma de decisiones, la formulación y evaluación del personal, y la forma en que se debe conducir el negocio. "Una empresa ética y socialmente responsable debe contar con mecanismos que aseguren un trato igualitario a todos los accionistas, grandes o pequeños, así como a los terceros interesados, sustentados en un buen sistema de gobierno corporativo.

La gobernabilidad corporativa es el sistema por el cual las empresas son dirigidas y manejadas. Determina como los objetivos de la empresa se logran, cómo se monitorea y evalúa el riesgo, y cómo se optimiza el desempeño. Es por ello que se convierte en un elemento clave y sensible para orientar el desempeño empresarial de forma responsable.

Las empresas existen como consecuencia del aporte de capital de sus dueños (licencia económica), ya sea que estén organizados como accionistas o de otra manera. El segundo tipo de licencia, la legal, es la que otorga la autoridad como permiso para operar después de cubrir los requisitos previamente establecidos; hay un tercer tipo de licencia que quizá es la más difícil de obtener y la más fácil de perder, esta es la licencia moral, que "otorga" la sociedad cuando considera a la empresa y sus productos o servicios convenientes y pertinentes para ella.

Cuando hablamos de gobierno en las empresas nos referimos a la estructura que dirige y ala conducción que se hace de ella. En este ámbito resultan altamente sensibles los siguientes temas: transparencia, equidad corporativa, cumplimiento de responsabilidades y prevención de conflictos de interés. Estos temas aplican a las relaciones tanto internas como externas de la empresa, sin olvidar la importancia que merecen los que conforman grupos minoritarios en esas relaciones.

La responsabilidad social en la vinculación de la empresa con la comunidad.

La empresa percibe e instrumenta el compromiso y la responsabilidad con su comunidad. Identifica y monitorea la expectativas publicas que la comunidad tiene acerca de ella; la innovación y el involucramiento sostenido de miembros, autoridades u organizaciones de la comunidad deben estar incluidos en este monitoreo.

La existencia de una relación recíproca entre sociedad y empresa, obliga a ambas a ser solidarias en las tareas que realiza cada una de ellas, pues una empresa que mantenga una mala comunicación con la comunidad en donde se encuentra establecida, puede llegar afectar de manera grave la permanencia de la organización.

Establecer los límites geográficos de una comunidad residencial local (pueblo, vecindario, etc.) no es fácil. Los miembros que residen en una localidad pueden tener ideas diferentes entre ellos, aun respecto de sus límites geográficos. Por lo tanto, definir esos límites es primordial antes de medir en forma exacta los aspectos sociales de la comunidad.

El conocimiento de la comunidad y sus características es fundamental para desarrollar con éxito cualquier negocio. Muchos empresarios estiman que si la comunidad en la cual operan no es sana, entonces la actividad de negocios que pretenden desarrollar se verá afectada, por lo cual se estima que la empresa tiene la responsabilidad de contribuir a la salud y prosperidad de la comunidad.

Hay varias formas de contribuir con la localidad por parte de la empresa, desde apoyos menores a proyectos hasta apoyos que engloben su desarrollo integral; esto último puede incluir una variedad de aspectos, tales como practicas ambientales, políticas sobre ética, asuntos relativos al trabajo y la familia, temas de salud, etc.

En términos generales, los beneficios incluyen:

- Mayor educación y, por ende, mayores posibilidades de tener una comunidad sustentable, con una mejor calidad de vida.
- Mayor facultamiento de las personas (empowerment), que genera oportunidades de desarrollo económico.

- Mejor salud, que implica una comunidad más fuerte.
- Mayor comunicación, una comunidad que se comunica con la empresa es capaz de prevenir conflictos y ser proactiva en la búsqueda de soluciones.

La responsabilidad social y la calidad de vida en la empresa

La gestión del capital humano, enfocada con la visión de una empresa socialmente responsable, crea internamente un ambiente de trabajo favorable, estimulante, seguro, creativo, no discriminatorio y participativo en el que todos sus miembros interactúan a partir de bases justas de integridad y respeto que propician su desarrollo humano y profesional, contribuyendo para que alcancen una mejor calidad de vida.

La empresa recibe por ello beneficios como la eficiencia y la responsabilidad individual y colectiva; un balance entre la vida personal y laboral; un impacto positivo en la rentabilidad, eficiencia y productividad; mejores relaciones obrero- patronales; y la percepción de la empresa como altamente humana y socialmente responsable.

En términos puntuales, se pueden enumerar otros beneficios.

- Reduce el ausentismo laboral.
- Disminuye la rotación de personal.
- Reduce el estrés y motiva a los trabajadores.
- Mejora la eficiencia y el rendimiento en el trabajo
- Crea líderes proactivos al interior de la empresa.
- Mejora la imagen de la compañía.
- Genera identificación con la empresa e integración del personal.
- Mejora el clima organizacional al interior de la empresa.
- Brinda un aspecto humano a la empresa y la pone en contacto directo con la sociedad.
- Desarrolla a las personas, tanto en el plano personal como en el profesional, al abrirles más posibilidades de participación en las actividades de la empresa, acumulando más experiencia y ofreciéndoles más oportunidades de realización personal a los empleados y trabajadores.

La responsabilidad social en el cuidado y preservación del medio ambiente.

Uno de los grandes retos de la empresa es combinar la generación de riqueza y la preservación del medio ambiente. Estas prácticas demuestran como la empresa respeta el medio ambiente, promueve la optimización de recursos, prevé la generación de desperdicios y desarrolla procesos de reciclaje o reaprovechamiento de recursos o incorporación de sus productos y procesos a los ciclos naturales.

La empresa debe considerar los factores ambientales como un elemento importante en su toma de decisiones, y reflejar claramente su liderazgo alcanzando la máxima calidad en su manejo y en su relación con el entorno. El medio ambiente es todo lo que rodea a los seres vivos, está conformado por elementos biofísicos (suelo, agua, clima, atmosfera, plantas, animales y microorganismos), y componentes sociales derivados de las relaciones entre la cultura, la ideología y la economía.

Actualmente, el concepto de medio ambiente está ligado al concepto de desarrollo; esta relación nos permite entender los problemas ambientales y su vínculo con el desarrollo sustentable, el cual debe garantizar una adecuada calidad de vida para las generaciones presentes y futuras.

La importancia del medio ambiente en general para las actividades de negocios es fundamental, ya que muchos, si no la gran mayoría, de los recursos y servicios necesarios para llevar a cabo estas actividades son parte del ambiente biofísico y social; además, hay que encontrar la manera en que el proceso de producción de bienes y servicios siga el concepto de generar, a un precio competitivo, bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas y contribuyan a aumentar la calidad de vida; al mismo tiempo, se busca reducir progresivamente los impactos ecológicos y la intensidad en el consumo de recursos durante la vida del producto o servicio

CONCLUSIONES

La empresa socialmente responsable es un factor de primer orden para el desarrollo económico y social, por lo que se deben ampliar sus alcances, profundizar sus orientaciones, afinar sus principios e integrar el compromiso con la sociedad a la estrategia de negocios. En otras palabras, se trata de hacer de la RSE el pedestal de la gestión de la compañía, actividad que se tiene que conocer e implementar dentro de la organización.

Más allá de reconocimientos, distintivos o certificaciones que mas de las veces son premios a la autocomplacencia, el núcleo central de la Responsabilidad Social Empresarial tiene que ser la conceptualización de la empresa privada como cosa pública, es decir, se debe integrar la firma al ágora (plaza). Para decirlo en otros términos: la empresa privada tiene que ser cosa pública.

Además la importancia de la RSE en la sociedad contemporánea consiste no solo en la producción de bienes y servicios, sino también formar una institución proveedora de valores. Ya que al formar parte de una empresa en donde esta e juego los destinos y la vida de varias personas, y aun mas, el medio ambiente, que equivale a decir, la vida del planeta.

En estas circunstancias, no podemos dejar que ejecutivos de familia corporativa, ambición excesiva y ociosa sensibilidad social determinen los orígenes, las formas, los parámetros y en general la política de responsabilidad social de las firmas.

En México la Responsabilidad Social Empresarial es una materia pendiente; como hemos observado en este trabajo, las empresas que ostentan algún distintivo que las signifique como socialmente responsables son muy pocas y casi siempre son filiales de transnacionales o firmas de gran tamaño. La empresa micro, pequeña y mediana, que constituyen la mayoría e nuestro país, aun no participa de esta tendencia cuyos alcances y perspectivas hay que estimarlos a escala internacional.

En nuestro país pareciera que la responsabilidad social en una moda, pero cada vez en más importante el valor que tiene esta tanto para las empresas como para las comunidades en que se encuentre inserta. Pues es una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta sus objetivos económicos y compatibilizándolos con los impactos sociales y medioambientales. Se trata de integrar a la gestión empresarial el respeto por los valores y principios éticos, trabajadores, comunidad y medio ambiente; crear un interés propio e inteligente que produzca beneficios a la misma empresa y quienes la rodean.

Algunos de los beneficios que se obtienen al ser socialmente responsable y en conjunto son tareas correspondientes a la empresa son las siguientes:

- A partir de una buena gestión de la RSE, se puede percibir aumento en la productividad de la empresas, así como también una mayor competitividad y la posibilidad de ingresar a nuevos mercados.
- Por otra parte, cada día es más importante el comportamiento social de las empresas, por lo que en la actualidad los organismos internacionales y bancos, para determinar el valor de una empresa, ya no se preocupan de evaluar solamente el capital y los valores económicos.
- La RSE permite mejorar la imagen corporativa de las empresas, de esta forma sus productos, servicios y marca logran un mayor fortalecimiento ante el mercado y la comunidad.
- Puede realizarse un mejoramiento del clima laboral, por tanto un mayor rendimiento y compromiso por parte de los empleados en las tareas que se emprendan.
- Por último, partir de la RSE se puede colaborar en la reducción de problemas sociales graves, por lo que a través de la realización de algunas actividades, se puede lograr un pequeño pero significativo cambio social.

BIBLIOGRAFIA

Historia de la responsabilidad social.

expoknews.com/ RECUPERADO DE <http://www.expoknews.com/2009/12/01/historia-de-la-responsabilidad-social/>

Valdez Villa, Rubén Enrique (2010).Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en México. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad veracruzana, facultad de contaduría y administración

Responsabilidad social empresarial.

monografias.com/ RECUPERADO DE <http://www.monografias.com/trabajos63/responsabilidad-social-empresarial/responsabilidad-social-empresarial2.shtml#ixzz2kfdtuaB7>

GONZALEZ RODRIGUEZ, CONSUELO (2011). EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES Y MERCADO VERDE INTERNACIONAL. ECONOMIA INFORMA num 366 enero-febrero 2011

Ecascales (2011). Estándares sobre Responsabilidad Social Empresarial. Centro Nacional de Información a la Calidad

Responsabilidad social.

www.gerencie.com RECUPERADO DE <http://www.gerencie.com/factores-motivantes-para-ser-socialmente-responsable.html>

Autor:

Hugo Mendoza Reyes

ANEXO II

Responsabilidad Social Empresarial en el Contexto de las Relaciones Laborales en las PYMES

1. **Resumen**
2. **Introducción**
3. **El Problema**
4. **Objetivos de la Investigación**
5. **Elementos Teóricos**
6. **Elementos Metodológicos**
7. **Conclusiones**
8. **Referencias**

Resumen

El presente artículo investigativo se desarrolló con la finalidad, de describir la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones Laborales y su contexto para generar cambios actitudinales y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) que repercutan en la transformación de los procesos empresariales, para la producción y productividad, contribuyendo al bienestar social y al medio ambiente, repercutiendo en la calidad de vida individual. La presente investigación se justifica como una visión emergente de las nuevas realidades del contexto empresariales de las Pymes. Teóricamente permite relacionar las variables, responsabilidad social empresarial, relaciones laborales y Pymes, que servirán como referencia y apoyo a otras investigaciones relacionadas a la temática abordada. Metodológicamente se empleó el método hermenéutico, orientado con una metodología de tipo documental mediante la revisión de bibliografía disponible sobre el tema, con un diseño bibliográfico de carácter descriptivo apoyada con un paradigma cualitativo. La población sometida a objeto de estudio está conformada por entrevistas de seis empresarios de forma aleatoria, el análisis discursivo de las entrevistas por las fuentes documentales, provenientes de diversos medios como son: libros, revistas, tesis, internet, artículos. Los resultados obtenidos infieren que la transformación de las políticas de empresariales y la RSE en el contexto de las relaciones laborales y con el medio deben involucrar la práctica responsable y espontánea por parte de las empresas y no como una imposición del Estado, para lograr una visión holística y sistémica con respecto a la RSE, satisfaciendo las necesidades y demandas de su entorno.

Palabras claves: responsabilidad social, relaciones laborales, relaciones entre grupos.

Fecha de Recepción: 19-05-2017

Fecha de Aceptación: 15-08-2017

Introducción

A través de los años, han surgido avances, que vienen a representar grandes desafíos, donde los individuos, las pequeñas y medianas empresas (Pymes), y la sociedad deben adaptarse a los cambios estructurales impuesto por el mundo actual, cumpliendo procesos complejos e importantes que permitirán su desarrollo hasta alcanzar su propia evolución. Los trabajadores al estar preparados podrán afrontar con más seguridad los cambios, que vienen a ejercer gran influencia en su porvenir, enfrentando retos, conscientes de que cada día estamos en presencia de una economía compleja y competitiva, que debido a diversos factores de índole ambiental, económica, política, social, estas pequeñas empresas tienden adaptarse fácilmente.

Desde esa perspectiva, deben plantearse nuevos enfoques sobre la gerencia, a partir de la redefinición del pensamiento de los encargados de las organizaciones, permitiendo desempeñar un mejor papel en la sociedad a medida que se transforman sus procesos y apliquen nuevas teorías emergentes, para mejorar su capacidad de respuestas, a partir de las relaciones comerciales que demandan los países en desarrollo, así, contar, con instrumentos indispensables y necesarios de creación, intercambio y difusión de conocimientos, impulsando la capacidad innovadora de los sectores productivos, contribuyendo a la producción económica.

Las organizaciones están en procesos de desarrollo, las tecnologías de información y la comunicación han incorporado en la organización de las empresas un elemento trascendental y transformador, el modelo de producción se ha transfigurado a partir de esta nueva realidad. En tal sentido las organizaciones deben ajustarse a los cambios y ajustarse al medio donde actúan y responder a las necesidades de sus dolientes. Se encuentran los cambios de estructuras, de información, de comunicación, que se van distinguiendo otra forma de estructura de la empresa y su sistema organizativo en función de hacerlo más productivo y eficiente dentro de la realidad social donde se encuentra. En tal sentido con el presente artículo se pretende hacer un análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el contexto de las relaciones laborales en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) a objeto de formar conciencia colectiva entre el personal y orientar los procesos de tal manera que no afecte al medio ambiente, la sociedad y los individuos.

El Problema

En el desarrollo de la investigación se han obtenido orientaciones para dirigir el curso del estudio sobre la responsabilidad social empresarial, dice Ferrer (2013), "es un concepto donde la empresa integra de forma voluntaria la dimensión social y medio ambiental con las relaciones que establece con los grupos de interés". (pág. 03), es decir, las empresas realizan sus actividades de producción de una forma integrada y con responsabilidad y con conductas aceptables en los parámetros normales, sin afectar a los individuos, la sociedad y el medio ambiente.

Por otro lado, las Pymes se caracterizan por tener políticas que, en su mayoría, van en función de los propios intereses personales. Los gerentes en la actualidad actúan con pocas bases a la complejidad de ideas, aplicando por lo general un estilo lineal a la aplicabilidad de principios básicos de la empresa, las Pymes muestran del todo no estar comprometidas con las nuevas prácticas empresariales de responsabilidad social, bien sea, por la falta de conocimiento de la visión holística y sistémica, al no involucrarse de forma directa con las necesidades, demandas e intereses de su entorno.

En cuanto a las relaciones laborales, el incentivo provisto por parte de los patrones, esta es en buscar la solución de los problemas directo de la empresa, tal situación es reflejada cuando los gerentes centran su atención específicamente, en la producción y productividad de la empresa, sin buscar implementar nuevas medidas e innovar estrategias, que mejoren las relaciones y condiciones laborales. El talento humano, es visto, sólo, como mano de obra calificada para prestar un servicio, generar rentabilidad a la empresa, por tal motivo a la hora de ejecutar sus funciones, muestra desinterés, apatía y poco compromiso con la empresa.

Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), responde a que pequeñas y medianas empresas, tratan de ejecutarlas pero, en su gran mayoría, tienden a darle otra connotación, que no es la más viable, y que no se ajusta a los intereses de forma integral, en algunos casos, es empleado para reducir impuestos y en contribuir algún beneficio a la comunidad, y dejan a un lado o se olvidan que dentro de las funciones que ellas realizan deben tener conductas o comportamientos que sean socialmente responsables en todos los ámbitos, con el ambiente, con los trabajadores, proveedores, en cumplir y hacer las leyes venezolanas de las cuales toda actividad económica debe regirse para actuar con ética. Pero es un reto que estas enfrentan, porque no se vuelven aliteritas por convicción si no por obligación, dejando a un lado los compromisos que deben atenderse fuera de estas, con los involucrados que guardan una estrecha relación con la misma como se dijo anteriormente donde se involucra directamente el empleado, ambiente, proveedor y clientes.

Es necesario que las Pymes asuman la Responsabilidad Social Empresarial, como verdadero compromiso. Bajo esta premisa, se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los basamentos teóricos vinculadas a la responsabilidad social empresarial en el contexto de las relaciones laborales, que promuevan nuevos esquemas de trabajo en las Pequeñas y Medianas Empresas? ¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones laborales aplicadas a las Pequeñas y Medianas Empresas?

Objetivos de la Investigación

El objetivo central del presente artículo es describir la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones Laborales y su contexto para generar cambios actitudinales y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas.

El estudio pretende justificarse al considerar que la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial viene hacer un medio para mejorar la acción gerencial y generar un cambio en las relaciones laborales en las Pymes y sus relaciones con los interesados, sirviendo como soporte teórico, por el aporte de los autores suministrados, para llevar a cabo estos enfoques. Esta investigación se justifica como una visión emergente de las nuevas realidades del contexto empresarial de las Pymes, permite relacionar de forma teórica, las variables Responsabilidad Social Empresarial, Relaciones Laborales, con el medio ambiente y sus interesados (stakeholders), es decir, "interesado" o "parte interesada", y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa que servirán de gran ayuda para otras investigaciones que se pretendan desarrollar y que están relacionadas con la temática planteada. Presenta una línea de investigación en marcada en la Responsabilidad Social de la Empresa. En el aspecto metodológico se tomaron en cuenta, la opinión de seis (6) empresarios, a través de un entrevista enfocada en preguntas puntuales relacionadas con el tema para conocer la opinión que tienen ellos con respecto a la responsabilidad social, observándose en los resultados respuestas bastante parecidas en un cien por ciento (100%); así como también, los antecedentes, bases teóricas, consultas bibliográficas, reflexiones finales, que las mismas contribuyen a tener una descripción sobre la responsabilidad social.

La temática bajo estudio es considerada importante, dada a la relevancia en la gestión de empresas, esto se debe al impacto, que el comportamiento responsable puede generar en una empresa sin importar el tamaño que esta represente, grande, mediana o pequeña y de igual manera pueda trascender en la sociedad.

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001), concibe la Responsabilidad Social Empresarial, como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con los grupos de interés. Es por ello, que se evidencia que cuando una empresa incorpora aspectos de responsabilidad social empresarial es notable que la gerencia es más flexible, humana, sensible y preocupada por su entorno. Cuando se actúa bajo un enfoque de RSE, las empresas dan respuestas a las expectativas de los sectores y a los agentes internos externos con los cuales interactúa. (Caracciolo 2008).

Desde un punto vista estratégico, las iniciativas de Responsabilidad Social desarrolladas por la empresa, han de generar ventajas competitivas, que la diferencia de sus competidores, crean valor, e incrementan los beneficios financieros. En tal sentido la Responsabilidad social Empresarial, asume compromisos hacia lo interno de la empresa los trabajadores y hacia el entorno en el que se inserta; de esta manera supera las actuaciones, tradicionales y donativos filantrópicos (Machado y Caraballo, 2002).

Elementos Teóricos

Algunas investigaciones fueron sometidas a revisión para dar mayor veracidad al estudio; siendo consideradas estudios relacionados a la temática, entre las investigaciones que se han destacados, se encuentran:

Barrios(2016), en su tesis doctoral "La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa", que concluye que la RSE supone un planteamiento estratégico alineado con la visión y valores de la organización, así mismo es un concepto inserto en el stakeholder (parte interesada o dolientes) de la organización a los cuales se dirige las acciones de RSE, donde se involucran la evolución del entorno en las fases de planificación, implementación, seguimiento y control de acciones comunicativas, por lo que ve a la RSE como un eje transversal a la organización; por lo tanto sigue como principios básicos la transparencia, verificabilidad, visión, amplia y naturaleza social de la organización.

De igual manera, Ferrer (2013), en su artículo publicado se le atribuyó: Describir la Dimensión Externa de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), evidenciando la presencia de elementos dirigidos a diferentes ámbitos o dolientes). Sin embargo, la promoción y divulgación de los programas sociales desarrollados resultan insuficientes para estimular la participación de la comunidad, así como la de aliados sociales. Dado el carácter estratégico que se le concede a la Responsabilidad Social Empresarial, los resultados de la inversión social de la entidad tendrán una repercusión importante en sus beneficios financieros en la medida en que sus logros sociales tengan una mayor divulgación.

Habitualmente las empresas han manejado equivocadamente el concepto de responsabilidad social, por lo que nos encontramos la afirmación de Solís (2008), quien expresa que la RSE tiende a orientarse hacia inversiones filantrópicas estratégicas, donde la empresa no sólo busca el bien público sino, también fundamentalmente, el propio beneficio. Sin embargo, muchas empresas hoy día, de cualquier tamaño, se suman a las prácticas de comportamiento responsables, lo que permite mejorar la imagen de la empresa y disminuir sus costos, así como dar una mejor proyección en los procesos de producción, relaciones laborales, propiciando un clima laboral propicio para el personal y excelentes contratos laborales; eficiencia en la capacidad de respuestas a proveedores y clientes en el manejo de información, gracias al cumplimiento de las regulaciones gubernamentales, en materia legal, laboral, y medioambiental. Permitiendo ofrecer al mercado productos que sean atractivos y de calidad, que satisfacen las necesidades del consumidor sin afectar al ambiente, la salud de la comunidad y de sus trabajadores.

Elementos Teóricos

- **La Responsabilidad Social Empresarial**

Analizando algunos conceptos de autores como Reyno, (2006) y González y López (2003), podemos decir que la Responsabilidad Social Empresarial es una actitud que toman los dueños de empresas y sus empleados de actuar éticamente, fundamentado en llevar bienestar al colectivo en general y la de no afectar al ambiente de manera sustentable y sostenible

De acuerdo con la investigación, se puede decir, que la Responsabilidad Social Empresarial, se define como todas aquellas actividades que las empresas practican como estrategias de negocios, con la finalidad de evitar daños al ecosistema, pero produciendo al mismo tiempo bienes y servicios para todos los involucrados como: empleados, comunidad, gobierno, empleados, entorno social, medioambiente, accionistas.

Para Ferrer (2013), "Es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria la dimensión social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés" (pág. 03). Es aquí donde las empresas realizan sus actividades de producción de una forma integrada y con responsabilidad con conductas y comportamientos apegados a las normativas, leyes, que regulen su funcionamiento, donde puedan funcionar sin causar efectos adversos a la sociedad, ya que existen empresas que para alcanzar sus objetivos y metas de producción, no miden las causas y daños que pueden ocasionar al ambiente y en muchos casos para lograr sus metas su personal se ve obligado a realizar actuaciones en contra de su voluntad, y de igual manera sus derechos son vulnerados.

La adopción de la Responsabilidad Social Empresarial debe ser vista como una estrategia empresarial que permita a la empresa conectarse con la comunidad en general y crear un ambiente de confianza entre los stakeholder y no debe ser vista como una forma de campaña publicitaria llegando hacer actividades que están consideradas como actividades filantrópicas con el único propósito de aprovecharse algunas exoneraciones impositivas del Estado.

La Responsabilidad Social Empresarial ejecutada por las PYMES, debe ser dirigida para lo que fue diseñada, ya que en su mayoría no todas las prácticas que realizan las empresas no son realmente prácticas de RSE. Se dice que una empresa es socialmente responsable, cuando realiza sus actividades empresariales, económicas, sociales, laborales, de producción, ofreciendo un servicio o producto de buena calidad para sus clientes obteniendo rentabilidad económica y al mismo tiempo emplea y transforma esos recursos protegiendo al medio ambiente y velan por la integridad de sus trabajadores y la sociedad, brindando calidad de vida a los ciudadanos.

Por su parte Coase (1992), sostiene que la práctica responsable se genera de manera espontánea por parte de las empresas sin la necesidad de intervención del gobierno logrando un óptimo comportamiento social mediante la negociación entre los distintos agentes siempre y cuando los costos de transacción no afecten la rentabilidad de las empresas. Estas nuevas prácticas empresariales deben ser abordadas sobre el área de RSE en el contexto de las relaciones laborales, logrando una estrecha relación entre los gerentes y el talento humano a mantenerse activo y estar vinculado y comprometido a los procesos comerciales, productivos y financieros que vienen a determinar la supervivencia de las Pymes, dentro de una economía globalizada, que al no entrar en ella el empresario estará en la incertidumbre de poder ir evolucionando y verse limitado para poder competir con las demás empresas, no pudiendo mantenerse en la nueva economía emergente que ofrece cambios de crecimiento y desarrollo.

- **Entorno de la Responsabilidad Social Empresarial**

Según González (2003), la influencia de la RSE en su entorno presenta dos puntos de vistas el entorno interno y el externo:

- 1. El Entorno Interno: se consideran todos los involucrados los directivos, los empleados en general, los accionistas los dueños de las empresas, así como los escenarios donde se desarrolla las actividades de la empresa, como es el proceso de producción y la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiestan una serie de compromisos como por ejemplo de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer: La Comunidad Interna, Conducta Empresarial, Relación con los recursos naturales.

- 2. El Entorno Externo: el desarrollo de actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la Sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de este. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son: Relación con los Proveedores, Relación con los Clientes, Relación con los Competidores, Relación con los Clientes, Organismos no Gubernamentales.

Elementos Metodológicos

La metodología en general de la investigación se ubicó bajo el paradigma cualitativo, según Martínez (2013), señala que este tipo de investigación "trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones" (pág. 36), de acuerdo a la naturaleza que se va estudiar específicamente se empleará el método hermenéutico, orientado con una metodología de tipo documental, con un diseño bibliográfico de carácter descriptivo. La investigación bibliográfica según Palella y Martins (2004), señalan que "se concentra exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, indaga sobre un tema en documentos escritos u orales". Por ello, se estudió la (RSE) y las relaciones laborales que se reflejan en las PYMES.

Desde la experiencia del investigador, el propósito del presente trabajo es Describir la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de las relaciones laborales para generar los cambios y transformaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas.

Para el desarrollo de la investigación, se plantearon las interrogantes que guiaron las entrevistas a los empresarios y luego se formuló el objetivo, delimitando el problema de estudio de forma crítica y de acuerdo con la problemática estudiada. Fue precisa analizar las entrevistas cuyas respuestas fueron bastantes parecidas, se hizo una revisión de antecedentes, elementos teóricos relacionadas a la RSE, consultado las bibliografías extraídas de diversas fuentes como libros, revistas, internet, artículos, requiriendo de la técnica del subrayado, dando prioridad a la más importante para desarrollar el tema, procediendo a realizar resumen y estableciendo categorías estableciendo un registro de la información, con la ayuda del método hermenéutico fundamentado en la técnica de análisis e interpretación de textos.

Conclusiones

Una vez las revisiones bibliográficas y consultado algunos autores sobre el tema en cuestión y aunque los elementos aquí señalados no conforman un análisis acabado del tema de estudio, el mismo se fundamentó en la descripción de análisis de contenido, se determina como conclusión final que la Responsabilidad Social Empresarial implica un cambio actitudinal, es decir, se hace necesaria concientizar al sector empresarial que asuman la Responsabilidad Social dentro de sus principios y valores que debe ser incorporado como una herramienta estratégica y competitiva, para que se produzcan cambios de conciencia en un orden superior para el desarrollo de la empresa, y romper con los viejos esquemas de actuación.

Esto involucra cambios, en algunas veces radicales, paradigmáticos, socioculturales, para generar relaciones interpersonales, conectadas no solo con los individuos, sino también con el medio que les circunda, en un entramado de redes que se entrelazan con una visión holística, sistémica y transdisciplinaria, con el manejo del conocimiento relacionado con los elementos que los integran o interactúan de forma directa e indirecta con las organizaciones empresariales en general, lo que generaría un flujo positivo de intercambios de beneficios para el conjunto que la constituyen.

Actualmente, el mundo empresarial se encuentra inmerso en una serie de cambios constantes. Cambios que exigen la incorporación de nuevas estrategias de mercado. La relación empresa-sociedad, ambiente cada vez son más estrechas, debido a las exigencias de un mundo más humano que contrarreste los daños causados por el uso exagerado de los recursos naturales y humanos.

A pesar de que la Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se viene manejando desde los años cincuenta del siglo pasado, que en cierta forma se desconoce el verdadero significado. Sin embargo, empíricamente lo asocian con la conducta humana, es decir, los valores personales que debe tener todo individuo. Los significados que los actores sociales de las PYMES le otorgan a la RSE son muy interesantes, considerando que temas como la comunicación, derechos humanos, resolución de conflictos, igualdad de oportunidades, medio ambiente, relaciones laborales, deben ser tomadas en cuenta por los directivos o gerentes de las empresas como parte del desarrollo personal y estratégico de la organización.

Los valores y atributos que los actores sociales le asignan a la praxis de la responsabilidad social que realizan las PYMES se corresponden con la necesidad de aplicar planes de actividades que conlleven a las empresas a ser socialmente responsable, pero consciente de sus necesidades tanto dentro como fuera de ella, debido a que se sienten desasistida por parte de organismos que tienen los conocimientos de cómo implementar estrategias de RSE para orientar el desarrollo de actividades integrando los ámbitos económicos, medio ambientales y sociales.

Las acciones y procesos que realizan las PYMES para considerarse empresas socialmente responsables son interesantes porque a pesar del poco conocimiento teórico que tienen con relación a la implementación de la RSE, las PYMES a través de las partes interesadas, demuestran tener conciencia acerca del rol que desempeñan sobre todo en la conservación y cuidado del ámbito medio ambiental para lograr el desarrollo sustentable del negocio.

En cuanto a la relación de las PYMES con los actores sociales mediante la integración del significado y praxis de la responsabilidad social, se pudo constatar que mantienen buenas relaciones con sus partes interesadas (stakeholder) debido a que por ser organizaciones pequeñas existe más cercanía entre las partes interesadas y esto facilita el intercambio de información de manera más fluida y eficiente. Tanto es así, que entre las partes interesadas (empresarios, trabajadores, proveedores, entre otros) puede existir no sol relación de trabajo, sino de amistad y camaradería ejerciendo una comunicación horizontal que involucra desde la gerencia hasta los consumidores, proveedores y otros.

Los elementos teóricos de responsabilidad social en las PYMES para que generen valor económico, social y medio ambiental, vienen dados por el conocimiento y estrategias que implementen los líderes o gerentes de estas organizaciones incorporando las partes interesadas, a fin de alcanzar ventajas competitivas sólidas.

Finalmente, estas nuevas prácticas empresariales deben ser abordadas, particularmente, lo que tiene que ver con los principios de la RSE, en el contexto de las relaciones laborales logrando una estrecha relación entre los gerentes y el talento humano a mantenerse activo y estar vinculado y comprometido a los procesos, comerciales, productivos y financieros, que vienen a determinar la supervivencia de las Pymes y que sería de gran utilidad involucrar a los interesados en el proceso de la toma de decisiones de la empresa. Es necesario considerar que estamos dentro de una economía globalizada, que al no ajustarse a las nuevas teorías emergentes y realidades que se enfrentan actualmente, tendrán una repercusión que afectará no solo su imagen corporativa sino su estatus y su actuación económica, ya que a mediano plazo tendrán un efecto negativo o efecto búmeran, producto de lo que ellos han creado.

Referencias

- Barrios, E. (2016). **La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa**. Tesis Doctoral. Universidad de Barcelona. España.
- Caracciolo S., Natasha (2008). **Responsabilidad social y valores en las cooperativas de servicio del sector eléctrico del estado Zulia**. Cayapa: Revista venezolana de economía social. Volumen 8, Nro. 15, enero-junio 2008. Venezuela (pp. 92-113).
- Coase, R. (1992). **El Problema del Costo Social**. Estudios Públicos, 45, 81-134.
- Ferrer, M. (2013). **La Dimensión Externa de la Responsabilidad Social Empresarial de CANTV**. TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Belloso Chacín 15 (3): 388-399.
- González, I. López L. (2003). **Responsabilidad Social Empresarial**. Análisis comparaciones y propuestas sobre el comportamiento Sistémico del "ciudadano y empresa". Normativas y realidades, una visión integral incluyendo Argentina.
- Machado de Acedo, Clemy; Berti Avila, Zaira, y Caraballo Molina, Leticia (2002). **Balance social para la empresa venezolana: Modelo de la Fundación Escuela de Gerencia Social (FEGS)**.
- Martínez, M. (2013). **Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales**. Editorial Trillas. México.
- Palella, S. y Martins, F. (2004). **Metodología de la Investigación Cualitativa**. (2da. ed.) FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Reyno, M. (2006). **Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva**. Universidad Técnica de Federico. Tesis de grado Universidad Santa María.
- Solís, J. (2008). **Responsabilidad Social Empresarial: Un Enfoque Alternativo**. Análisis Económico, 53(23), 227-252.
- Stakeholder** (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 25 de Julio del 2017. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Nacida en el estado Portuguesa, Venezuela. Obtiene los títulos de Técnico Superior en Administración de Empresas 2003, Técnico Superior en Educación Integral en el año 2006, en el IUTAC, Egresada en el año 2009 de Licenciado en Administración Mención Recursos Humanos, en la Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez", Barinas, realiza estudios de Diplomado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad del Zulia año 2009, posteriormente obtiene el título de Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial en la Universidad Fermín Toro - Barinas, en el año 2012, actualmente cursando estudios Doctorado en la UFT de Barinas, desempeña funciones en el Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas, en el área de Talento Humano, Sabaneta- Edo Barinas, y se desempeña como facilitadora en la UNESR.

Autor:

Yalenis del Valle Villegas González

Universidad Fermín Toro, **UFT**

Barinas, Venezuela

Enviado por:

RevistaScientific

ANEXO III

En <https://www.ambito.com/el-escandaloso-audio-un-excomisario-corrupto-me-canse-robarle-la-gente-n3947299>

Información General

El escandaloso audio de un excomisario corrupto: "Me cansé de robarle a la gente"

15 Julio 2016

En medio de una interna entre el ahora excomisario de Pinamar y su jefe de calle, se filtró un audio en el que el primero cuenta con lujos de detalles la manera que tenía para recaudar fondos por fuera de la legalidad.

Se trata de Fabián Guiñazú, el ex comisario, quien brinda con lujos de detalles la manera en la que recaudaba dinero para luego repartírselo entre sus compañeros

Con total impunidad, comienza relatando que se acercaba al punto de recaudación con un móvil y un colectivo "trucho".

"Acá tenían que dejar cuatro lucas cada uno. Les robábamos relojes, teléfonos. Me cansé de robarle a la gente", afirma el ahora ex jefe de la Comisaría 1ª de Pinamar.

"Llegábamos con el móvil y el colectivo; ¡Adentro, todos adentro!, arranca. ¿Y esos colectivos, de dónde los sacabas?, le pregunta un compañero. Eran colectivos truchos, como si fueran los de Montemar (línea interurbana que une Pinamar, General Madariaga, etcétera), pero yo tenía truchos, que yo llamaba y le decía: 'amigote, amigote, necesito que vengas con el micro', responde.

Según el registro grabado por otro uniformado, el oficial describió variadas metodologías para hacerse de dinero de trabajadores de la construcción, en su mayoría de nacionalidad paraguaya, hechos que se habrían cometido no en Pinamar sino en destinos previos del funcionario, que podrían ser otras localidades de la costa o Gran Buenos Aires.

"Al borracho le robaba todo, lo dejaba en pelotas. Porque si se quiere ir, tiene que dejar: bolsitas y el paragua cobraba, boludo, de la obra, y andaban con 3, 4, 5 lucas, 7 lucas, 15 lucas", relata asombrado.

También describe las presiones sobre el propietario de un bar que también frecuentaban obreros de la construcción. Cita una suerte de operativo que intentaron, siempre con aquel ómnibus al que recurría para trasladar a los que serían sus víctimas. A los clientes, describe, les robaron los celulares. Y al comerciante lo presionaron para que cierre el local. **"Fuimos y le robamos todas las pelotas de pool, los palos, la plata, todo",** relató.

El relevo de Guiñazú se da en el contexto de un reclamo de autoridades y vecinos por delitos que se repiten en las distintas localidades del partido de Pinamar. Desde el municipio han advertido sobre la posibilidad de "zonas liberadas" por la policía y, en cuanto a la justicia, hay quejas directas porque los delinquentes que son detenidos logran la libertad con mucha facilidad.

ANEXO IV

En <https://www.ambito.com/para-el-diario-el-el-pais-la-corrupcion-debilita-el-gobierno-los-kirchner-n3607766>

Política

Para el diario el El País, "La corrupción debilita el gobierno de los Kirchner"

13 Febrero 2010

El diario español El País publicó un duro artículo contra el Néstor y Cristina Kirchner en el que afirma que "la corrupción" debilita el gobierno y resalta "el desprestigio del matrimonio a medida que acumulan denuncias y escándalos por presunto enriquecimiento ilícito".

El matutino da cuenta del "hartazgo" de un sector "cada vez mayor de la sociedad argentina" ante las reiteradas denuncias de enriquecimiento ilícito contra el matrimonio y funcionarios del gobierno.

En particular, resalta la reciente noticia sobre la compra de u\$s 2 millones de dólares por parte del ex presidente para la cual se habría valido de información privilegiada, puesto que se realizó semanas antes de devaluar la divisa. Además, destaca las denuncias contra el ex secretario de Transporte, Ricardo Jaime, y los secretarios privados de la Presidenta.

"El desprestigio del matrimonio presidencial crece semana a semana, a medida que se acumulan denuncias y escándalos por presunto enriquecimiento ilícito que amenazan con tapar cualquiera de sus iniciativas políticas", cita.

Para la publicación, el descenso de popularidad de Cristina Kirchner a niveles que no superan el 20% se deben "al incremento constante de su patrimonio".

ANEXO V

Entrevista realizada a través de correo electrónico, cuya respuesta fuera recibida el 11/12/2019.

Datos de la persona entrevistada:

- Actividades desarrolladas: alquiler de dos propiedades amuebladas. Propiedad #1, consultorios psicológicos, alquileres por hora y módulos horarios. Propiedad #2, departamento casa-habitación, alquiler por día.
- Ámbito del servicio: Propiedad #1 en Carabobo y Ramón L. Falcón. Propiedad #2 en Revoleta.
- Inicio de actividad: Propiedad #1, año 2003. Propiedad #2, año 2018.
- Tipo de empresa: unipersonal, promedio de ingreso mensual 2018: \$16.000. Arquitecta jubilada, 62 años.

1. ¿Tiene empleados o contrata servicios tercerizados?
No tengo empleados ni contrato servicios tercerizados.
2. ¿Cómo comunica sus acciones, tanto las destinadas a (actividad lucrativa) como las que (impactan positivamente)?
A través de una aplicación en red (AIRBNB). Hasta el 2018, publicaba en un periódico local el consultorio, pero solo lo hago cuando tengo horarios libres.
3. ¿Realiza algún tipo de control sobre la seguridad en el inmueble que alquila?
*Cambio de cañerías de gas y agua fría y caliente para asegurar su correcto funcionamiento. Instalación eléctrica: cambio completo de cables bajo norma IRAM, colocación de Disyuntor y Térmicas para los diferentes circuitos.
Colocación de protección de balcón y ventanas hasta una altura de 2.00m.*
4. ¿Verifica los tipos de artefactos en un inmueble, ya sean eléctricos o a gas? ¿Qué tipo de control realiza en los mismos? (respecto a funcionamiento, por ejemplo)
Cambié los artefactos: anafe, horno y equipos de aire acondicionado. Reciclé el calefón, (por ser de muy buena calidad y contar con conducto de ventilación para todas las unidades) consultando al servicio técnico de la marca, quienes cambiaron todo lo necesario para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.
5. Sabiendo que en 2 años se amortizaría el gasto, ¿instalaría paneles solares para abastecer la energía de la iluminaria del inmueble?
En teoría, si, lo haría. Pero estoy bajo régimen de propiedad horizontal, por lo tanto sería una decisión de consorcio. Ej. Dónde colocar los paneles, que todos puedan acceder al mismo servicio, etc.

6. (opcional) ¿Conoce el término “sustentabilidad”? ¿Sabe lo que es la responsabilidad social empresaria?

Conozco el concepto

7. ¿Considera que obtiene un mayor ingreso o mayor celeridad en la operación en la que destaca aspectos sustentables?

Considero que se desarrolla mejor la relación entre las partes cuando se comparte este concepto y por lo tanto se puede obtener mejores resultados.

ANEXO VI

Entrevista realizada el 6/12/2019, en un bar.

Datos de la persona entrevistada:

- Actividades desarrolladas: alquiler de dieciocho inmuebles, de los cuales siete son departamentos casa-habitación, tres son cocheras, y diez son locales comerciales. Cada hermano se encarga de seis inmuebles.
- Ámbito del servicio: excepto tres, todos los inmuebles se ubican en el barrio de Flores.
- Inicio de actividad: mayo de 2002.
- Tipo de empresa: sociedad de tres hermanos (quienes heredaran los inmuebles). Promedio de ingresos del entrevistado \$300.000 mensual. Administrador de empresas, 44 años.

-En primer lugar, ¿tiene empleados o contrata servicios tercerizados?

-No tengo empleados, pero a veces contrato servicios de reparaciones, entre un alquiler y otro

-¿Cómo comunica sus acciones, tanto las destinadas al alquiler como las que puede adoptar que considere importantes para poner en conocimiento de potenciales clientes?

-Tengo un perfil de Facebook y uno de Instagram, además del estado del WhatsApp, donde publico a veces fotos de los inmuebles y cuento un poco lo que se hace, sobre todo si hago refacciones o mejoras.

-¿Realiza algún tipo de control sobre la seguridad en el inmueble que alquila?

-Cada vez que se vence un contrato entro a ver todo el inmueble con un arquitecto amigo. Él me orienta sobre si hay pérdidas o si cambió alguna medida como por ejemplo de gas o electricidad. Y yo miro el tema estético más bien, como la pintura, que no se haya salido, o que en el baño no quede sucio con moho, por ejemplo.

-¿Verifica los tipos de artefactos en sus inmuebles, ya sean eléctricos o a gas? ¿Qué tipo de control realiza en los mismos?

-Y, sí... Como te dije antes, entran en lo que es seguridad. De eso se encarga también el arquitecto, pero por ejemplo en par de los depts (sic) hay calefacción central y agua caliente central, así que de eso me informa la administración de consorcios. ¡Ah! Ahí está, las administraciones de consorcios hacen cada tanto ciertos controles de seguridad y compañía, que a mí me sirven bastante y me ahorran trabajo. En un depto (sic) que se venció el contrato el año pasado, le puse todas lamparitas LED, no sé si eso tiene que ver con el tema, y le instalé un frío-calor en la pieza.

- Sí, genial. Ahora, supongamos un casi hipotético. Sé que no es tan así, pero vamos a hacer de cuenta que sí lo es: sabiendo que en 2 años se amortizaría el gasto, ¿instalaría paneles solares para abastecer la energía de la iluminaria del inmueble?

-Sí, totalmente, pero ni de casualidad que se amortizan en tan poco tiempo y no alcanzan tampoco para abastecer tanto.

-¿Conoce el término “sustentabilidad”? ¿Sabe lo que es la responsabilidad social empresaria?

-Tiene que ver con el medio ambiente, ¿no? Defenderlo a través del tiempo, de manera sostenida. También lo de responsabilidad empresarial es cuando las empresas lo hacen, ¿no?

-Después te cuento. ¿Considera que obtiene un mayor ingreso o mayor celeridad en las operaciones en la que adaptas algún cambio como por ejemplo cambiás lamparitas LED?

Mmmmm... No sé si mayor ingreso, porque lo que buscan los clientes es el precio más barato, que esté ubicado más o menos donde quieren y que se vea lindo. Son pocos los que miran esos detalles, para ver si consumen menos gas o menos electricidad.

Impresión luego de la entrevista: el entrevistado se notó relajado y no evadió ninguna respuesta, así como no se sintió molesto ante ninguna de las preguntas.

ANEXO VII

Entrevista realizada el 10/12/2019, en el lugar de atención.

Datos de la persona entrevistada:

- Actividades desarrolladas: servicios inmobiliarios.
- Ámbito del servicio: exclusivamente en el barrio de Flores.
- Inicio de actividad: año 1997.
- Tipo de empresa: unipersonal, pequeña. Datos de ingresos desconocidos. Contador, 64 años.

-¿Tiene empleados?

-Nada.

-¿Contrata servicios tercerizados?

-Sí, para cartelería por ejemplo.

-OK, bien. ¿Tiene algún tipo de forma de publicar lo que hace, como publicidad o Facebook?

-Trabajo con la página de Argenprop y una base de mails, nada más.

-Y no hace publicidad en periódicos, ni escribe notas...

-No, porque es una inmobiliaria chiquita. No lo necesita.

-Cuando usted acepta alguna propiedad para vender, alquilar o brindar algún tipo de servicio, ¿Qué tipo de control sobre la seguridad realiza sobre los inmuebles?

-Sobre cada propiedad, eh, en general, se pide la escritura. Y después, si se llegan a concretar las operaciones se pide, lo que se pide es el dominio, el libre dominio, que no tenga inhibición la propiedad.

-¿Y con lo que no tiene que ver con lo administrativo sino con el inmueble?

-No, no, no. Es para ver si la persona está en condiciones de vender el inmueble y si el inmueble está en condiciones de ser vendido.

-Pero fuera de lo administrativo, en el inmueble en sí, ¿realiza algún tipo de control?

-No, no, no. Ni de estructura, ni de nada. Ni de pintura, ni del estado, ni de nada. No es necesario.

-De nada, bien. Adentro, ¿verifica por ejemplo los tipos de artefactos si son eléctricos, a gas? ¿Ese tipo de control tampoco?

-Eh, no. Controlar, no. Cuando se vende, se vende en el estado en que está. O sea, el que compra es el que tiene que revisar. Si se alquila, en general cuando se alquila, se pide que verifiquen los aparatos que los aparatos funcionen bien, que no se pierda gas ni nada por el estilo.

-¿Que verifique quién? ¿El que alquila, el dueño...?

-No, no, se le pide al dueño: revisá el gas, por ejemplo, porque ese es un tema que me preocupa bastante. El gas, fundamentalmente. Y después, bueno, que los artefactos funcionen, ya sea cocina, calefón, estufas, ¿sí? Si hay aire acondicionado para ponerlo en condi... para saber cuál es la situación cuando se va a alquilar. Para que, de golpe, el inquilino no tenga inconvenientes. Si aparece algo, saber que es responsabilidad del dueño y el dueño se tiene que hacer cargo del arreglo.

-Perfecto, se entiende. Otro tipo de pregunta: supongamos que a usted le dan todo el poder sobre un inmueble para vender o alquilar, ¿sí? Si usted sabe que en 2 años se amortizaría el gasto, ¿instalaría paneles solares para abastecer la energía del inmueble?

-Si lo pongo a la venta, no, porque eso no me mejora el precio de venta.

-O sea que si solamente lo vende, no lo pondría.

-No. Esas cosas no influyen sobre el precio de venta. Si vale diez, ahora hoy, como estamos, va a seguir valiendo diez. No se cotiza eso, o sea no tiene valor económico trasladable al precio.

-Perfecto. Y, por último, ¿conoce el término “sustentabilidad”?

-Ser sustentable, sí. Que las cosas pueden ser factibles.

-¿Y responsabilidad social empresaria? ¿Qué entiende por eso?

-Responsabilidad social empresaria va más con la ética. Saber que lo que uno ayuda está dentro de las cosas correctas, que se defenderán los intereses tanto de un lado como del otro, para que sean independientes.

Impresión luego de la entrevista: el entrevistado se notó incómodo cuando se sintió evaluado, tal vez intentando demostrar que a pesar de ser una inmobiliaria pequeña, intenta mantenerla en regla lo mejor posible.

ANEXO VIII

Entrevista realizada el 12/12/2019, en un sector de mesas dentro del salón de alquiler.

Datos de la persona entrevistada:

- Actividades desarrolladas: alquiler de espacio para realización de eventos y fiestas, tanto infantiles como de adultos.
- Ámbito del servicio: centro del barrio de Flores.
- Inicio de actividad: desde año 2014.
- Tipo de empresa: unipersonal. Monotributista, 49 años. Aparte, trabaja en relación de dependencia en otro ámbito.

-¿Tenés empleados o contratás servicios tercerizados?

-*Servicios tercerizados.*

-¿Cómo comunicás las acciones que emprendés? O sea, los eventos que realizás, las promociones y demás. Si tenés publicaciones, página de internet...

-*Sí, por Facebook, en la página de internet y en Instagram. También por mensajes y por mail. Mismo la gente que viene, yo les tomo el mail y les mando. Cuando se hace evento y todo eso. En cualquier momento.*

-Perfecto. ¿Realizás algún tipo de control sobre la seguridad del inmueble? De distintos tipos, ya sea de humedad, de gas...

-*Sí, todos los meses. Todos. Por ejemplo, lo que es albañilería, cada tanto vienen, o plomería vienen a ver si está todo bien el tema de instalación, cañerías, una vez por mes, cada dos meses, vamos viendo. Vemos si tenemos humedad, para ver de donde viene, para no dejarlo caer.*

-¿Verificás los tipos de artefactos en sus inmuebles, ya sean eléctricos o a gas?

-*No todos los meses, pero sí, lo hago. A veces a través de técnico. Pero en general, te fijás: si ves que está medio eh, el cable que se está por pelar ahí llamás ya al electricista.*

- Ahora te hago una consulta hipotética. En este contexto de crisis y sabiendo cómo estamos todos, si vos supieras que en 2 años se amortizaría el gasto, ¿instalaría paneles solares para abastecer la energía de la iluminaria de todo el salón, de todo el inmueble?

-*Sí, lo haría. Sí, sí.*

-Esto es opcional. ¿Conocés el término “sustentabilidad”?

-*No.*

-¿Y sabés lo que es la responsabilidad social empresaria?

-*No.*

-*Tampoco.*

-Si vos, instalando los paneles y haciendo todos esos controles. ¿Vos considerarás que tendrías un mayor ingreso? ¿Que te reditúa eso?

Sí, yo creo que sí, pero no sé.

-¿Pero publicás o publicarías esos detalles vos? Vos decís que publicás en Facebook, en Instagram...

- Ah, no. No, de eso no lo menciono (sic).

Impresión luego de la entrevista: la entrevistada se notó tensa de comienzo, pero se fue relajando cuando notó que el tenor de las preguntas no eran intimidatorias y a sabiendas de que sería anónima.

ANEXO IX

Entrevista realizada el 13/12/2019, en la inmobiliaria.

Datos de la persona entrevistada:

- Actividades desarrolladas: servicios inmobiliarios varios. Asesoramiento a consorcios
- Ámbito del servicio: instalada en Villa Mitre, tiene alcance entre Paternal y Flores.
- Inicio de actividad: 2003.
- Tipo de empresa: sociedad conyugal. Asimismo, en otro domicilio tienen una imprenta barrial. Ingresos totales de 2018, alrededor de \$300.000 (fue unos meses monotributista y luego pasó a Responsable Inscripto).

-¿Tenés empleados?

-Dos.

-¿Y contratás servicios tercerizados también?

-Sí, claro. *Cartelería ahhhh, marketing digital, todo eso.*

-¿Cómo comunicás las acciones, ya sea las destinadas a servicios inmobiliarios como aquellas del comercio en general, de la inmobiliaria en general como imagen empresarial?

-*Comunicamos a través de portales inmobiliarios, Zonaprop, Argenprop, portal Cucicba, Facebook, Instagram, ehh, correos electrónicos y con lo que es nuestros clientes, trabajamos con un CRM integral.*

-Cuando se te presenta algún inmueble para gestionarlo, ¿realizás algún tipo de control sobre la seguridad en el inmueble?

-*Fiscal y legal, sí. Seguridad edilicia, no..*

-¿Verificás los tipos de arte...

-*Pará, seguridad, ¿en cuanto a qué me hablás? Por ejemplo, ¿una instalación de gas que se haya hecho mal o ilegal?*

- Claro, sí.

-*El otro día rechacé un inmueble porque tenía el calefón en el baño y está prohibido. Ese tipo de cosas, sí. Ahora si hay algún tipo de falla estructural del inmueble, mis conocimientos no van a eso, no llego a tanto.*

-Perfecto. ¿Y verificás los tipos de artefactos del inmueble, eléctricos, a gas?

-*Eléctricos no tanto. A gas, sí, porque la reglamentación vigente así lo requiere.*

-Te pongo un caso hipotético. Si a vos te diesen equis inmueble y te dicen ponémelo a punto para vender o alquilar, y si sabiendo que, en este contexto que estamos ahora, en 2 años se amortiza el gasto, ¿instalarías o recomendarías instalar paneles solares para abastecer la energía luminaria del inmueble?

-No sé si la cuenta es dos años, porque justamente ayer fui a tasar un inmueble que tenía paneles solares y me dijo que gastó algo de ciento cincuenta mil pesos por paneles solares que pueden abastecer tres o cuatro heladeras. No creo que el gasto sea ese en ese tiempo, pero sí me parece bien, más que nada ahora con la legislación que hay de que hay medidores dobles, o sea que toman tanto el ingreso como el egreso de energía. Entonces, en el día podría venderle energía a la red y tomarla a la noche. Te digo sin acumulación, sin baterías, porque son tremendamente caras. Eso no llegás nunca a amortizarlo.

-Sí, sabía que era caro, por eso lo puse como hipotético. ¿Pero lo recomendarías igual?

-Lo recomendaría, sí, pero como te digo sin acumulación de energía, sin baterías, estando en un sistema de red. Ahora, estás en el medio del campo, no tenés red, no tenés nada, no te queda otra, pero en la ciudad es preferible autoabastecerte de día, que tenés seguramente un excedente y vendérselo a la red, y con eso amortizás gasto nocturno.

-Y ahora, ¿considerás que ese tipo de cosas, como poner paneles solares, hacer esos controles, te beneficia económicamente, a vos como servicio inmobiliario o al que vende o alquila?

-Yo creo que sí. Y así mismo cada vez es mayor la cantidad de edificios que intentan tenderse a sustentables.

-Bien, justo mencionaste el término que te iba a preguntar. ¿Conocés el término “sustentabilidad”?

-Sí.

-¿Y responsabilidad social empresaria?

-Sí, también.

-¿Qué pensás que se refieren? (sic)

-Esos conceptos tienen que ver con que se intenta manejar la empresa de manera responsable frente a la sociedad, o sea no solamente cuidar el gasto energético propio, sino aconsejar a los demás y, dentro de nuestras posibilidades, invertir dentro de la parte social.

Impresión luego de la entrevista: el entrevistado se notó relajado y no evadió ninguna respuesta, así como no se sintió molesto ante ninguna de las preguntas. Asimismo, sentí que tenía conocimiento del área sustentable y de la legislación vigente en materia de desarrollo sustentable.

ANEXO X

Encuesta realizada durante el mes de diciembre de 2019. Resultados acumulados.

Marca temporal	Marque la respuesta que mejor se adecua a su situación	Nuevamente, indique cuál respuesta se adecua mejor a su situación	Si Ud. debe comprar / alquilar un inmueble, ¿compruebe que no tenga humedad?	Suponiendo que todos los salones de fiesta costaran lo mismo, ¿por cuál de las siguientes opciones se inclinaría para recibir la primavera?	A la hora de consultar una inmobiliaria para poner en alquiler / venta un inmueble propio, ¿cómo basa su decisión?	Al momento de buscar una propiedad, indique qué 2 opciones puede considerar importantes en la toma de decisión.	¿Qué entiende por "sustentabilidad"? ¿Y por responsabilidad social (RS)?
3/12/2019 20:28:11	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Ubicación, Aislación térmico-acústica	
3/12/2019 20:37:52	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Es sostener la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes, sin afectar las futuras
3/12/2019 20:49:14	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años,	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y	Ubicación, Mantenimiento	sustentabilidad se refiere a los sistemas biológicos que pueden conservar la diversidad y la productividad a lo largo del tiempo. La reponsabilidad social es la obligación que

		viví en el barrio de Flores.		ambiente.	yo haga lo mínimo necesario.		los miembros de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones a su alrededor.
3/12/2019 20:49:55	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Ubicación	Todo aquello que te brinda poder económico o adquisitivo. Responsabilidad con el otro .
3/12/2019 20:50:51	Soy mayor de 45.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Aislación térmico-acústica	Afectar lo menos posible al medio ambiente, colaborando, aprendiendo y aplicando todo lo que ello implique.
3/12/2019 20:51:20	Soy mayor de 45.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Sustentabilidad es usar los recursos sin dañar el entorno. Responsabilidad social es el compromiso que tenemos con la sociedad.
3/12/2019 20:53:14	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	No	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Ubicación	Entiendo por sustentabilidad, justamente que tenga un sustento y sea viable en el tiempo, que no haya un perjuicio a futuro. Ser responsable socialmente de que lo producido sea con responsabilidad y honestidad.
3/12/2019	Tengo entre 30	En algún	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala	Opto por la que	Ubicación, Mantenimiento	Que se pueda mantener en el

20:58:45	y 45 años de edad.	momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.		globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	ento	tiempo y no perjudique el medio ambiente. Cuidar el medio ambiente
3/12/2019 21:08:49	Soy mayor de 45.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Mantención económica en el tiempo, obligación hacia el prójimo
3/12/2019 21:09:34	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Ubicación, Modernización	Sustentabilidad: cuidado con el medio ambiente responsabilidad social: compromiso que tenemos como individuos con la sociedad
3/12/2019 21:51:58	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Mantenimiento	Realizar acciones que lleven a contaminar en menor proporción el planeta
3/12/2019 22:31:59	Soy mayor de 45.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años,	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que	Ubicación, Aislación térmico-acústica	Ocuparme en lo que pueda, para evitar impactos ambientales

		viví en el barrio de Flores.		ventanas de doble vidrio con plantas.	el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.		
3/12/2019 23:37:13	Soy mayor de 45.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Tener un sueldo acorde a mi vida y ser un buen ciudadano con buenas costumbres
3/12/2019 23:41:35	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Modernización, Mantenimiento, Aspecto sustentable	
4/12/2019 01:50:04	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Hacer un uso adecuado de los recursos para el bien del medioambiente y los que habitan en el.
4/12/2019 5:54:04	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años,	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el	Ubicación	Compromiso con la sociedad para hacer una vida más sustentable

		años, viví en el barrio de Flores.		ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	proceso y yo haga lo mínimo necesario.		
4/12/2019 6:31:58	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Aspecto sustentable	Que lo pueda mantener
4/12/2019 6:56:34	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Aislación térmico-acústica	Respeto. Justicia. Derecho
4/12/2019 7:04:43	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Sustentabilidad significa equilibrio RS: acción de contribuir en la sociedad
4/12/2019 8:15:13	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca	Modernización, Mantenimiento	Sustentabilidad: lo positivo que se mantiene en el tiempo. RS: el compromiso que adquiero con la sociedad.

					detalles nocivos.		
4/12/2019 8:41:07	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Aspecto sustentable	Sustentabilidad: el consumo responsable de energía, el impulso del uso de energías renovables y reciclaje Responsabilidad Social: medir los daños que causamos en el entorno y hacer algo para mitigar estos efectos
4/12/2019 8:50:07	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Modernización	
4/12/2019 9:37:42	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Modernización	Sustentabilidad: que perdure en el tiempo, sin agotar recursos necesarios para la ecología y el medio ambiente. RS: Todos somos responsables con nuestro accionar en los ámbitos en donde nos movemos, tanto del bienestar social como del medio ambiente. Es una cuestión de educación, ética, respeto y valores.
4/12/2019 9:42:25	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo	Ubicación, Mantenimiento	Entiendo por sustentabilidad que se realice la tarea de reciclado y por RS entiendo que es no realizar acciones que contaminen el medio ambiente y evitar el desperdicio de recursos agotables

					propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.		
4/12/2019 10:06:25	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Sustentabilidad se refiere a que la cosa funcione y se mantenga en el tiempo
4/12/2019 13:07:54	Soy mayor de 45.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Aislación térmico-acústica	Responsabilidad social
4/12/2019 15:54:39	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Mantenimiento	Tener conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, cuidado de la sociedad y cuidado de las instalaciones públicas y privadas en general
4/12/2019 22:57:07	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Mantenimiento	Sustentabilidad implica el poder satisfacer nuestras necesidades actuales a nivel social, económico y ambiental, sin comprometer los recursos de generaciones futuras. A su vez, la rs implica el compromiso de diversas entidades de pensar a sus negocios/proyectos

							teniendo en cuenta un triple impacto: social, medio ambiental y económico.
4/12/2019 23:08:10	Tengo entre 18 y 30 años de edad.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los próximos 10 años.	Sí	ACHEI: Tiene Play4. Regala globos inflados con helio. Usa un aire acondicionado frío-calor por cada ambiente.	Elijo la que me cobra menos comisión y me ofrece más ganancia, sin importar el resto.	Ubicación, Mantenimiento	Entiendo por sustentable, tener un compromiso con el medio ambiente, y por responsabilidad social, un compromiso con la sociedad.
13/12/2019 2:26:15	Soy mayor de 45.	Nunca viví ni me gustaría vivir por ahora en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.	Ubicación, Mantenimiento	Sustentabilidad, es producir bienes y servicios a partir nuestros recursos (naturales, energéticos, económicos), sin agotarlos y sin producir más contaminantes de aquellos que puede absorber el medio ambiente. RS es el compromiso, obligación y deber que poseen la personas, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente
13/12/2019 16:02:38	Tengo entre 30 y 45 años de edad.	En algún momento de mi vida, después de mis 18 años, viví en el barrio de Flores.	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	Prefiero la que me asegura una operación rápida, que gestione todo el proceso y yo haga lo mínimo necesario.	Ubicación, Aspecto sustentable	Cómo el accionar nuestro. impacta en el entorno
13/12/2019 17:05:46	Soy mayor de 45.	Planeo vivir en el barrio de Flores dentro de los	Sí	ABECE: Ofrece un espacio para trabajar en su huerta orgánica o en su taller de	Opto por la que supervise mi propiedad y me oriente	Ubicación, Mantenimiento	Cuidar el medio ambiente y a los usuarios

		próximo s 10 años.		reciclaje. Usa ventilación por ventanas de doble vidrio con plantas.	cómo lograr que el próximo propietario / inquilino reduzca detalles nocivos.			
--	--	--------------------------	--	--	---	--	--	--

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y VIDEOS ASISTIDOS

- BAUMAN, Zygmunt (2013), *¿La riqueza de unos pocos nos beneficia a todos?*, traducción de CAPEI TATJER, Alicia, editor Diegoan.
- CAMPS, Victoria (2013), *Breve historia de la ética*, Rústica ediciones, Madrid.
- CONWAY, Edmund (2009), *50 cosas que hay que saber sobre Economía*, traducción de NORIEGA, Luis; editor Banshee.
- CORREA, M. Emilia (2014), *Empresas B: lo social + lo ambiental + el lucro*, en <https://www.youtube.com/watch?v=QwRCiG1f6zw>, accesado 28/9/18.
- COSTA, Txell (2017), *Cómo montar una empresa rentable, ética y feliz. | Txell Costa*, en <https://www.youtube.com/watch?v=45GTZHA4Mvc>, accesado 12/9/18.
- CORTAGERENA, Alicia y FREIJEDO, Claudio (2011) (2ª edición), *Teoría de las organizaciones*. Editorial Pearson, Buenos Aires.
- DEBELJUH, Patricia (2009), *Ética empresarial en el núcleo de la estrategia corporativa*, editorial Cengage Learning, Buenos Aires.
- ESPERT, José Luis (2017). *La Argentina devorada*, editorial Galerna, Buenos Aires.
- FOWLER NEWTON, Enrique (1992), *Contabilidad básica*, Ediciones Macchi, Buenos Aires.
- GOMEZ GUTIERREZ, Carlos (2013), *III. El desarrollo sostenible: conceptos básicos, alcance y criterios para su evaluación*, ed. Universidad de Alcalá.
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (2010), *IRAM-ISO 26000:2010*, Argentina.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, *Algunas definiciones de Responsabilidad Social Empresaria*, Córdoba.
- MARCOS, Daniel (2015), *Etapas de crecimiento de las Empresas*, en https://www.youtube.com/watch?v=Gv3ZP_KwBQc, accesado 5/10/18.
- MÁRKARIS, Petros (2011); *Liquidación final*, editor digital Itilzm.
- NADRA, Alejandro (2016), *Cómo diseñamos organismos capaces de resolver problemas*, en <https://www.youtube.com/watch?v=cCzgouWD6yE>, accesado 5/10/18.
- LOPEZ ARANGUREN, José Luis (1991), *De ética y de moral*, editor Artiflex, Estados Unidos.

- MENDOZA REYES, Hugo. *La responsabilidad social empresarial*, en <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/la-responsabilidad-social-empresarial/la-responsabilidad-social-empresarial2.shtml>, accesado 11/12/2018
- Organización Internacional de Normalización (2010), *Norma ISO 26000:2010*, en <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>, accesado 24/10/2018.
- PARRA, José Miguel (2015), *La vida cotidiana en el Antiguo Egipto*, editorial La esfera de los libros, Madrid.
- PORTELA, Matías (2017), *Empresas sociales: otra forma de hacer negocios*, en <https://www.youtube.com/watch?v=ULABXe5KoGk>, accesado 28/9/18.
- Presidencia de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, *Manual de métricas e indicadores para emprendimientos sustentables*, PROESUS, Programa Nacional de Emprendedores para el Desarrollo Sustentable, en <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/sustentabilidad/innovacion-para-el-desarrollo/proesus/metricas-indicadores>, formato PDF, Buenos Aires.
- Presidencia de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, *Manual de Vivienda Sustentable*, en <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/sustentabilidad/innovacion-para-el-desarrollo/vivienda>, formato PDF, Buenos Aires.
- Presidencia de la Nación, *Vivienda y Construcción sustentable*, en <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/sustentabilidad/innovacion-para-el-desarrollo/construccion>, Buenos Aires, accesado 9/12/2019.
- SAMUELSON, Paul A. y NORDHAUS, William D. (2006). (18a ed.), *Economía*, editorial McGraw Hill, México.
- SAVATER, Fernando (1991), *Ética para Amador*, editorial Ariel, Barcelona.
- SAVATER, Fernando (2014), *Ética para la empresa*, editorial Ariel, Barcelona.
- SMITH, Adam (2013), *La teoría de los sentimientos morales*, traducción de O'GORMAN, Edmundo, Editorial Alianza, Madrid.
- TEDESCO, Marcelo (2013), *Responsabilidad Social como Centro de la Estrategia Empresarial*, en <https://www.youtube.com/watch?v=aLJmPFI7dD0>, accesado en 5/10/18.
- TRIAS DE BES, Fernando (2015). *El libro prohibido de la Economía*, editor digital NoTanMalo.
- TURNERO, Pablo, *Gestión ética de los negocios*, en <https://www.monografias.com/docs114/gestion-etica-negocios/gestion-etica-negocios.shtml>, accesado 9/10/18.

· VILLEGAS GONZALEZ, Yalenis del Valle (2017), *Responsabilidad Social Empresarial en el Contexto de las Relaciones Laborales en las PYMES*, en <https://www.monografias.com/docs115/responsabilidad-social-empresarial-pymes/responsabilidad-social-empresarial-pymes.shtml#referencia>, Venezuela, accesado 9/10/18.