

En búsqueda de un instrumento de medición de la responsabilidad social en las empresas

In search of an instrument of measurement of the enterprise social responsibility

*Jairo Acosta Solano*¹

Resumen

La realización de las actividades de responsabilidad social es un requisito necesario en el desarrollo sostenible de un país. Las empresas utilizan una amplia variedad de los recursos de una región y es lógico que en algo éstas retribuyan al sistema económico, social y medioambiental en donde realizan sus actividades.

Desafortunadamente, existe una gran confusión acerca de cuáles son las dimensiones de la responsabilidad social y los factores determinantes de cada una de ellas, además de cuáles son los actores o *stakeholders* afectados. Esta situación ha desencadenado en el mal diseño de los instrumentos de medición o caracterización de la responsabilidad social empresarial.

Este artículo pretende brindar las pautas generales para la construcción de instrumentos confiables y válidos para el estudio de esta materia, apoyado en los estudios que se han realizado al respecto García, Guiner y Hill (2008 y 2006 respectivamente). No se pretende entregar un instrumento, sino identificar las bases sobre cuáles son las dimensiones a medir con respecto a esta temática tan interesante.

Palabras Claves: Responsabilidad, social, empresarial, instrumentos, medición

Fecha de recepción: Abril de 2012 / Fecha de aceptación en forma revisada: Agosto 2012

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

¹ Ingeniero Industrial, Especialista en Finanzas

M.Sc. en Educación y Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones

Docente en la Corporación Universitaria Rafael Núñez

Abstract

Achieving social responsibility activities are a prerequisite for sustainable development of a country, companies use a variety of resources from one region and it is logical that these reciprocate something to the economic, social and environmental where do their activities.

Unfortunately there is a lot of confusion about what the dimensions of social responsibility and the determinants of each of them in addition to what the actors or stakeholders affected. This situation has triggered the poor design of the measuring instruments or characterization of CSR.

This article is intended to provide general guidelines for the construction of reliable and valid instruments for the study of this subject, supported by the work that has been done about it. It is intended to provide an instrument but leave the bases on which dimensions to measure with respect to this subject so interesting.

Keywords: responsibility, social, business, tools, measurement

Introducción

Las empresas no pueden ser ajenas a la realidad presente y a la forma como en el futuro pueden influenciar positivamente su entorno interno y la sociedad donde desarrollan sus operaciones, sin descuidar su viabilidad económica debe retribuir en alguna medida los posibles impactos negativos que puedan ocasionar antes, durante y después del desarrollo de sus actividades, es una aptitud y actitud filantrópica que debe mediar sin verse obligada ante cualquier Ley local existente que regule estos aspectos.

Los estudios e investigaciones formativas en el área de la Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RSE, adolecen de la aplicación de unos instrumentos efectivos para

caracterizar o medir el impacto de esta en sus *stakeholders*: clientes, proveedores, accionistas, organizaciones sociales, entre otros.

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

Este artículo pretende brindar una orientación en la construcción de los instrumentos utilizados para la caracterización de la RSE en cualquier tipo de empresa, sean estos concebidos o desarrollados para ser aplicados a través de la metodología de investigación cualitativa, como la entrevista o la lista de chequeo; cuantitativa como los cuestionarios o mixta aplicando entrevistas que recojan estas dos metodologías.

Un acercamiento al concepto de la RSE

No se pretende realizar una extensa disertación sobre todos los aspectos de la RSE, ya que la idea es que este artículo sirva de base para la investigación a nivel de pregrado en las instituciones de educación superior, otorgándoles un *framework* para la construcción de instrumentos de recolección de datos fiables y válidos. Dichos instrumentos permiten también enfocar hacia donde se deben centrar los esfuerzos en la elaboración del marco teórico de los proyectos de investigación formativa.

Existen muchas definiciones de la RSE, tantas que se puede afirmar que los límites conceptuales se difuminan; sin embargo, se considera que la definición más acertada para nuestro entorno es la suministrada por la Guía Técnica Colombiana 180 (2008):

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar un crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

La CEPAL define también la Responsabilidad Social como las acciones tendientes a cuidar que la gestión de la empresa no dañe el entorno y a su vez contribuya con el mejoramiento sistemático de la sociedad.

Se ve en ambas definiciones de manera recurrente las variables ambiente y sociedad, las cuales en sí mismas no son entidades simples sino complejas, ya que cada una de ellas

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

tiene implicaciones en otras variables relacionadas con el manejo de estos. La variable ambiente no se refiere únicamente al medio ambiente que rodea las empresas, sino que también engloba conceptos como el clima laboral, el vínculo establecido con los clientes, la relación con los proveedores, entre otros; a su vez el concepto sociedad va desde lo macro a lo micro y depende de los alcances comerciales de la empresa, ya que estas pueden afectar a la sociedad de forma global, nacional, regional o local, este tiene que ver con la percepción que tiene la sociedad de la contribución de la empresa en su bienestar.

Antecedentes a nivel de pregrado

A nivel de pregrado, en la Corporación Universitaria Rafael Núñez, los antecedentes en la construcción de un instrumento eficaz para caracterizar y medir la RSE son desalentadores ya que los estudiantes no desarrollan un marco teórico suficiente que contemple las variables importantes implicadas, y dado el caso que dispongan de todo este acervo teórico, algunas veces no logran identificar las dimensiones del instrumento propuesto en este artículo. Como resultado se obtienen instrumentos donde las preguntas dicotómicas son las protagonistas, olvidando que las interrogantes abiertas pueden proporcionar mucha más información o que se pueden mover en un amplio rango de respuestas posibles.

A lo anterior se suma la cultura generalizada en los estudiantes de no solicitar la tutoría o asistencia del docente o de un experto temático, lo que desencadena en la aplicación de

instrumentos mal diseñados, sin prueba inter-jueces, los que los lleva a resultados erróneos o sesgados, con una utilidad relativa solo hacia aquellas (en muy pocas ocasiones) preguntas bien formuladas o con una intencionalidad clara. Esto se debe a la falta de obligatoriedad de la revisión por parte del asesor de los proyectos académicos durante su desarrollo como parte integral del proceso de evaluación y posterior sustentación ante la comunidad académica.

Este artículo pretende dar a conocer las bases necesarias para la construcción de los instrumentos de recolección de datos en el área de la RSE. No pretende ponerlo a disposición de los lectores, sino que a través de lo expuesto cualquier persona pueda construir un instrumento confiable y válido, sin perder la emoción inherente a la construcción y mejora de

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

los instrumentos de recolección de datos. Lo expuesto aquí es un referente más no una camisa de fuerza que obligue a su utilización, cada grupo es libre de utilizar otros instrumentos cualitativos o cuantitativos que hayan sido utilizados en otras investigaciones estrictas y que puedan replicarse en nuestro medio.

Macro-dimensiones de la RSE

De acuerdo a la “Guía de responsabilidad social de la empresa” (ÉTNOR, 2004) se identifican claramente tres macro dimensiones de la RSE: responsabilidad económica, responsabilidad social y responsabilidad medioambiental.

La macro-dimensión de responsabilidad económica es aquella que trata sobre la generación de riqueza en el entorno en que estas empresas están insertas (empleo, innovación, impuestos, etc.). La obtención de beneficios y la minimización de costos económicos, medioambientales, sociales, etc., es una tarea de la empresa socialmente responsable.

La macro-dimensión de responsabilidad social legítima socialmente a la empresa, ya que da respuestas a las demandas que la sociedad le plantea desde los valores y las pautas de comportamiento que la propia sociedad le indica. Todo esto con el fin de que la empresa se inserte en el entorno en que realiza sus operaciones.

La macro-dimensión responsabilidad medioambiental muestra que el cuidado del entorno físico es una necesidad imperiosa para la subsistencia de la empresa, pues en la mayoría de los países las cuestiones medioambientales se encuentran reguladas y, por otro lado, el respeto y cuidado del medioambiente es una cuestión clave para llevar a cabo un desarrollo sostenible.

Estas macro-dimensiones se dividen en varias sub-dimensiones y estas a su vez en factores determinantes de cada una de ellas, a estas sub-dimensiones para efectos de este artículo las denominaremos dimensiones de la RSE.

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

Dimensiones de la RSE y factores propuestos

En la búsqueda de una metodología bien fundamentada y que recoja las dimensiones más relevantes junto con sus factores determinantes, se realizó una búsqueda bibliográfica extensiva; pero son muy pocos los trabajos que al respecto se han realizado y que hayan tenido una replicación importante, dado que no contemplaban todas las variables de la RSE que permitan aplicar los instrumentos necesarios a todos los *stakeholders*.

García (2008) hace un acercamiento a un instrumento de estudio de la RSE a través de la contabilidad microsocia, específicamente el sistema contable social en sus subsistemas económico, ambiental y social. Sin embargo, la poca aplicación de este tipo de contabilidad aunado al problema con que las diferentes normativas que lo regulan en cada país latinoamericano hacen que las diferentes aplicaciones de los instrumentos desarrollados en base a esta no den resultados equivalentes que permitan generalizarlos a otros contextos.

Muchos otros intentos se han hecho al respecto, estos han sido realizados en su gran mayoría por empresas que se dedican a prestar asesorías sobre el tema pero carecen del rigor académico y científico para que sean confiables y válidos universalmente ya que son muy específicos.

Figura 1. Indicadores cualitativos y cuantitativos de la RSE



Fuente: Guiner & Gil (in press). Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas. Sometido a publicación en la revista Partida Doble

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

Afortunadamente aparece en el panorama el trabajo de Guiner & Gil (2006) que lanzan una propuesta muy sólida para medir la RSE aplicable a todos los actores de esta y que no depende de leyes locales, ellos proponen una serie indicadores cualitativos y cuantitativos, figura 1, estos deben ir precedidos en el instrumento diseñado por las variables que permitan caracterizar las empresas o personas jurídicas tales como: la ciudad, el sector económico al que pertenece, el tipo de empresa, etc.; o en su defecto las variables demográficas que individualicen a los sujetos investigados entre las cuales tenemos, entre otras, la edad, el sexo, el nivel socioeconómico y el nivel educativo.

Tabla 1. Variables inherentes al estudio de la RSE

Accionistas

• Informar correctamente Cumplir el ordenamiento legal

• Atender las reclamaciones y sugerencias Cumplir el ordenamiento fiscal

Administración pública

AGLALA ISSN 2215-7360

2012; 3 (1): 1-10

- Gestión transparente y veraz □□ Colaborar positivamente con gobiernos □ Preservar el capital y hacerlo crecer democráticamente constituidos

<p>Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veracidad de la información y publicidad • Respetar las garantías ofertadas • Atender las reclamaciones y sugerencias • Proveer información a las organizaciones de consumidores • No admitir el trabajo infantil 	<p>Colaboradores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar correctamente • Cumplir lo pactado • Trato respetuoso y no vejatorio • No empleo infantil
<p>Competidores</p> <ul style="list-style-type: none"> • No crear ni difundir noticias falsas □□ Trato respetuoso y no vejatorio □ No agredir con actos ni con mensajes □□ Honestidad y veracidad • Respeto al mérito • No discriminación por sexo, raza, religión, defecto físico u ocupación • Salario adecuado al esfuerzo (físico o mental) • Integración y crecimiento profesional • Compatibilidad horario laboral con familiar • No trabajo en condiciones precarias e insalubres • No empleo infantil • Respetar la libertad de asociación y los derechos de negociación • Gestión transparente y veraz 	<p>Empleados</p>
<p>Medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar acciones de prevención del medio ambiente • No degradar con actos contrarios a la sostenibilidad • Uso de energías limpias • Agua no contaminada • Impacto sobre medio ambiente • Contaminación atmosférica 	<p>Proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar anticipadamente y correctamente de planes y acciones • No establecer condiciones injustas y degradantes • No al trabajo en condiciones precarias e insalubres • No admitir el trabajo infantil • Atender las reclamaciones y sugerencias

Fuente: Guiner & Gil (in press). Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas. Sometido a publicación en la revista Partida Doble

La tabla 1 resume lo que podemos considerar la totalidad de las variables inherentes al estudio de la RSE, las cuales se pueden caracterizar cualitativamente con preguntas abiertas tipo entrevista o niveles de escala cuantitativos tales como la escala de Likert o el diferencial semántico.

Se debe tener muy presente en las encuestas o cuestionarios con preguntas cuantitativas o de escala que el nivel de medición y la escala utilizada para medir la dimensión específica debe

ser homogénea; por ejemplo si voy a medir la dimensión cliente con la escala: 0 = No aplica, 1 = Muy bajo, 2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto y 5 = Muy alto, todas las preguntas o factores deben utilizar esta misma escala para que puedan transformar las variables en una sola con el fin de correlacionarlas con otras. Las escalas pueden ser diferentes en cada dimensión de la RSE pero si es requisito que sean las mismas uno de los ítems dentro de estas.

Consideraciones finales

Las preguntas que queden consignadas en el instrumento final de medición o caracterización no necesariamente tienen que medir todos los factores propuestos, pero se aconseja que todos hagan parte del instrumento y tener en cuenta entre las opciones de respuesta que un factor puede o no aplicar de acuerdo al contexto donde se esté trabajando. Además si analizamos bien las dimensiones y sus factores asociados se hace necesario la creación de varios instrumentos de medición dependiendo de los *stakeholders* a los que se les planea aplicar el instrumento. Las preguntas de tipo cualitativo más relevantes deben estar soportadas en los resultados a través de gráficos de contraste como el diagrama de pastel, los histogramas o los diagramas de barras. Las de tipo cuantitativo pues deben ir acompañadas de su estadística descriptiva por variable, el análisis correlacional y el análisis inferencial paramétrico o no paramétrico. Hay que tener en cuenta que ya el trabajo de Guiner & Gil entrega las dimensiones y los factores de la RSE lo que hace innecesario realizar un análisis inferencial factorial pero se puede desarrollar el análisis de clúster o el análisis discriminante con el fin de analizar la muestra por grupos o determinar cuál es el factor que más pesa en cada una de las dimensiones

Referencias Bibliográficas

- CEPAL. (s.f.). *La Responsabilidad Social Empresarial: Una Prioridad en el Mundo Empresarial Moderno*. Comisión Económica para América Latina. Disponible en: <http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>
- ÉTNOR. (2004). *Guía de la responsabilidad social de la empresa*. Disponible en: http://www.etnor.org/html/pdf/pub_guia-rse.pdf
- García, I. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial: Su medición e información a través de la contabilidad microsocia*. Universidad de Buenos Aires. Disponible en: http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro_social/Doc_de_tr.pdf
- Guiner, F., & Gil, M. (2006). *Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas*. Universidad de Santiago de Compostela. Disponible en: http://www.usc.es/cpca/WebReacciona/ficheros/rsc/Que%20es/Documentos/rsc_docu8.pdf
- Icontec (2008). *Guía Técnica Colombiana 180*. Disponible en: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=367>
- Orozco-Triana, J. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: ¿Qué significa?, *Panorama Económico*, 18, 169-189. Recuperado en: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/409>
- Prieto, W., & Acosta, J. (2007). Desarrollo local en las Islas del Rosario. *Panorama Económico*, 15, 45-118. Recuperado de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/401>
- Quesada, I. (2003), Estimación de la eficiencia mediante Análisis Envolvente de Datos (DEA). *Panorama Económico* 11, 7-33. Recuperado de <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/463>
- Romero Hernández, A. (2010). La planeación tributaria y financiera en la consecución de un mismo fin "maximizar utilidades". *Aglala*, 1(1), 127-135. doi:10.22519/22157360.717