

PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PYMES DEL CANTÓN LATACUNGA Y MANUAL PRÁCTICO

Autores: Holguín Rafaela, Navas Raúl

Maestría en Gestión de Empresas, Mención Pequeñas y medianas empresas, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolqui, Ecuador

rafaelholguinv@hotmail.com
rnavas1@gmail.com

RESUMEN: En éste documento se define y analiza a la Responsabilidad Social en sus diferentes dimensiones y alcances, dentro de los escenarios en donde se desenvuelve y los actores involucrados; se ha considerado la participación de los grupos de interés o stakeholders con los que las empresas interactúan, evaluando a las partes interesadas internas y externas y dentro de este contexto a proveedores, clientes, empleados, comunidad, accionistas y el sector público. La siguiente investigación fue realizada dentro de una muestra tomada en las pequeñas y medianas empresas del Cantón Latacunga, en donde se determinó el grado de aplicación de las Prácticas de Responsabilidad Social y los impactos que tienen en el ámbito de: Medio Ambiente, Social, Económico, determinado el grado de relación con las partes interesadas en cada caso. Se propone un manual práctico para que las “PYMES” tengan una guía que les permita conocer buenas prácticas de responsabilidad social y estén en capacidad de valorar los beneficios de su aplicación, puedan realizar su propia medición, hacer un seguimiento y mejorar en forma permanente su aplicación.

Palabras claves: GESTIÓN, PYMES, RESPONSABILIDAD SOCIAL, GRUPOS DE INTERÉS, IMPACTO.

ABSTRACT: This document defines and analyzes the Social Responsibility in different dimensions, within the scenarios in which it operates; it has been considered the involvement of interest groups or stakeholders that interact with the companies, evaluating internal and external stakeholders, and in this context to suppliers, customers, employees, community, shareholders and the public sector. The following research was conducted in a sample taken in small and medium enterprises in Latacunga city, where the degree of implementation was determined of the Practice of Social Responsibility and the impacts of the field were determined: The community determinates the degree of relationship with stakeholders in each case. A practical manual for the "PYMES" have a guide that allows them to know good practices in social responsibility and are able to value the benefits of their implementation, to realize their own measurement, monitor and continually improve its application.

Keywords: MANAGEMENT, PYMES, SOCIAL RESPONSIBILITY, STAKEHOLDERS, IMPACT.

I. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es: “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley”. La empresa tiene un rol ante la sociedad y ante el entorno en el cual opera.

La decisión de hacer estos negocios rentables, en forma ética y basados en las legalidades realmente estratégico, ya que con esto se generará:

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación.
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas, además de calidad y precio.
- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse, generando confianza.

La Responsabilidad Social Empresarial no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en casas de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

La Responsabilidad Social Empresarial es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del desarrollo sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución, de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tenido un campo de incidencia muy importante en la última década a nivel empresarial y ha escalado desde el concepto de defensa del trabajador hasta la conservación del medio ambiente, por tal motivo se hace necesaria la investigación sobre la aplicación de dichas prácticas en las pequeñas y medianas empresas del cantón Latacunga.

Han aparecido varios criterios alrededor de este tema desde el siglo XIX hasta la actualidad cuando las empresas experimentan con varias prácticas empresariales y sociales que forman el marco perfecto para el análisis y revisión tanto de la estrategia empresarial como de las prácticas de RSE en las empresas Ecuatorianas.

Dentro de este contexto cabe realizar un análisis de las normas existentes y posibles certificaciones, como la norma vigente SA 8000 y la norma ISO 26000, así como también las prácticas más comunes que las empresas han adquirido. Estos conceptos ayudarán a verificar el enlaminamiento de la Responsabilidad Social con la estrategia empresarial, el rol de los clientes externos, internos y demás partes involucradas.

El Objetivo del presente trabajo es Investigar sobre la aplicación de prácticas de responsabilidad social en las PYMES del cantón Latacunga y la elaboración de un manual

práctico, a fin de concientizar sobre los beneficios que tendrían en las empresas el uso del mismo.

Los objetivos específicos son: desarrollar un marco teórico que servirá de base para el sustento de la investigación; investigar sobre las actuales prácticas empresariales con respecto a la Responsabilidad Social para determinar en qué medida influyen en el desempeño de las empresas; y, elaborar un Manual con las mejores prácticas que permitan integrar la Responsabilidad Social en la empresa como modelo de negocio que crea valor y aporta ventajas competitivas. Siendo las metas planteadas obtener un cuadro del nivel de cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social en la Pymes del cantón Latacunga y un manual práctico de responsabilidad social aplicable a las PYMES. La hipótesis fue: Utilizar la Responsabilidad Social conlleva a la obtención de ventajas competitivas sustentables en el tiempo.

La investigación fue realizada en las Pequeñas y Medianas Empresas del Cantón Latacunga, se consideró a las empresas más representativas por los activos y número de trabajadores, las encuestas se aplicaron a nivel directivo en una entrevista personal y con el compromiso de mantener en reserva la identidad de las mismas.

II. METODOLOGÍA

Se aplicó la metodología cuantitativa ya permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística, se aplicó la encuesta basada en cuatro parámetros: medio ambiente, sociedad, impacto económico y grupos de interés; traducidas a tablas valoradas, porcentajes y gráficos.

Además el método deductivo ya que va de lo general a lo particular y es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones; y, el método inductivo lo empleamos cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

III. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan cuatro gráficos que permiten evaluar el grado de aplicación de prácticas de Responsabilidad Social en el cantón Latacunga, se tomó como base parámetros relacionados con el Medioambiente, Sociedad, Impacto Económico y Partes Interesadas, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a preservar y mejorar la relación de la empresa y el entorno en donde se desarrolla.

Para realizar La investigación se consideró a tres segmentos representativos de las Pymes en el cantón Latacunga, y se aplicó la encuesta mediante una entrevista tomando una muestra de cada sector, quienes contestaron las preguntas enmarcadas sus respuestas dentro de la realidad de cada una, pidiendo se mantenga en forma confidencial la identidad de las mismas, estos segmentos fueron:

- Alimenticio
- Curtiembre
- Artes Gráficas

El análisis siguiente corresponde a una comparación entre los tres segmentos investigados:

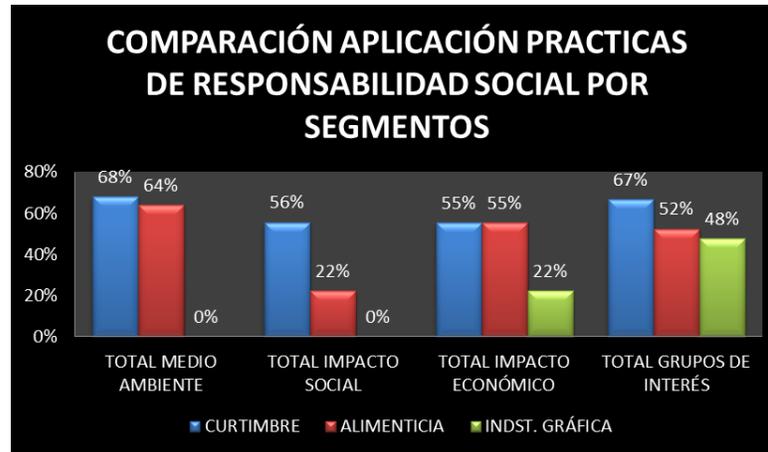


Figura No. 1 COMPARACIÓN APLICACIÓN PRÁCTICA DE R/S POR SEGMENTOS

Fuente: Investigación de Campo

A) Impacto Ambiental

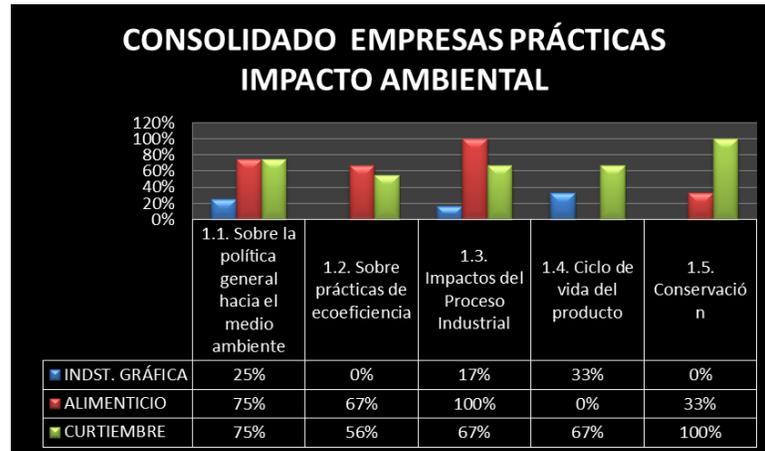
De la investigación realizada se observa que las empresas que están dentro del segmento de la curtiembre y alimenticio tienen un mayor grado de conocimiento y aplicación de normas que respetan el medioambiente, mientras que las imprentas tienen un mínimo conocimiento, así:

- Curtiembre 68%
- Alimenticio 64%
- Industria Gráfica 12%

Ninguna de las empresas tiene las certificaciones de la SA 8000, ni la ISO 26000., a excepción de la Artes Gráficas, las empresas conocen sobre todas las leyes ambientales que aplican a su actividad y cuentan con un presupuesto para la investigación y desarrollo en tecnologías amigables con el ambiente, apoyan la realización de foros, seminarios o conversatorios sobre el tema con la finalidad de fomentar y adoptar leyes, normas y reglamentos, que respeten el medioambiente, mantienen convenios o alianzas con organizaciones para promover la educación ambiental en la comunidad en donde operan, el segmento de la curtiembre obtiene el porcentaje más alto en el tema.

En la empresa alimenticia se da un cuidado especial a lo que se refiere al impacto del proceso industrial, obteniendo el 100% de cumplimiento en la aplicación de normas que minimicen el impacto del ruido, contaminación del aire al interior de la planta, los gases emitidos, contaminación de las aguas, etc.

El resultado final promedio obtenido es del 48% de aplicación, considerando todas las preguntas relacionadas con el impacto ambiental y a todas las empresas encuestadas.



**Figura No. 2 CONSOLIDADO DE EMPRESAS PRÁCTICAS
IMPACTO AMBIENTAL**

Fuente: Investigación de Campo

B) Impacto Social

En nuestra investigación determinamos que en ninguna de las empresas encuestadas existe un programa de voluntariado, tampoco estimula a sus empleados a participar en actividades de beneficio comunitario. En el caso de la Artes Gráficas no participa en ninguna práctica relacionada con la comunidad de su área de influencia, no tiene un presupuesto para inversión social.

Tanto la Curtiembre como la empresa alimenticia tienen relación con la comunidad del sector, pero no disponen de un presupuesto asignado. De la investigación realizada al igual que en el impacto ambiental, las empresas que están dentro del segmento de la curtiembre y alimenticio tienen un mayor grado de conocimiento y aplicación de normas que mejoran su relación con la comunidad, mientras que las imprentas tienen un mínimo conocimiento, así:

- Curtiembre 56%
- Alimenticio 22%
- Artes Gráficas 0%

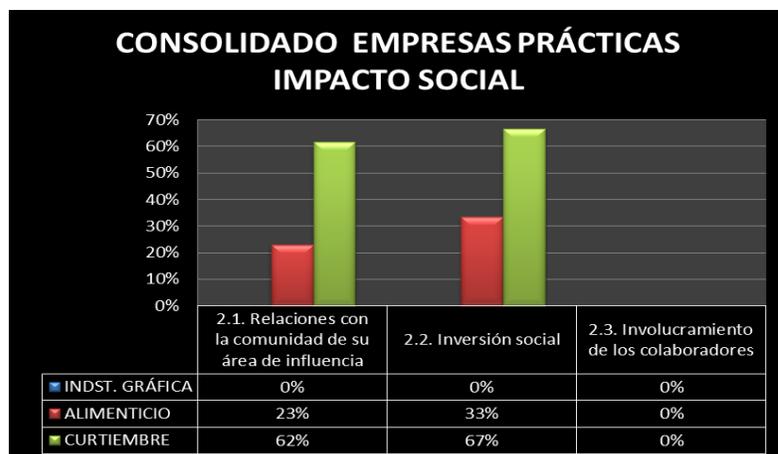


Figura No. 3 CONSOLIDADO DE EMPRESAS PRÁCTICAS DE IMPACTO SOCIAL

Fuente: Investigación de Campo

C) Impacto Económico

Del análisis a los resultados de las encuestas podemos destacar los siguientes puntos: En lo que se refiere a condiciones de trabajo las empresas encuestadas mantienen contratos de trabajo por escrito, pagan todos los beneficios de ley y a excepción de Artes Gráficas cuentan con un Reglamento Interno.

Dentro del diálogo y participación que debe existir entre patrono y empleado cuentan con mecanismos para conocer e implementar sugerencias e iniciativas de los colaboradores a excepción de Artes Gráficas existe un programa de evaluación de desempeño para los trabajadores, cuentan con asociaciones de empleados. Se debe destacar que ninguna empresa ha tenido paros o huelgas hasta el momento.

Otro punto positivo es que los criterios de selección de personal están exentos de prácticas discriminatorias. Al revisar aquellos puntos en que tenemos menor cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social observamos que en las preguntas sobre principios éticos ninguna cuenta con un código de ética; y a excepción de la empresa alimenticia ninguna ha realizado una encuesta sobre clima laboral.

De acuerdo con los requerimientos legales ninguna de las empresas visitadas está obligada a publicar sus Estados Financieros. Ninguna empresa ha publicado tampoco una memoria de Responsabilidad Social.

Como punto adicional los años promedio de permanencia de los empleados son:

- Curtiembre 15 años
- Alimenticio 10 años
- Artes Gráficas 10 años

De la investigación realizada al igual que en el impacto ambiental y sociales empresas que están dentro del segmento de la curtiembre y alimenticio tienen un mayor grado de conocimiento y aplicación de normas que les puedan ayudar a tomar decisiones que redunden, en beneficio de un impacto económico positivo, mientras que las imprentas tienen un mínimo nivel de aplicación, así:

- Curtiembre 55%
- Alimenticio 55%
- Artes Gráficas 22%

Gráficamente en el cuadro que sigue vemos el porcentaje de cumplimiento a las respuestas planteadas.

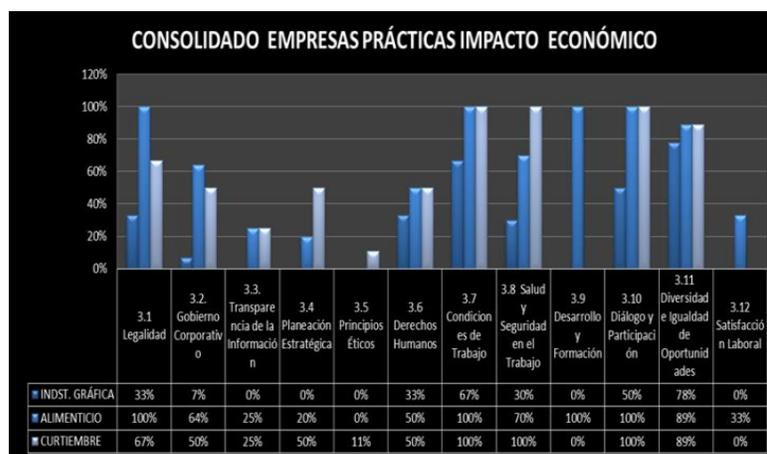


Figura No. 4 CONSOLIDADO DE EMPRESAS PRÁCTICAS IMPACTO ECONÓMICO

Fuente: Investigación de Campo

D) Partes Ineresadas

De las encuestas realizadas a las Pymes del cantón los resultados que debemos resaltar son los siguientes. Ninguna de las empresas ha determinado sus partes interesadas. Todas las empresas tienen una política establecida de atención al cliente y no han sido multadas por efectos dañinos de sus productos. En cuanto al producto hay que mencionar que todos en sus productos tienen instrucciones claras sobre como contactarlos. A excepción del segmento Artes Gráficas, las otras han considerado la seguridad y salud del cliente, cuentan con una política explícita para preservar la seguridad física de las personas que visitan sus instalaciones.

Las empresas encuestadas seleccionan a sus proveedores de acuerdo a criterios como: precio, calidad del producto, plazo de entrega, impacto medioambiental, requieren que les entreguen una factura, pero no les interesa si pagan o no impuestos, tampoco si cuentan en sus nóminas con menores de edad o con el pago de prestaciones sociales de ley a sus empleados. Por consiguiente y según la encuesta las empresas no cuenta con normas,

políticas o reglamentos explícitos que exijan que los proveedores cumplan con requerimientos ambientales, fiscales, legales, legislación en contra del trabajo infantil, que respeten o promuevan la propiedad intelectual.

Al respecto de partes interesadas un mayor grado de conocimiento y aplicación del tema lo tienen las Curtiembres y empresas Alimenticias, mientras que en Artes Gráficas a pesar de ser el punto que mejor resultado tiene en cuanto a los otros parámetros de medición que ya fueron analizados, pero dentro del grupo sigue siendo el más bajo resultado.

- Curtiembre 67%
- Alimenticio 52%
- Artes Gráficas 48%

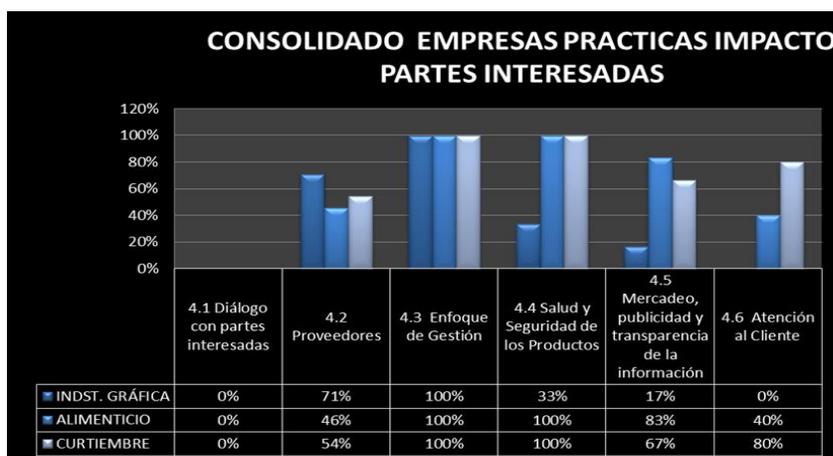


Gráfico No. 5 CONSOLIDADO EMPRESAS PRÁCTICAS IMPACTO STAKEHOLDERS

Fuente: Investigación de Campo

IV. TRABAJOS RELACIONADOS

Se ha desarrollado una Investigación sobre la gestión social en el sector cooperativo de ahorro y crédito del cantón Latacunga y la propuesta de un modelo de balance social acorde a nueva ley de economía popular y solidaria, propuesto por la Dra. Carla Acosta P. y el Ing. Wladimir Palacios Z., con fecha: Abril del 2012; el mismo que está enfocado al sistema financiero, no se realiza una evaluación de la aplicación de prácticas de responsabilidad social, siendo el presente el presente trabajo de investigación un complemento al anterior estudio ya que el manual propuesto puede ser aplicado en cualquier actividad.

V. CONCLUSIONES

Se llegó a determinar que no existen reales prácticas de Responsabilidad Social en las empresas y que en algunos casos los que las desarrollan lo hacen de forma empírica, luego de la investigación realizada en las Pymes que desarrollan su actividad en el Cantón Latacunga, podemos afirmar que existen varias iniciativas en el sector sobre la aplicación aislada de prácticas de R/S, por lo que se requiere un enfoque que permite consolidar y sistematizar lo que ya se está haciendo, y mejora continua que asegure un futuro en el que la R/S sea parte de la cultura empresarial y que involucre a las partes de interés. La herramienta sugerida para conseguirlo es el manual propuesto, el mismo que puede ser adaptado a las necesidades y realidades de la empresa que acoja esta recomendación.

Hemos determinado que la responsabilidad empresarial debe ser considerada una estrategia dentro de las empresas por los beneficios internos y externos que se obtiene al aplicarla, por lo tanto, los propietarios o directivos deberán tener un mayor nivel de conocimiento en esta materia, en el trabajo desarrollado pueden obtener conceptos importantes para entrar en esta nueva tendencia empresarial.

A manera de conclusión podemos indicar que mientras más grande es la empresa, dan mayor importancia al enfoque social y de respeto a las leyes que regulan su actividad, es fundamental destacar que en mayor o menor grado existe un desperdicio de recursos que afectan los resultados económicos y que podrían ser minimizados al identificar las posibilidades de mejora y con la aplicación de las prácticas ya mencionadas en el manual, que van desde el apagar un foco o la aplicación de nuevas tecnologías para el uso racional de los recursos.

Realizar un levantamiento de Pymes en el Cantón Latacunga, ya que en este estudio realizado hemos tenido el inconveniente de que en la cámara de la pequeña industria de Latacunga, la información es incompleta y desactualizada.

Promover dentro de la Cámara de la Pequeña Industria el desarrollo de un proyecto en el que participen todos sus miembros y permita vincularlos con las Responsabilidad Social Empresarial, como una herramienta que permita el crecimiento económico y apoyo a la sociedad, esto mediante la obtención de certificado o reconocimiento de la aplicación de buenas Prácticas de Responsabilidad Social.

Existen muchos mecanismos para estimular el reto de la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social, uno de ellos podría ser el involucrar al gobierno autónomo Municipal para que realice anualmente un reconocimiento o un premio a aquellas empresas que contribuyan en mayor grado al desarrollo social de la comunidad y a la defensa del medio ambiente.

Referencias Bibliográficas

- AYALA Robeth (2009), “Responsabilidad social de la empresa - Volumen146”
- ESTRELLA William (2011), “La responsabilidad social de la empresa en la gestión de las Pymes”
- ARMAS Julieth (2010), “Situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las PYMES”
- RODRÍGUEZ Waltter (2010),” Creación y dirección de Pymes”
- AGAMA Joaquín (2010), “Responsabilidad social corporativa”
- ASTUDILLO Joshep (2010), “Responsabilidad Social Corporativa y PYMES”
- ANDOCILLA Maricela (2010), “La Responsabilidad social de la empresa a debate”
- LÓPEZ Martha (2010), “Competitividad y responsabilidad social de PYMES en Bogotá”
- Tello Joseph (2010), “Guía de la responsabilidad social corporativa para las Pymes”
- PÁEZ BRAVO Tomás, (2013), “Tercer Observatorio de la PyME de Venezuela”
- ROSER HERNÁNDEZ, Isabel, (2013), “Guía de la RSC para las pymes: responsabilidad social corporativa”
- UNCETA Alfonso, UNCETA SATRÚSTEGUI Alfonso, MASA Marce, (2012), “RSEPYB: Responsabilidad Social Empresarial en las Pymes”
- DÍAZ Carlos del Olmo, (2010), “Calidad y excelencia en la gestión de las pymes españolas”
- BRUNA QUINTAS Fernando, (2010), “Creación de Empresas de Economía Social”
- MUÑOZ Lucio A., MOLINA MORENO Valentín, (2011), “Apuntes Sobre Gestión De La Responsabilidad Social”
- ARRIETA Begoña, DE LA CRUZ Cristina, (2013), “La dimensión ética de la responsabilidad social”
- IBÁÑEZ JIMÉNEZ Javier, BLANCO BERMÚDEZ Francisco, (2012), “Responsabilidad social de la empresa y finanzas sociales”
- Instituto Internacional para la Conservación de la Naturaleza (2010),