

Organizaciones de Villa María

una aproximación a su conducta en materia de
responsabilidad social organizacional

Año
2016

Autor
Conci, María Cecilia

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Conci, M. C., Moine, M. B., Bleger, A. A., Priarollo, M. I. y Tamagno, M. V. (2016). *Organizaciones de Villa María*. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

V CONGRESO DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

**II ENCUENTRO INTERNACIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE LA
REPÚBLICA**

I CONGRESO DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEL CENTRO DE LA REPÚBLICA

**“DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN DE ORGANIZACIONES FRENTE A LAS NUEVAS
REALIDADES DE LA SOCIEDAD”**

VILLA MARÍA - ARGENTINA - 06 y 07 DE OCTUBRE DE 2016

**ORGANIZACIONES DE VILLA MARÍA: UNA APROXIMACIÓN A SU CONDUCTA
EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL**

CONCI, MARÍA CECILIA. AUTORA Y EXPOSITORA

MOINE, MARÍA BEATRIZ. AUTORA

BLEGER, ADRIANA ANDREA. AUTORA

PRIAROLLO, MARÍA ILEANA. AUTORA

TAMAGNO, MARÍA VIRIGINIA. AUTORA

Auspician



Adhieren



“ORGANIZACIONES DE VILLA MARÍA: UNA APROXIMACIÓN A SU CONDUCTA EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL”

PALABRAS CLAVES: ORGANIZACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE – RESPONSABILIDAD SOCIAL – OBLIGACIÓN SOCIAL – FILANTROPÍA.

Resumen

La responsabilidad social de las organizaciones es una realidad mundial que se materializa día tras día a partir del accionar humano de las personas que conforman las organizaciones. Conscientes de que el motor de la sociedad lo conforman las organizaciones, el desafío de las personas que las dirigen, consiste en transformarlas en agentes socialmente responsable e iniciar de esta manera el círculo virtuoso de “ganar-ganar” con sustentabilidad.

Ahora bien, una conducta organizacional responsable amerita el análisis de diferentes aspectos de la gestión organizacional, y no tan sólo del cumplimiento de la mera obligación, ni de causas filantrópicas. Una gestión en materia orientada a la responsabilidad social, significa ampliar la mirada hacia los impactos que genera la organización, y, a través de los mismos, ir considerando acciones que puedan disminuir la incidencia de los impactos negativos que las mismas pudieran generar, planificando acciones tendiente a un desarrollo social y ambiental del medio en el que se desarrollan las organizaciones.

Desde esta perspectiva, el objetivo de la investigación que se muestra en el presente artículo ha sido evaluar la conducta que asumen las organizaciones en Villa María en materia de Responsabilidad Social.

INTRODUCCIÓN

En un contexto cambiante resulta necesario percibir a la organización desde una perspectiva social, ambiental y económica. Los cambios sociales acaecidos en el entorno organizacional y la creciente globalización de los mercados, la necesidad de incorporar prácticas de buen gobierno, la sensibilización ante el impacto ambiental, entre otros asuntos, ha llevado a las organizaciones a replantear sus estrategias de gestión incorporando en su conducta una mirada de responsabilidad hacia la sociedad, para transformar su conducta organizacional focalizada en mayor medida a los asuntos financieros a una conducta socialmente responsable.

Los seres humanos y por consiguiente, las organizaciones que los mismos constituyen, viven y se desarrollan en una constante interacción con seres humanos, organizaciones y el entorno natural que la circunde. Contemplar la visión holística y sistémica para comprender que la dinámica de ser y existir de una organización es imprescindible para entender la significancia que asume una conducta socialmente responsable en un entorno de dinámicos y magnos cambios.

Una gestión en materia de responsabilidad social, significa ampliar la mirada hacia los impactos que genera la organización, considerar acciones tendientes a disminuir la incidencia de impactos negativos que las mismas produjeran, y planificar acciones tendientes a un desarrollo social y ambiental del entorno en el que se desarrollan.

En el marco de lo antes mencionado, el proyecto de investigación titulado “La Realidad Social de las Organizaciones¹ (RSO) de Villa María” tuvo como eje la evaluación de la conducta de las organizaciones de Villa María en materia de Responsabilidad Social, centrándose de este modo en desarrollar los conceptos que permitan comprender el nuevo paradigma de la Responsabilidad Social.

¿A QUÉ SE HACE REFERENCIA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL?

DEFINICIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS)

Pensar en responsabilidad social induce a pensar en el significado de ambos términos: responsabilidad y social, por separado.

¹ Con el término de organizaciones se hace referencia a: empresas, asociaciones, fundaciones, cámaras empresariales y demás formas jurídicas de organización de la sociedad civil.
De acuerdo a una base de datos privada, el universo de organizaciones en la ciudad es de 6449.

Indagando la conceptualización que le concede la Real Academia Española -RAE- (2014) al término responsabilidad, se considera a una persona responsable a aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho comportamiento posea.

De este modo, la responsabilidad es una virtud presente en toda persona que toma una serie de decisiones de manera consciente y asume las consecuencias que tengan las citadas decisiones y responde por las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Por social se entiende aquello “perteneciente o relativo a la sociedad” (RAE), mientras que por ésta se interpreta al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad.

A partir de lo anterior, se puede decir que con el término de responsabilidad social se hace referencia a la carga, compromiso u obligación que las personas, ya sea en su individualidad o como miembros de alguna organización, tienen tanto entre sí como para las personas que la rodean. En este sentido, RS implica omisiones y/o acciones; supone “hacerse cargo” de las consecuencias que generamos en terceros que se vinculan de manera directa o no con nosotros.

Definir la responsabilidad social de manera sustantiva y definitiva se dificulta debido al movimiento que se ha generado en torno a ella, y tantas y tan diversas iniciativas y aproximaciones (Vallaey, De la Cruz y Sasía, 2009).

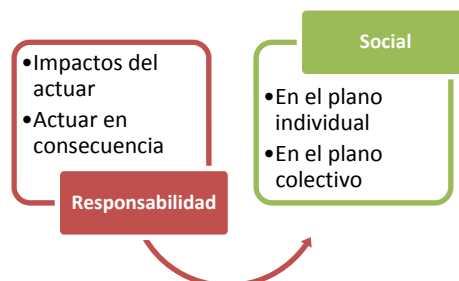
Realizando una revisión bibliográfica de los principales exponentes en la materia, como la Norma ISO 26000 (2010), Vallaey et al (2009), Foro de Expertos en RSE del Ministerio de Trabajo español, Forética, se observan varios elementos comunes.

- El principal es la ampliación de los intereses personales (siendo generalmente estos económicos) a los intereses de la sociedad; abarcando con esta palabra a las generaciones futuras y terceros en quienes nuestras decisiones repercuten de manera indirecta.
- Entre el abanico de intereses se abarcan temáticas sociales, ambientales y todas aquellas reclamadas por las partes que han depositado algún interés en el accionar de la persona u organización.
- La voluntariedad en asumir este compromiso, sostenido en un cambio en el pensamiento y las creencias que subyace en el comportamiento y la nueva lógica

con que se asume el accionar en las personas.

- La RS supone un accionar proactivo, continuo e integrado a la gestión organizacional que promueva el desarrollo de la sociedad.

A los fines de la presente investigación la Responsabilidad Social, tanto en el plano individual como colectivo, se refiere a la toma de conciencia de los



impactos de nuestros actuare y la consecuente respuesta ante ellos. Los actos responsables socialmente no son

acumulativos. La responsabilidad social es

Ilustración 1 - Elaboración propia.

un compromiso de todos y todas, que transversaliza cualesquier rasgo de individualidad. Donde quiera que se esté trabajando, independientemente del lugar, la posición, del status económico, o del nivel de formación es un compromiso con uno mismo y con el otro. El ser humano no puede pensarse aislado de lo social, es ante todo social, porque desde su gestación hasta su muerte vive en permanente relación con otros seres y, es de este entramado de relaciones que surgen sus pensamientos y sus acciones, consecuentemente, es a partir de su cualidad de social que debe reflexionar sobre el impacto que generan sus actuare y el modo en que responderá por los mismos.

RESEÑA HISTORICA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS)

Hablar de los inicios de la responsabilidad social resulta un tanto dificultoso, pues el surgimiento de ésta no se remonta a ningún momento fijo. Por el contrario su origen se ha plasmado en determinados acontecimientos, que sin duda, han servido a los antecedentes que marcan el principio de este nuevo paradigma.

La idea de que los individuos tengan una responsabilidad para con su sociedad se remonta a los filósofos griegos y al sistema romano de legalidad. Siguiendo lo sostenido por Ricardo Camargo Brito "en la antigua Grecia el pueblo libre tenía por costumbre, en ambiente de franco debate, participar y cuestionar los argumentos de diálogo abierto en el ágora o plaza mayor; sin embargo, la esclavitud era parte fundamental de su estructura social y económica" (Martínez Sibaja, 2012).

Cicerón, como uno de los grandes representantes del Estoicismo, destaca la importancia de una buena ley y la igualdad de los derechos ciudadanos, en su libro primero de “Los Deberes”, habla sobre los deberes que tiene el hombre hacia la sociedad y hacia él mismo, proponiendo que existe sólo una ley verdadera. Esta ley es la recta razón, la cual de acuerdo con la naturaleza, gobierna sobre todos los hombres, es eterna, no cambia e impulsa a los hombres a cumplir con sus deberes prohibiéndoles hacer el mal (Blanco Reyes y Cervantes Aparicio, 2011).

En una aproximación al siglo pasado y quizás al siglo XVIII, se podría decir que hay documentos que datan y dan fe de la realización de acciones por parte de personas o grupos de ellas, que se exteriorizaron como expresiones de la responsabilidad social.

En la Edad Contemporánea, la tecnología y el avance científico predominan. Cada día es más fácil acceder a la información, se necesita acumular bienes para tener una mejor calidad de vida. Estos comportamientos, se convierten en una responsabilidad para la sociedad; el Estado ya no es lo más importante, ahora las empresas tienen un poder, ya que el mercado es lo que predomina.

Como se observa con el transcurso del tiempo la responsabilidad social ha mutado, lo que era bueno en algún momento después se convirtió en un delito y viceversa. No obstante, las personas conservan la obligación de ser responsables con la sociedad moral y legalmente, independientemente de si, están o no de acuerdo.

Por otra parte, el nacimiento de la ONU y la posterior Declaración de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social. A estos le siguieron hechos como la Conferencia de Estocolmo y el Club de Roma 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, la creación de organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos acontecimientos que han servido como cimientos para levantar este nuevo paradigma.

EL PARADIGMA SISTÉMICO EN LAS ORGANIZACIONES

EL MUNDO COMO SISTEMA

Seguramente la mayoría recordará una de las primeras teorías estudiadas en los inicios de su escolarización: el sistema solar. Así se tiene la primera aproximación a un sistema aprendiendo acerca del sol, los planetas, las galaxias, los satélites, sus relaciones y demás enigmas que encierra el universo.

Las ciencias físicas entienden por sistema al “conjunto de partes relacionadas e interdependientes dispuestas de tal manera que producen un todo unificado” (Robbins & Coulter, 2005).

Los investigadores en la década de 1960 trasladaron el concepto al campo social, para analizar las organizaciones bajo el enfoque sistémico. Desde éste se conciben a las organizaciones como “compuestas de factores interdependientes de individuos, grupos, actitudes, motivaciones, estructura formal, relaciones, metas, estatus y autoridad” (Robbins & Coulter, 2005).

La interacción e influencia generada entre los factores que componen a la organización hacen que surjan en las mismas características y relaciones no observadas en cada elemento en particular, otorgándole de esta manera particularidades únicas.

No obstante lo anterior, las organizaciones no permanecen aisladas en el mundo. Por el contrario, interactúan dinámicamente con su entorno por lo que se consideran sistemas abiertos (Robbins & Coulter, 2005).

La organización tiene propiedades que adquieren valores y definen su estado. Estas propiedades resultan del proceso de interacción entre los integrantes del sistema, llamado composición sistémica (Lara-Rosano, s.f.).

Se establecen intercambios de insumos -en el sentido amplio del término: abarcando no

sólo bienes materiales sino también ideas, teorías, sentimientos, emociones, pensamientos, normas, valores, comportamientos, convicciones, costumbres,

Interrelación entorno - organización



Ilustración 2 - Elaboración propia

conocimiento- y de productos. Ambos factores generan repercusiones que varían a causa, además de las características propias, de aspectos sociales, temporales, espaciales, históricos, políticos, culturales entre otros. La intervención de parámetros exógenos que alteran de manera previsible o imprevisible el estado de la organización (Lara-Rosano, s.f.).

Es decir, existe una red multidimensional producto de la interacción e influencia que ejerce el entorno sobre la organización y los factores que componen a esta y viceversa.

En definitiva, puede afirmarse que la organización se define a sí misma como resultado de las interacciones que genera interna y externamente y de las relaciones que establece en el marco de estas.

La extrapolación de teorías entre las diferentes ramas del saber autoriza a considerar al universo como un sistema, al planeta como un sistema, al país como un sistema, a las organizaciones como un sistema y podría continuarse infinitamente la comparación.

Continuando lo enunciado con anterioridad, es válido posicionarse dentro de un sistema y a partir de éste considerarlo inmerso en un macrosistemas y compuestos por factores, que son a su vez microsistemas.

En el mundo organizacional, si bien macro y micro sistemas varían con cada organización, la diferencia entre uno y otro se establece por la incidencia de las relaciones sistémicas constante que se determinan la conducta de los factores componentes y las organizaciones que entre ellos se funden.

De esta manera, en el sistema macro se presentan factores “no controlables con bajo o nulo grado de influencia”: las organizaciones no pueden influir directamente y su poder de decisión es casi nulo para establecer ellas mismas alguna modificación (Vicente & Ayala, 2008). Considérense dentro de estos las variables económicas, políticas, legales, internacionales y tecnológicas, entre otras.

Por el contrario, en el sistema micro se observan factores “controlables con cierto grado de influencia”: que son aquellos en los que las organizaciones pueden llegar a influir de alguna forma a través de sus decisiones o acciones. Entendiendo como estos a los stakeholders²: clientes, proveedores, competencia, sociedad, entre otros; procesos productivos, para nombrar algunos de ellos.

² Entendiendo como “quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa” u organización. Popularizado en este sentido por Edwar Freeman (1984).

En todos los casos la interacción implica la relación constante y permanente entre, seres humanos, y entre estos y el entorno natural que circunde a la organización y a todos los procesos que la conforman.

INTERDEPENDENCIA SISTÉMICA

El término interdependencia está compuesto a partir de dos palabras del latín: el prefijo inter- que significa a intervalos, entre, y la palabra dependencia cuyo significado es colgar, pender de, depender de. Por lo tanto, puede considerarse como el concepto etimológico de este vocablo la cualidad de lo que depende entre dos o más entes³.

De acuerdo a la definición de la Real Academia Española, por interdependencia se entiende “dependencia recíproca”⁴.

En términos de la teoría de sistemas, la interdependencia es una cualidad de los mismos por la cual se generan intercambios, cesiones, cambios o cadenas de acontecimientos que comienzan en un elemento del sistema y terminan en otro.

Llevando lo anterior a los sistemas organizacionales, es posible observar que producto de la interdependencia cada sistema está en constante vulnerabilidad respecto a su suprasistema o macro sistema y a los subsistemas que lo componen, en diferente grado.

Es además producto de la interdependencia que las organizaciones colaboran en conformar el entorno y las condiciones bajo las que opera.

Consecuencia de lo anterior, los paradigmas que han marcado el desempeño organizacional ideal han mutado a la vez que lo han hecho los intereses de la sociedad y viceversa.

El nuevo paradigma de la responsabilidad social impulsa a todas las organizaciones a incorporar a sus criterios de gestión, generalmente limitados al campo económico y legal, aspectos sociales y ambientales, fundamentalmente. Además de establecer objetivos relacionados en la materia y monitorear el desempeño logrado en los mismos.



Ilustración 3 - Elaboración propia.

³ Fuente: <http://quees.la/interdependencia/>. Rescatado el día 14/03/16.

⁴ Fuente: Diccionario de la Real Academia Española. <http://dle.rae.es/?id=LtGT7LP>. Rescatado el día 14/03/2016.

En este sentido, Castrillón y Rodríguez Córdoba (2014) reflexionan al respecto “basta recordar la presencia de grupos de interés en pymes, organizaciones sin ánimo de lucro y estatales, más allá de las grandes corporaciones, para evidenciar que la responsabilidad social atañe a cualquiera que sea organización. Concomitantemente, tal apariencia hace inseguro el hecho de que la RSC sea de ineludible asunción en toda organización para todo momento.

Desde esta perspectiva, los autores conciben que la sociedad esté articulada por una red de organizaciones, por lo que proponen reemplazar el concepto de Responsabilidad Social Corporativa por Responsabilidad Social Organizacional.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

ORGANIZACIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La RS es una cuestión individual y, por lo tanto, un valor que las personas incorporan en las organizaciones que conforman.

La responsabilidad social no es sólo para las empresas, sino que concierne a todas las organizaciones, públicas y privadas, con o sin fines de lucro, nacionales e internacionales. Vallaeys, et al (2009).

El Consejo Mundial de Desarrollo Sustentable define a la Responsabilidad Social Empresaria como “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” (Cammarota y Berenblum, s.f.).

Los paradigmas que han marcado el desempeño organizacional ideal han mutado a la vez que lo han hecho los intereses de la sociedad.

Después de la Segunda Guerra Mundial se impulsó la idea de la cultura de calidad como una estrategia empresarial para elevar la calidad de los procesos, a nivel de las empresas para asegurar la competitividad en la economía mundial (De la Cruz, Argüello Zepeda, Tello Iturbe, 2009).

Pero actualmente el reto ya no es solamente continuar con esta visión de la cultura de la calidad, sino también cumplir con los principios de responsabilidad social, lo cual tiene que ver con una perspectiva de desarrollo humano o ética.

Si bien es cierto que llega a contraponerse con la lógica competitiva y racionalizadora del capitalismo global, a largo plazo resulta ser “una buena inversión” (De la Cruz et al, 2009).

Este nuevo paradigma impulsa a todas las organizaciones a incorporar a sus criterios de gestión, generalmente limitados al campo económico y legal, aspectos sociales, ambientales, laborales entre otros. Además de establecer objetivos relacionados en la materia y monitorear el desempeño logrado en los mismos.

En la actualidad, resulta válido referirnos con el término de organizaciones socialmente responsables, independientemente del objetivo primario o actividad principal que constituyen la razón de ser de la organización, a aquellas que han asumido y trabajan en pos de los siguientes compromisos para (Vallaey et al, 2009):

- Identificar y comprender los efectos de sus acciones, considerar los impactos sociales, ambientales y económicos, y los puntos de vista de las partes interesadas y asociadas a estos temas (stakeholders).
- Considerar, concertar y responder de manera coherente (sea negativa o positivamente) a las aspiraciones, preocupaciones y necesidades de todas las partes interesadas.
- Rendir cuentas de sus decisiones, acciones e impactos a las partes interesadas.
- Dar respuesta a los problemas que se presentan y cumplir con lo declarado y pactado en la misión y visión y los acuerdos firmados de la organización.

Es decir, las organizaciones socialmente responsables incorporan en su gestión a un tercero, atienden sus requerimientos y responden ante impactos posibles o reales. Consideran no sólo factores económicos como indicadores de su desempeño y del negocio, sino que se ocupan de manifestar en su diario quehacer acciones sociales y ambientales y el monitoreo de los mismos.

Por su parte, González⁵ (2008) considera que la responsabilidad social empresarial comprende los siguientes cuatro pilares: calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo), ética empresarial, vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo y cuidado y preservación del ambiente.

Este cambio en la lógica de administración, se sustenta en la ética empresarial u organizacional que motiva, condiciona y evalúa el accionar.

⁵ Tomado de De la Cruz Rock, Argüello Zepeda, Tello Iturbe. 2009.

A los fines del presente trabajo, resulta válido extender la definición de responsabilidad social empresarial a responsabilidad social organizacional por compartir los fundamentos que la definen.

Por último, se puede afirmar que, para considerar a una organización como socialmente responsable debe demostrarse un accionar en materia social, ética, ambiental para con todos los públicos que resulten, de manera directa e/o indirecta, afectados por el accionar

organizacional. La vinculación que se establezca con estos públicos debe mantenerse en el tiempo, operando como un continuum que trasciende todas las áreas de la organización, y retroalimentar el desempeño a fin de superarlo día a día.

Características distintivas de la organización socialmente responsable.



Ilustración 3 - Elaboración propia.

CURVA DE ADOPCIÓN DE LA RSO.

Como proponen Chirinos, Fernández y Sánchez (2012), considerando la definición de Responsabilidad Social Empresarial, “emerge la duda sobre cuándo realmente una empresa cumple con su responsabilidad social, trascendiendo su quehacer, favoreciendo a su público interno y externo, con aportes realmente sustentables, no con dádivas, actos filantrópicos o soluciones simuladas”.

Al igual que sucede con el lanzamiento de un nuevo producto, con la adopción de nuevas herramientas y prácticas organizacionales, las organizaciones atraviesan un ciclo que les permite alcanzar el desempeño óptimo o esperado en la materia.

En este sentido, se presentarán los “momentos” por los que atraviesa una organización hasta “convertirse” en socialmente responsable.

En estos términos Cammarota y Berenblum (s.f), citan a Bernardo Kliksberg quien explica “tres etapas por los que podría atravesar una empresa, en una supuesta curva evolutiva: la autista, la filantrópica y la de la responsabilidad social”.

Por otra parte, Chirinos, Fernández y Sánchez (2012) comparten las ideas de Guédez quien desglosa “cuatro conceptos complementarios para la adopción y crecimiento de la responsabilidad social empresarial refiriéndose a empresa socialmente: dispuesta, competente, inteligente y ética”.

Estos conceptos suponen un proceso de aprendizaje que se inicia a partir del interés por la temática, que lleva a las personas a capacitarse y apropiarse del conocimiento y las herramientas. Esto para luego, “impregnar” la RSC en todos los aspectos de la gestión organizacional.

A partir de lo sostenido por Bernardo Kliksberg, entre otros autores, y a los fines de este proyecto se han definido conceptualmente diferentes momentos por las que podría atravesar una organización hasta ser socialmente responsable.

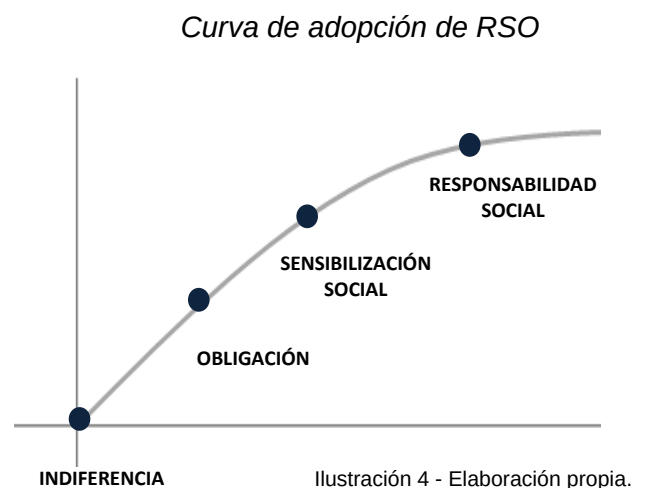
El primer momento se corresponde con la preocupación única en las ganancias, la rentabilidad, los factores económicos o lo atinente a la razón de ser de la organización. Se deja de lado a la sociedad que la rodea y la condiciona. No se presta la debida atención a los grupos de interés de la organización. A las organizaciones que reúnen estas características se las denomina **indiferentes**.

En un segundo momento, la organización se ocupa de cumplir con las obligaciones legales atinentes a su actividad y otras específicas del entorno en donde se desenvuelve. Esto supone que la organización considera al medio que la rodea sólo a los fines de dar cumplimiento a requerimientos legales. En este momento se considera a la organización como **legal**.

En el tercer momento, la organización se manifiesta sensible a las necesidades que observa en el entorno mediato con el que se relaciona. Aporta a su solución mediante la donación de recursos, desplegando así una actitud

filantrópica, pero sin un involucramiento total. Las organizaciones que presentan estas características son las llamadas **sensibles**.

En un cuarto y último momento, la organización se caracteriza por responder conscientemente y con un involucramiento pleno ante los impactos que produce en



la sociedad. Comprende el significado de la RS y atraviesa transversalmente todo su accionar. De esta forma, de manera proactiva y sistemática se abordan, además de las cuestiones económicas, los aspectos sociales y ambientales. Cuando las organizaciones atienden lo descripto son consideradas **socialmente responsables**.

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Para conocer la situación de las organizaciones de Villa María en materia de RS, se realizó una investigación cuantitativa sobre las mismas con las siguientes características:

Ficha técnica de la investigación

Naturaleza metodológica	Cuantitativa exploratoria.
Población objetivo	Organizaciones de la ciudad de Villa María incluidas en una base de datos privada.
Elementos de muestreo	Organizaciones de la ciudad de Villa María, entendiendo como tales: empresas, instituciones, ONGs, asociaciones, fundaciones, entre otras formas jurídicas.
Error muestral	Menor o igual a 0,025 con 95% de confianza, para fenómenos presentes en la población con una frecuencia de ocurrencia del 50%.
Técnica metodológica	Encuesta telefónica. Cuestionario estructurado, de aproximadamente 10 minutos de duración. - Primera parte: datos generales de la organización. - Segunda parte: prácticas de RS en términos de qué, cómo, quiénes y por qué lo hacen.
Unidades de muestreo	Personas, los máximos dirigentes de las organizaciones. Se entiende por tales, aquellos que tienen capacidad para decidir sobre los destinos de la organización.
Ámbito geográfico	Ciudad de Villa María

Tamaño de la muestra	382 casos
Procedimiento de muestreo	• 180 fueron seleccionada mediante el método intencional en función a su representación social y comercial en su respectivo rubro general. • 200 organizaciones sometidas a la selección mediante un método aleatorio.
Período de recolección	Del 10 al 24 de noviembre de 2015.
Ente que realizó la encuesta	Observatorio Integral de la Región. Investigaciones y Estudios Estadísticos del Centro del País. (OIR).

DEFINICIÓN TEÓRICA DE LAS VARIABLES DE SEGMENTACIÓN.

...aún cuando el sentido social de las organizaciones se está convirtiendo en un factor clave para el funcionamiento, mantenimiento y supervivencia a largo plazo de las mismas (Muñoz y Cabaleiro, 2009; tomado de Herrera Madueño, Larrán, Lechuga Sanchoa, Martínez Martínez, 2016), la adopción de dichas prácticas no ha tenido un desarrollo similar entre las grandes corporaciones y Pymes. Ello se ha debido fundamentalmente a las diferencias propias que presentan éstas últimas en cuanto a su estructura de la propiedad, a las características del empresario y al ámbito local en el que operan, entre otras cuestiones (Jenkins, 2004; Herrera et al., 2013, tomado de Herrera Madueño et al 2016).

En este marco, se han establecido aspectos que deben considerarse al momento de analizar la realidad de las organizaciones en materia de RSO ya que condicionan la adopción de estas prácticas.

A los fines de la presente, se prestará especial atención a la característica que manifiesten las organizaciones en las siguientes variables:

- Tamaño-estructura de la empresa/organización: Se considera que existe una relación directa entre el tamaño de la empresa y una mayor implicación y comprensión del concepto integral de la RSE (Baumann-Pauly et al., 2013 tomado de Herrera Madueño et al 2016).

En estudios relativos a la RSE en Pymes el tamaño es analizado como un factor explicativo de las decisiones específicas que atañen a la misma y, por tanto, condiciona la cantidad de actividades sostenibles (Vives et al., 2005; Lepoutre y

Heene, 2006; Perrini et al., 2007; Russo y Tencati, 2009; Preuss y Perschke, 2010, tomado de Herrera Madueño et al 2016), siendo las de tamaño micro y pequeñas las que menos recursos destinan a estas prácticas quizás debido a la falta de codificación de la responsabilidad social en las pequeñas empresas (Spence, 1999; Jenkins, 2004, tomado de Herrera Madueño et al, 2016).

- Sector de la actividad: De acuerdo con Herrera Madueño et al (2016), el tipo de actividad empresarial desarrollada afecta significativamente la predisposición a desarrollar determinadas prácticas. En concreto, podemos afirmar que las empresas dedicadas a actividades terciarias muestran una mayor preocupación por el desarrollo de prácticas que satisfagan las expectativas de los clientes y los empleados, mientras que la mayor exposición al riesgo medioambiental de Pymes industriales les lleva a un mayor desarrollo de este tipo de prácticas.

- Características de la empresa familiar: Herrera Madueño et al (2016) afirman que las empresas familiares muestran una preocupación significativamente superior por las cuestiones sociales y ambientales, tal y como confirmaron respectivamente Deniz y Suárez (2005) y Walls et al. (2007).

- Edad de los dirigentes: Herrera Madueño et al (2016) señalan que “algunos trabajos empíricos encontraron también una relación positiva entre la edad y el comportamiento ético”.

Siguiendo a los citados autores destacan que “la influencia que la edad y la educación tienen sobre la actitud, fue del mismo modo analizada por Dawson et al.⁶ (2002) para el caso de propietarios de microempresas australianas, comprobándose que los mismos otorgaban una mayor importancia al comportamiento ético en su actividad diaria a medida que aumentaba tanto la edad como el nivel de estudios”.

- Sexo de los dirigentes: a las mujeres se les presupone tener un instinto más filantrópico y una mayor sensibilidad social (Burgess y Tharenou, 2002, tomado de Herrera Madueño et al 2016) que a los hombres, a quienes por el contrario se les atribuye un instinto mucho más económico (Burgess y Tharenou, 2002, tomado de

⁶ Tomado de Herrera Madueño et al (2016).

Herrera Madueño et al 2016) o asocia con mayor frecuencia una racionalidad económica superior, y por tanto conductas mucho más reactivas, concentradas en los objetivos y el control (Vinnicombe, 1995, tomado de Herrera Madueño et al 2016).

En definitiva, las mujeres parecen tener una visión más holística de la realidad, siendo esta un aspecto clave requerido por la RSE (De Miguel, 2011, tomado de Herrera Madueño et al 2016).

- Nivel de formación de los dirigentes: Besser (1998), Fitzgerald et al. (2010) (ambos autores tomado de Herrera Madueño et al, 2016) contrastaron que los individuos con mayor nivel de estudios reglados eran más proclives a participar como líderes de organizaciones de carácter social y local. Igualmente, Dawson et al.⁷, (2002) estudiaron la influencia que la educación tiene sobre la actitud en el caso de propietarios de microempresas de Australia, comprobándose que estos otorgaban una mayor importancia al comportamiento ético en su actividad diaria a medida que aumentaba el nivel de estudios.

A modo de conclusión Herrera Madueño et al (2016) manifiestan que “el hecho de ser mujer, tener una mayor edad, una mayor cualificación reglada o ser una persona religiosa, son características que inciden positivamente sobre la sensibilidad y la ética empresarial del propietario gestor”.

PRINCIPALES HALLAZGOS

Inicialmente, puede afirmarse que el 60% de las personas encuestadas dice conocer el término. Al momento de indagar sobre este conocimiento, se observó que entre los encuestados existe una comprensión precisa del término de RS. Por más del 70% las personas optaron por el enunciado: la RS es “desarrollar una gestión ética y eficiente para atender los impactos sociales y ambientales que genera”. Por su parte, la visión filantrópica de la RS primó a la visión meramente obligatoria legal.

⁷ Tomado de Herrera Madueño et al, 2016.

Se verifica que el conocimiento del término de RS es una variable que manifiesta una relación de dependencia comparando personas con nivel terciario incompleto e

Conocimiento del término “responsabilidad social”

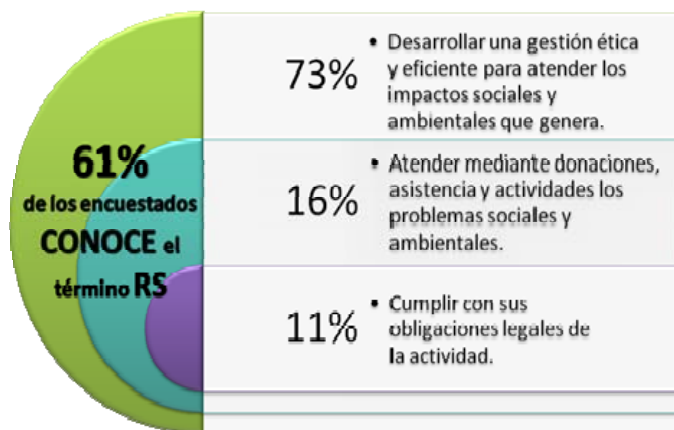


Ilustración 5 - Elaboración propia.

inferiores (secundario: completo e incompleto) versus personas que han completado los estudios terciarios y han transitado por algún estudio universitario, bien lo hayan finalizado o no, afirmaron conocer el término de RS en un 76%. Es decir, es altamente probable que una persona con estudios superiores completos manifieste conocer la

implicancia de la RS.

No obstante lo anterior, al momento de sugerir qué entendían por el término, independientemente del nivel de estudio, los encuestados optaron por la opción alternativa correcta.

A pesar de los altos índices de conocimiento manifiestos, éste no tiene su correlato en la práctica. Sólo el 40% del total de los encuestados afirmó haber realizado acciones de RS.

Se observa una relación entre el género y la intervención con acciones de RS, siendo las mujeres más proclives a incursionar con actividades e iniciativas en la sociedad, un 67% manifestó esta situación. Los hombres se muestran más reacios a las mismas. Esta información se corresponde con las hipótesis de investigaciones citadas.

Profundizando en las intervenciones sociales, se consultó en el relevamiento particularidades que responden básicamente a: qué se hace, en qué temas se trabaja, a quién se dirigen, cómo, por qué y cómo se autoevalúan.

En este marco, las acciones realizadas se enfocan en prácticas de “diálogo e involucramiento con la sociedad” en un 49%. Las necesidades atendidas e iniciativas ejecutadas se caracterizan por una marcada tendencia filantrópica, es decir se observan transferencia de recursos y facilidades en el acceso a determinados bienes. En segundo orden de importancia se realizan “acciones de formación y

concientización”, en un 14%, pretendiendo sensibilizar a la sociedad en RS, prevenir y/o formar en temas de actualidad o relacionadas con la razón de ser de la organización que las promueve. Se completan las tres iniciativas más realizadas, con actividades en materia de cuidado del medio ambiente que supone el “reciclado y reutilización de recursos” y la “gestión de recursos ambientales y energéticos”.

Estas intervenciones cubren principalmente aspectos vinculados a salud y calidad de vida, medio ambiente y educación. Siendo temas como violencia, inserción laboral marginal y género los de menor tratamiento.

Indagando acerca del target de las acciones se observa que un 95% lo conforman las personas, un 1% a mascotas y el 4% restante a otros no especificados. Podría afirmarse que no existe una segmentación del público objetivo, ya que un 43% de las acciones se dirigen a la “comunidad en general”, luego los niños (18%), el personal de la organización (13%) y los jóvenes (12%).

Para finalizar, a las motivaciones para el actuar los dirigentes de las organizaciones dicen encontrarlas en sus “razones personales – convicción ética” en un 44%. Un 17% por tratarse de un “fin de la organización”, asociándose esta respuesta en un amplio porcentaje con organizaciones de la sociedad civil. Entre

otros factores, figura la imagen pública. Invita a la reflexión, la afirmación de que los “aspectos legales-jurídicos” que representa el 10% de los motivos para incursionar en RS.

Cómo, en qué temáticas y por qué hacen RS las organizaciones

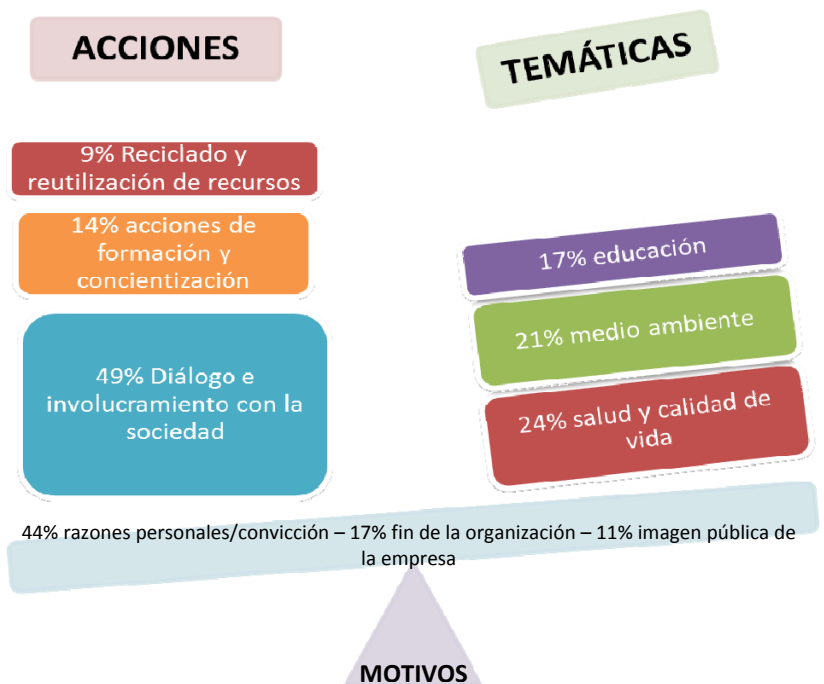


Ilustración 6 - Elaboración propia.

CONCLUSIÓN

Una organización socialmente responsable supone una conducta organizacional reflexiva sobre los impactos generados por sus decisiones y actuaciones y, la consecuente respuesta ante ellos. Ampliar la mirada hacia los impactos que genera la organización, considerar acciones tendientes a disminuir la incidencia en las repercusiones negativas que se produjeran y planificar acciones tendientes a un desarrollo social y ambiental amerita un proceso complejo.

Este proceso de incorporación de la conducta socialmente responsable en el actuar cotidiano, significa un proceso de transformación tanto en el plano personal como organizacional. Sin lugar a dudas, el cambio organizacional es, por lo tanto, consecuencia de un cambio individual de las personas que la conforman.

La Investigación permitió identificar tres etapas por las que deben atravesar y superar la gestión de las organizaciones para convertirse en una organización socialmente responsable. Éstas se asocian a momentos que pueden resumirse como de: indiferencia, obligación y sensibilización social.

La indiferencia presume un momento al que podemos llamar “cero”, en el que se muestran insensibles a las consecuencias de su actuar en la sociedad. Denotando un interés por cumplimentar con las exigencias legales propias de la organización, ésta supera la etapa de indiferencia, y se emerge a la etapa de obligación.

Cuando la entidad se considera económicamente viable y organizativamente estable surge en sus directivos la sensibilización frente a los impactos generados por la organización. Tras la estimulación producida por la sensibilización florece la inquietud de desarrollar una conducta socialmente responsable.

Queda expuesto de este modo, la incidencia del actuar de los directivos de una organización para que la misma desarrolle una conducta socialmente responsable.

En este sentido, y tras los resultados del trabajo de campo desarrollado por el equipo de investigación, se ha observado que en la ciudad de Villa María las acciones de responsabilidad social de las organizaciones se caracterizan por desarrollar actividades filantrópicas y acciones esporádicas que respetan o no alguna periodicidad.

Esto llevó al equipo de trabajo a confirmar que, aún cuando en la ciudad de Villa María hay organizaciones que ostentan haber adoptado una conducta socialmente responsable, muchas de ellas sólo muestran interés en cumplimentar obligaciones

legales y responder con acciones filantrópicas y/o esporádicas, que respetan o no alguna periodicidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se corrobora que las mujeres tienen un mayor involucramiento en acciones vinculadas a la RS comparado con el comportamiento de los hombres ante dicha temática. Además, se verifica que el conocimiento del término de RS es una variable que manifiesta una relación de dependencia comparando personas con nivel terciario incompleto e inferiores (secundario: completo e incompleto), versus personas que han completado los estudios terciarios y han transitado por algún estudio universitario, bien lo hayan finalizado o no. No obstante lo anterior, al momento de sugerir qué entendían por el término, independientemente del nivel de estudio, los encuestados optaron por la opción alternativa correcta.

BIBLIOGRAFÍA.

- Blanco Reyes, Irina del Carmen y Cervantes Aparicio Wilma. “Responsabilidad Social del Revisor Fiscal Frente al Medio Ambiente”. (Monografía de Grado, Especialización en Revisoría Fiscal). Universidad de Cartagena de la Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Contaduría Pública – Espec. Revisoria Fiscal. Colombia, 2011.
- Cammarota, Estela y Berenblum, Daniel. “Responsabilidad Social Empresarial y Gerencia Social: Partícipes necesarios para el Desarrollo Humano”. Universidad Nacional de la Plata (16). Sin fecha. Rescatado de http://www.econo.unlp.edu.ar/uploads/docs/responsabilidad_social_empresarial_y_gerencia_social_participes_necesarios_para_el_desarrollo_humano_estela_cammarota_y_daniel_berenblum.pdf
- Castrillón Carlos Tello, Rodríguez Córdoba María del Pilar. “Categorías conceptuales para el estudio de la responsabilidad social organizacional”. *Hallazgos*, 11 (22), 119-135. 2014.
- Chirinos, María Eugenia. Fernández, Lizyllen. Sánchez, Guadalupe. “Responsabilidad Empresarial o Empresas Socialmente Responsables”. *Razón y Palabra*, 17 (81), 29-44. 2012.

- De la Cruz Rock, José Luis. Argüello Zepeda, Francisco José. Tello Iturbe, Alfonso. "Sociedad, Conflicto y Ambiente". México, 2009.
- Gary L. Kreps "La Comunicación en las Organizaciones" Segunda edición. Editorial Addison – Wesley Iberoamericana. Estados Unidos, 1996.
- Herrera Madueñoa Jesús, Larrán Jorge Manuel, Lechuga Sanchoa María Paula, Martínez Martínez Domingo. "Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos". Revista de Empresa Familiar, 19(1), 31-44. 2016.
- Herrera Madueñoa Jesús, Larrán Jorge Manuel, Martínez Martínez Domingo. "Relación entre responsabilidad social y performance en las pequeñas y medianas empresas: Revisión bibliográfica". Cuadernos de Gestión, 13 (2), 39-65. 2012.
- Ibarra, Pedro y Koldo UNCETA (eds.) "Ensayos sobre el desarrollo humano". España, 2001.
- Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social: "PLARSE: La Experiencia de un Programa por la RSE en América Latina". Open Box Agência de Ideias. Brasil, 2012.
- Lara Rosano, Felipe. Organizaciones complejas. Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico (CCADET). Centro de Ciencias de la Complejidad (C3). Sin fecha.
- Naciones Unidas, Asamblea General. "Desarrollo y Cooperación Económica Internacional: Medio Ambiente - Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo". 1987.
- Ordenanza N° 6.678 del Concejo deliberante de la ciudad de Villa María. 15 de agosto de 2013.
- Raufflet Emmanuel, Lozano Aguilar José-Félix, Barrera Duque Ernesto, García de la Torre Consuelo. "Responsabilidad Social Empresarial". México 2012.
- Resolución General 3424 AFIP. Registro de Contribuyentes Socialmente Responsables (RegistraRSE). Su creación. Bs. As., 28/12/2012.
- Resolución General 3642 AFIP. Registro de Contribuyentes Socialmente Responsables (RegistraRSE). Norma modificatoria y complementaria. Bs. As., 23/07/2014.
- Robbins Stephen, Coulter Mary. "Administración". Octava edición. España 2008.

- Richard Hall. "Organizaciones: estructura y procesos". Tercera edición. Editorial Prentice Hall. España, 1983.
- Vicente, Miguel Ángel. Ayala, Juan Carlos. "Principios Fundamentales para la Administración de Organizaciones". Primera Edición. Pearson, Prentice Hall. Buenos Aires, 2008.
- Vallaey, François. De la Cruz, Cristina. Sasia, Pedro M. "Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos". McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. – Banco Interamericano de Desarrollo. 2009.