

## RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL

Mg. Lic. María Ayelén Hollmann / [ayelenhollmann@gmail.com](mailto:ayelenhollmann@gmail.com)<sup>1</sup>

Alumna Paula Galbán / [pauli2309@hotmail.com](mailto:pauli2309@hotmail.com)<sup>2</sup>

Alumna Gabriela Pacheco / [gabi\\_pve@hotmail.com](mailto:gabi_pve@hotmail.com)<sup>3</sup>

### Resumen

Este trabajo es el resultado de una investigación documental sobre la construcción histórica del actual significado de responsabilidad social organizacional (RSO) a nivel mundial, principalmente en relación a posicionamientos de diferentes autores y ámbitos institucionales, así como de su ineludible vinculación con el concepto de desarrollo sostenible.

Dentro de este marco, se busca relacionar la teoría sobre la RSO a nivel internacional con las prácticas desarrolladas en la provincia de Neuquén, Argentina. Es así que se describe la situación de la provincia respecto de la normativa y lineamientos internacionales vinculados con la temática y se presenta el relevamiento realizado para obtener el primer diagnóstico de la RSO de pequeñas y medianas empresas (PyMEs) del sector hidrocarburífero de la Cuenca Neuquina y de organizaciones de la sociedad civil (OSC) de la provincia de Neuquén.

Resulta de interés realizar un relevamiento y posterior evaluación de los resultados alcanzados con la intención de aportar nuevas estrategias y líneas de acción que contribuyan al desarrollo y consolidación de la RSO de las PyMEs y OSC analizadas. Actualmente todavía persiste cierta carencia empírica en los estudios relacionados con la RSO, sobre todo en lo que respecta a las PyMEs y a las OSC, por lo que es necesario realizar estudios empíricos a los efectos de avanzar en su campo teórico y de reconciliar la teoría con la práctica.

**Palabras claves:** responsabilidad social (RS), sustentabilidad, pequeñas y medianas empresas (PyMEs), organizaciones de la sociedad civil (OSC).

### Abstract

This work is the result of a documentary investigation on the historical construction of the current meaning of organizational social responsibility (SR) worldwide, mainly in relation to positions of different authors and institutional fields, as well as their inescapable link with the concept of sustainable development.

Within this framework, it is sought to relate the theory of SR at an international level with the practices developed in the province of Neuquén, Argentina. Thus, the situation of the province is described with respect to international regulations and guidelines related to the subject and the survey is presented to obtain the first diagnosis of the SR of small and medium enterprises (SMEs) of the hydrocarbon sector of the Neuquén Basin and from civil society organizations (CSOs) in Neuquén province.

---

<sup>1</sup> Co-directora Proyecto de investigación 04/E109 “El Desarrollo Territorial de la Norpatagonia y sus escenarios futuros”. Facultad de Economía y Administración – Universidad Nacional del Comahue.

<sup>2</sup> Integrante Proyecto de investigación 04/E109 “El Desarrollo Territorial de la Norpatagonia y sus escenarios futuros”. Facultad de Economía y Administración – Universidad Nacional del Comahue.

<sup>3</sup> Integrante Proyecto de investigación 04/E109 “El Desarrollo Territorial de la Norpatagonia y sus escenarios futuros”. Facultad de Economía y Administración – Universidad Nacional del Comahue.

It is of interest to carry out a survey and subsequent evaluation of the results achieved with the intention of providing new strategies and lines of action that contribute to the development and consolidation of the SR of the analyzed SMEs and CSOs. Currently, there is still some empirical lack in the studies related to SR, especially with regard to SMEs and CSOs, therefore it is necessary to carry out empirical studies in order to advance in its theoretical field and to reconcile theory with practice.

**Key words:** social responsibility, sustainability, small and medium-sized enterprises, civil society organizations.

## Introducción

Haciendo un poco de historia, las preocupaciones sociales no son nuevas áreas de interés en el mundo de los negocios. En términos éticos y morales es tan antigua como la humanidad misma. Sus comienzos se remontan a la necesidad de regular las relaciones comerciales. En el siglo XIX algunos empresarios industriales en Europa y Estados Unidos sobresalieron por sus preocupaciones por la sociedad y el bienestar en relación con sus trabajadores y familias. Con el advenimiento del siglo XX y sobre todo con el desarrollo del Estado del Bienestar<sup>4</sup>, el espíritu de caridad y de filantropía se canalizó mediante relaciones más formales y estructuras institucionales que fueron evolucionando con el correr del tiempo.

En la sociedad posmoderna, la mayor parte de las actividades humanas se da dentro de las organizaciones. Asimismo, las organizaciones tienen influencia sobre la sociedad como consecuencia de sus decisiones y acciones. En este marco, la Responsabilidad Social Organizacional (RSO) o simplemente Responsabilidad Social (RS) surge de la relación existente entre las organizaciones y la sociedad en la que se encuentran inmersas.

El objetivo de este artículo es realizar una construcción histórica del significado de la RSO hasta lo que representa en la actualidad y su necesaria relación con el concepto de desarrollo sostenible. Se entiende que resulta fundamental analizar el significado de la RSO así como el debate sobre la sostenibilidad de las organizaciones para poder luego desarrollar políticas y prácticas concretas en tal sentido.

Dentro de este marco, se describe la situación de la provincia de Neuquén respecto de la RSO, así como la normativa y lineamientos internacionales vinculados con la temática y se introduce el relevamiento que se está realizando para obtener un diagnóstico de la RSO de PyMEs del sector hidrocarburífero y de OSC, ambas de Neuquén.

Seguidamente, se exhiben las siete materias fundamentales en torno a la RS de acuerdo con la guía ISO 26000:2010. Las mismas sirvieron de base para realizar los cuestionarios adaptados tanto para las PyMEs como para las OSC neuquinas y así poder analizar su actual RSO.

Resulta de interés realizar un diagnóstico y posterior evaluación de los resultados obtenidos con la intención, en una segunda etapa de la investigación, de proponer aportes que contribuyan a la mejora de la RSO de las PyMEs y OSC estudiadas, en favor de las propias organizaciones y de sus grupos de interés<sup>5</sup>. Actualmente todavía persiste cierta carencia empírica en los estudios relacionados con la RS. Ya hace varios años, Carroll (1999) mencionaba la necesidad de realizar estudios empíricos, como un aspecto crítico a los efectos de avanzar en el campo teórico de la RS y de reconciliar la teoría con la práctica.

---

<sup>4</sup> Estado del Bienestar (en inglés *The Welfare State*) es un concepto de las ciencias políticas y económicas con el que se designa a una propuesta política o modelo general del Estado y de la organización social, según el cual el Estado provee ciertos servicios o garantías sociales a la totalidad de los habitantes de un país.

<sup>5</sup> "Entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos" (Glosario de los Estándares GRI, 2016, p. 9).

### *Metodología*

La construcción del significado actual de RS representa un proceso extenso y complejo por lo que la revisión y selección bibliográfica, realizada con un enfoque descriptivo, intenta identificar aquellos lineamientos a nivel global más relevantes de la materia, principalmente en relación a posicionamientos de diferentes autores y ámbitos institucionales. Cabe desatacar que estos lineamientos se presentan en orden cronológico pero que ésta construcción no es necesariamente lineal.

#### 1. Unidades de análisis

En lo que respecta al relevamiento de las organizaciones, el estudio abarca a treinta OSC y a treinta PyMEs de la provincia de Neuquén durante el tercer trimestre del año 2019. La decisión del recorte se basa principalmente en privilegiar la calidad de información y la focalización en entrevistas en profundidad con miembros y directivos de las organizaciones para la obtención de respuestas más precisas. En los estudios cualitativos, como es el caso de esta investigación, el tamaño de la muestra no representa una variable central. El interés en esta primera etapa de trabajo es no generalizar los resultados a una población más amplia, sino conocer y analizar con cierto grado de profundidad la muestra.

En lo que respecta a la PyMEs, su propia definición presenta ciertas variaciones de acuerdo con cada país y su legislación. En Argentina, la Secretaría de Emprendedores y PyMEs del Ministerio de Producción y Trabajo las clasifica de acuerdo a sus ventas anuales y rubro (una pyme industrial puede tener un volumen de facturación que, en otro sector económico, la ubicaría entre las de mayor volumen). Para este trabajo se tomó como variable, además del sector económico, la cantidad de empleados registrados por la empresa (hasta 200 trabajadores) ya que se considera una variable más relacionada con el objetivo de la investigación. Los colaboradores en cualquier organización representan uno de sus principales grupos de interés.

En lo que concierne a las OSC, se tomaron tanto fundaciones como asociaciones civiles con personería jurídica vigente radicadas en la provincia. En la selección se determinó que sean de distinto tamaño y que tengan diferentes objetos sociales. Se excluyeron a las simples asociaciones por su dimensión, así como por la falta de regularización legal para funcionar (por su escaso patrimonio o nivel de actividades no necesitan tramitar personería jurídica).

#### 2. Técnicas de recolección de datos

Para la investigación se utiliza tanto el diseño de campo (en el análisis de las PyMEs como de las OSC) como el bibliográfico. El diseño de la investigación fue de carácter exploratorio y el método respondió a una perspectiva inicial de carácter cualitativo, mediante un acercamiento al objeto de estudio para comprenderlo a través del análisis de la información recabada.

Durante el proceso de investigación se utilizaron diferentes técnicas de recolección de datos, tales como la construcción de base de datos de las OSC y de las PyMEs, entrevistas en profundidad, observaciones in situ, cuestionarios semiestructurados y autodirigidos ajustados al objeto de estudio. En ellos se utilizaron las siete materias fundamentales de la RSO de la ISO 26000:2010 como base para su elaboración.

En el caso de fuentes secundarias, se analizaron distintos informes, estadísticas y publicaciones producidos por revistas científicas, editoriales especializadas en la temática y organismos internacionales, entre otros.

### **Construcción histórica del significado de responsabilidad social organizacional**

La propia complejidad del contexto económico, político y social a nivel global, las presiones que sobre las empresas comenzaron a ejercer con más fuerza tanto consumidores<sup>6</sup> como sus propios

---

<sup>6</sup> Se puede citar como ejemplo de uno de los primeros boicots de consumidores el realizado contra las prácticas de Nike en Indonesia (1996) al favorecer el trabajo infantil.

empleados, sectores ambientalistas<sup>7</sup>, OSC y medios masivos de comunicación, así como el reclamo colectivo por una mayor transparencia en el modo de hacer negocios, plantean al mundo empresario nuevos desafíos a los que es preciso dar respuesta. Actualmente la Responsabilidad Social parece formar parte fundamental de esa respuesta. Sin embargo, su significado no es “nuevo”.

Nietzsche sostenía que hay palabras que admiten conceptos y otras que admiten historia. La RSO ciertamente está entre las segundas ya que, en lugar de poder ser delimitada en un concepto, se enriquece con el tiempo, promoviendo constantes reflexiones y readecuaciones en su puesta en práctica. La idea de iniciar con un intento de construcción de su significado obedece, precisamente, al propósito de exponer que sólo al final de un proceso de construcción histórica y de reflexión se puede tener una visión completa de lo que ella es.

En 1944 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) congregada en la ciudad de Filadelfia promulga la *Declaración de los fines y objetivos de la OIT y de los principios que debieran inspirar la política de sus Miembros*, su actual carta. Esta declaración, también llamada *Declaración de Filadelfia*, tiene cuatro principios fundamentales sobre dignidad humana en el ámbito organizacional que pueden ser tomados como uno de los inicios de lo que hoy entendemos por RS: 1-El trabajo no es mercancía. 2-La libertad de expresión y de asociación es esencial para el progreso. 3-La pobreza en cualquier lugar constituye un peligro para la prosperidad de todos. 4-La lucha contra las carencias se debe desatar con vigor implacable dentro de cada nación y mediante un esfuerzo internacional continuo y concertado, en el cual los representantes de los trabajadores y de los empleadores, colaborando en un pie de igualdad con los representantes de los gobiernos, participen en discusiones libres y en decisiones de carácter democrático, a fin de promover el bienestar común.

En la misma línea, cuatro años después, la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) aprobó y proclamó la *Declaración Universal de Derechos Humanos*, una doctrina ético-moral que considera principios universales para defender la integridad de los seres humanos y el medio ambiente. Los derechos humanos son el reconocimiento de la dignidad inalienable de las personas: libre de discriminación, desigualdad o distinciones de cualquier índole, la dignidad humana es universal, igual e inalienable. La redacción de la declaración fue confiado a un comité presidido por Eleanor Roosevelt<sup>8</sup> y compuesto por miembros de 18 países. Ninguno de los 56 países que en ese entonces formaban ONU votó en contra del texto, aunque Sudáfrica, Arabia Saudita y la Unión Soviética se abstuvieron.

En la década del cincuenta del siglo XX, alejándose del paternalismo y de la filantropía organizacional y acercándose más a lo que se entiende por RS en la actualidad, Howard Bowen<sup>9</sup> (1953) publica su libro *Social Responsibilities of the Businessman* haciendo explícita por primera vez la relación entre la acción de los directivos de empresa y los valores sociales, reconociendo que las compañías no tienen una exclusiva función económica sino que deben prestar atención a grupos específicos y colaborar con la solución de problemas sociales.

---

<sup>7</sup> Sucesos como la explosión en 1984 de la planta de pesticidas de Union Carbide en Bhopal, Madhya Pradesh (India), que causó cerca de 20.000 muertos, más de 100.000 damnificados de por vida y 500.000 afectados; o el naufragio del Exxon Valdez en 1989, con el vertido de casi 42 millones de litros de crudo que afectaron a 1.900 Km. en una zona virgen de Alaska. Más recientemente, la campaña de Greenpeace contra Shell por la decisión de hundir una plataforma petrolífera obsoleta del Mar del Norte y por su neutralidad ante la ejecución en Nigeria de activistas que se habían opuesto a sus proyectos.

<sup>8</sup> Eleanor Roosevelt fue escritora, diplomática y política estadounidense. Está considerada como una de las líderes más influyentes en el siglo XX.

<sup>9</sup> Howard Bowen (1908 - 1989) fue un economista estadounidense que se destacó como investigador de temas de educación, doctorándose en la Universidad de Iowa. Fue profesor en colegios y universidades notables, decano de la Facultad de Comercio de la Universidad de Illinois, presidente del Grinnell College de la Universidad de Iowa y rector de la Universidad de Claremont. Fue también presidente de varias asociaciones académicas. Asimismo, sostuvo una larga relación con agencias federales y estatales en las que se dedicó al estudio del progreso económico, las relaciones internacionales y la educación.

Bowen escribe sobre la obligación del directivo de empresa de perseguir políticas, tomar decisiones y seguir líneas de acción deseables para los objetivos y los valores de la sociedad, ya que considera que las empresas gozan de un poder tal que pueden llegar a afectar la vida de los ciudadanos en muchas facetas, por lo tanto, sus directivos deben asumir obligaciones que van más allá de la obtención de un beneficio económico. En 1957 Carl Kaysen hace referencia a los grupos de interés de una compañía, señalando la responsabilidad de la dirección de empresa para con los accionistas, pero también para los empleados, clientes y público en general.

En 1960, William Frederick afirma que la responsabilidad social consiste en que los recursos económicos y humanos de la sociedad sean usados para fines amplios y no restringidos a los intereses exclusivos de las empresas. El mismo año, Keith Davis formula la "Ley de oro de la responsabilidad", la cual sostiene que la responsabilidad social de los empresarios debe ser acorde al poder social de las empresas. En 1963, el *Stanford Research Institute*<sup>10</sup> utiliza por primera vez la palabra *stakeholders* (grupos de interés), definiéndolos como aquellos grupos sin cuyo apoyo la institución dejaría de existir. En 1966, Keith Davis junto a Robert Blomstrom establecen que la responsabilidad social es el deber de toda persona de tener en cuenta el impacto de sus actos en todo el sistema social.

En 1971, el *Committee for Economic Development* (CED), una OSC de origen norteamericano, afirma que como es la misma sociedad la que le permite a la empresa operar, la empresa tiene la obligación de satisfacer las necesidades de la sociedad. Según el CED, la RSE (Responsabilidad Social Empresaria) implica una visión y una actitud a largo plazo en la cual prima el interés social sobre el particular. Esta organización distingue tres círculos de actuación en RSE:

1. Círculo interno: comprende las responsabilidades básicas de la empresa para ejecutar de forma eficiente su función económica, operativa y sus obligaciones para con sus empleados.
2. Círculo intermedio: involucra el cumplimiento del círculo anterior, pero con una conciencia acerca de valores y prioridades que posee la sociedad (sobre el medioambiente, necesidades de los empleados, clientes, mayor información).
3. Círculo externo: se hallan las nuevas responsabilidades sociales que comprometen a las empresas en la lucha contra la pobreza dentro de una idea de servir a la sociedad. Proyecta las responsabilidades emergentes por las cuales las empresas deberían preocuparse para volverse más involucradas en mejorar de forma positiva el ambiente social.

Prakash Sethi (1975) aporta una diferenciación entre obligación social (respuesta de las empresas a las fuerzas de mercado y a las restricciones legales), responsabilidad social (independiente de las obligaciones económicas y legales) y reacción social (adaptación del comportamiento corporativo a las necesidades sociales).

En 1979 Archie Carroll propone la pirámide de la RSE, con cuatro tipos de responsabilidades: económicas, legales, éticas y filantrópicas o voluntarias de las empresas en un determinado tiempo. Todas ellas se encuentran interrelacionadas y conforman la responsabilidad social total de las organizaciones. Por un lado, se encuentran las responsabilidades económicas que comprenden la producción y posterior comercialización de bienes y servicios que la sociedad desea y de forma rentable. Estas responsabilidades se encuentran en la base de la pirámide y sirven de apoyo para el resto. En segundo lugar, están las responsabilidades legales que enmarcan el cumplimiento normativo que espera la sociedad de las organizaciones. Seguidamente se encuentran las responsabilidades éticas que tienen que ver con aquellas conductas y actividades que no se encuentran contempladas por la ley, pero que forman parte de las expectativas que posee la sociedad sobre la empresa. Por último, se ubican las responsabilidades filantrópicas que son aquellos roles que asume la empresa de manera voluntaria por un deseo de comprometerse y contribuir con la sociedad.

En 1984 Peter Drucker plantea que la empresa debe cambiar su RSE a una responsabilidad integrada a las necesidades de la sociedad, convirtiendo problemas sociales en oportunidades de

<sup>10</sup> El Stanford Research Institute (SRI) es un instituto de investigación independiente sin ánimos de lucro. Con más de 60 años, realiza investigación y desarrollo para distintas organizaciones.

negocio, en capacidad de producción, en trabajos bien remunerados y en riqueza. El mismo año, Edward Freeman retoma el concepto de *stakeholder* del SRI definiéndolo como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa.

En los noventa, surge el concepto de Desempeño social de la empresa o *Corporate Social Performance* (CSP). El CSP se refiere a la capacidad de una empresa para responder a las demandas sociales. También surge la idea de la Ciudadanía corporativa o *Corporate Citizenship* (CC). La CC comprende un conjunto de prácticas que marcan el comportamiento responsable de la empresa. En 1996 Charles Fombrun, de la Stern School of Business de la New York University, pone de relieve la importancia de la reputación con respecto a los *stakeholders* para la sostenibilidad.

Fombrun definió la reputación como aquella “percepción representativa de la compañía, basada en su actuación en el pasado, así como su proyección futura, que describe la admiración suscitada entre sus *stakeholders*, en comparación con otras empresas rivales”. Fombrun se destaca en lo que se refiere a la concepción del tiempo al introducir la proyección futura de la empresa, de ahí que los elementos que forman la reputación para él sean: la actuación pasada de la empresa, las expectativas futuras, la admiración que despierta, la comparación con sus competidores y la percepción. En 1997, el Reputation Institute<sup>11</sup> fundado por Fombrun; junto con la revista Fortune y el Financial Times comienzan a publicar informes anuales sobre las empresas más respetadas y con mayores niveles de RSE.

En enero de 1999 el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan<sup>12</sup>, propuso por primera vez la idea de *Global Compact* o Pacto Mundial ante el Foro Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la “adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”, promoviendo la construcción de los pilares sociales y ambientales necesarios para mantener la nueva economía global. Aunque el Pacto Global no menciona ni define expresamente el concepto de RS en su texto compuesto por una breve declaración de principios, se deduce que esos principios integran la responsabilidad social de las organizaciones.

En 1999 también se lanza el Dow Jones Sustainability Index World (DJSI World), el primer índice mundial para medir y evaluar la situación de las principales empresas orientadas hacia la sustentabilidad en todo el mundo. En 2001 surge el índice DJSI Stoxx que agrupa a las compañías europeas mejor valoradas por su compromiso con la sostenibilidad. Luego se lanzan el DJSI Norteamérica (2005), el DJSI para el mercado islámico (2006), DJSI Asia (2009), el DJSI Nórdico (2010), el DJSI Mercados Emergentes (2013) y el DJSI Chile (2015).

El Índice de Sostenibilidad Dow Jones evalúa y reconoce a compañías en base a criterios económicos, ambientales y sociales incluyendo: gobierno corporativo y *compliance* (conformidad), reporte social, desarrollo del capital humano, eficiencia, gestión de relaciones con los clientes y reporte y gestión ambiental. El sistema de evaluación se fundamenta en la lógica de *Best in Class*, que selecciona a las empresas con mejor desempeño en su industria cada año. La metodología del índice utiliza el Análisis Anual de Sostenibilidad Corporativa de RobecoSAM<sup>13</sup> que evalúa el desempeño de las empresas según los criterios anteriormente mencionados. Cada año más inversores observan las políticas empresarias en el área económica pero también en la ambiental y social para decidir dónde invertir, para ello, el DJSI es un punto de referencia clave.

---

<sup>11</sup> El Reputation Institute, fundado en 1997, es una organización dedicada a promover el conocimiento entorno a la reputación corporativa y a proveer asistencia a aquellas empresas interesadas en medir y gestionar su reputación.

<sup>12</sup> Kofi Atta Annan fue el séptimo Secretario General de Naciones Unidas, cargo que ocupó entre 1997 y 2006, y fue galardonado, junto a la ONU, con el Premio Nobel de la Paz de 2001.

<sup>13</sup> Fundado en 1995, RobecoSAM es el primer gestor de activos exclusivamente sostenibles creado en el mundo y representa una de las principales referencias de la inversión responsable a nivel internacional. Desde 1999 provee el análisis para la composición de la familia de índices de Dow Jones Sustainability Index.

En el contexto político internacional un paso importante lo da en 1993 Jacques Delors, Presidente de la Comisión Europea<sup>14</sup> entre 1985 y 1995, al invitar a los empresarios europeos a implicarse activamente en la lucha contra la exclusión social. En el año 2000, la Cumbre Europea de Lisboa establece como objetivo convertir a ese continente en una economía competitiva capaz de lograr un crecimiento económico sustentable con una mayor cohesión social haciendo un llamado especial a la responsabilidad social de las empresas. Para cumplir este objetivo, se acuerda iniciar un proceso de diálogo entre todas las partes interesadas y se publica en julio de 2001 el *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, convirtiéndose en el marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social, y el verdadero inicio del debate sobre cómo la Unión Europea podría fomentar la responsabilidad social de las empresas a nivel internacional.

El Libro Verde<sup>15</sup> de 2001 de la Comisión Europea define a la RSE, como la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7). Promueve prácticas correctas de las empresas; velar por la coherencia entre las políticas nacionales y los estándares internacionales; fomentar el partenariado entre empresa e interlocutores sociales; promover instrumentos de evaluación; animar a las empresas a adoptar un enfoque proactivo en relación al desarrollo sostenible; crear foros *multistakeholders* e incorporar prácticas de RS en la gestión de gobierno.

Por su parte, el *Global Reporting Initiative* (GRI) es desde abril de 2002 una institución dotada de una estructura de gobierno en la que participan diversos grupos interesados (empresas, instituciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, consultores, etc.). Su principal objetivo es el desarrollo de memorias de sostenibilidad (incluyendo los aspectos de ámbito ambiental, social y económico) armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera. En cuanto a definición conceptual, el GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático y aunque no define explícitamente los conceptos de RS está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas.

GRI desde su creación ha ido renovando sus estándares en forma permanente. Una de las últimas actualizaciones data de mayo de 2013 en la Conferencia Global de Sustentabilidad y Reporte que tuvo lugar en Ámsterdam. Allí las guías fueron actualizadas en su versión G4. Sin embargo, fiel a su renovación constante, GRI lanza hacia fines de 2016 treinta y seis estándares agrupados en bloques: tres universales, el 101 Fundamentos, el 102 Contenidos Generales y el 103 Enfoque de Gestión, que deben ser utilizados por toda organización que quiera reportar de conformidad con GRI. Asimismo, publica tres estándares más específicos, el 200, 300 y 400, que abordan, de forma respectiva, los temas económicos, ambientales y sociales y de los que sólo deberán responderse aquellos aspectos materiales para cada organización.

Los nuevos estándares GRI se aplican en todos los informes que se publican a partir de julio de 2018 de acuerdo con GRI. Actualmente el 92% de las 250 mayores compañías a nivel mundial realizan informes de sostenibilidad y el 75% de las mismas están certificadas por GRI, según datos de la propia organización.

---

<sup>14</sup> La Comisión Europea es la institución que en el marco constitucional de la Unión Europea perfila sus Tratados, constituyendo la rama ejecutiva del poder comunitario. Es la garante del cumplimiento del Derecho de la Unión, ostenta el monopolio de la iniciativa legislativa, ejecuta el presupuesto y las políticas comunes, representa a la Unión en su conjunto y promueve y defiende el interés general europeo y el método comunitario. Responde políticamente ante el Parlamento Europeo, de manera colegiada.

<sup>15</sup> Los Libros Verdes son documentos publicados por la Comisión Europea con el objetivo de estimular una reflexión a nivel europeo sobre un tema en concreto. En ellos se invita a las partes interesadas (organismos y particulares) a participar en un proceso de consulta y debate sobre las propuestas que presentan. Los Libros Verdes pueden dar origen a novedades legislativas que se reflejan en los Libros Blancos.

## La Responsabilidad Social hoy

“Responsabilidad” es un concepto moral. Esta moralización de las actividades económicas genera nuevas formas de gobernabilidad y terminología, apareciendo expresiones como ciudadanía corporativa, empresas sociales, informes de sostenibilidad, auditoría social, inversiones socialmente responsables, y se realiza la transición desde el concepto de *shareholder* o *stockholder* (accionista) al de *stakeholder* (grupos de interés).

Aun cuando la teoría de los *stakeholders* no ha suplantado el rol tradicional del directivo, sus conceptos básicos son usados para analizar cuestiones de ética y responsabilidad social, y hoy, casi medio siglo después, puede advertirse una revaloración –o un descubrimiento- de la teoría, especialmente en los ámbitos académicos como reflejo de los escándalos de grandes empresas y de la magnitud de sus consecuencias. (Gilli, 2011, p. 69).

Actualmente convive una profusa cantidad de terminología en torno a la RS. Sin embargo, existe una tendencia a la integración de conceptos y prácticas relacionados con la ética, la transparencia, el diálogo con las partes interesadas, el cuidado medioambiental y el buen gobierno corporativo. De este esfuerzo sinérgico han surgido propuestas que comienzan a ser coincidentes en sus estructuras básicas, de forma que las organizaciones puedan tener criterios consensuados que orienten sus propios programas de RS.

Entre las definiciones de RS ampliamente aceptadas se encuentran la de la guía ISO 26000 que fuera impulsada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO). Dicha guía fue lanzada en noviembre de 2010, tras varios años de trabajo de distintos grupos a lo largo de todo el mundo, liderados por el Instituto Sueco de Normalización y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica.

Lo innovador del proceso de elaboración de esta guía de recomendaciones es que fue elaborada con participación *multistakeholder* (Industria, Gobierno, Trabajadores, OSC, Consumidores y el grupo Otros que incluye a universidades, consultoras y organizaciones promotoras de la RS). El proceso se llevó a cabo en forma coordinada en más de 150 países a lo largo del mundo, incluida Argentina, con reuniones anuales en diversos países. Todo esto le otorga un nivel de legitimidad, transparencia y consenso únicos.

Para la ISO 26000 la RS es la “responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- contribuye al logro del desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad;
- considera las expectativas de las partes interesadas;
- cumple con la legislación aplicable y es consistente con las normas internacionales de comportamiento; y
- está integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones” (ISO, 2010, p. 4).

En un sentido de análisis muy similar al de la ISO 26000 se expresa la Comisión Europea para la que la RS representa “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad” (2011, p. 7), siendo por supuesto, el respeto y cumplimiento de la legislación aplicable un requisito previo a la RS. Para asumir esa responsabilidad, continúa la Comunicación de la Comisión Europea, las empresas deben aplicar, en estrecha colaboración con las partes interesadas, un proceso destinado a integrar las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto de los derechos humanos y las preocupaciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y su estrategia básica, con el doble objetivo de:

- maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/accionistas y para las demás partes interesadas y la sociedad en sentido amplio;
- identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas.

En seguimiento de su estrategia, la Comisión publicó un documento de trabajo en marzo de 2019 denominado *Corporate Social Responsibility, Responsible Business Conduct, and Business &*



*Human Rights: Overview of Progress* que ofrece una visión general del progreso de la Comisión y del Servicio Europeo de Acción Exterior (SEAE) en la implementación de la RS.

La responsabilidad social representa una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las organizaciones. Aunque no es obligatoria en todos los países, una organización no puede ser indiferente ante la situación de la sociedad de la que es parte y se apoya para llevar cabo su actividad, sea o no de lucro (Kliksberg, 2016).

Las organizaciones se encuentran más vigiladas por las partes interesadas. Estas últimas han aumentado su conciencia sobre el desempeño de las primeras, de la necesidad y beneficios de un comportamiento socialmente responsable por parte de todas las organizaciones, sean públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, grandes o pequeñas.

Se puede concluir esta construcción del significado de RS considerando que con las acciones de responsabilidad social las organizaciones buscan lograr un equilibrio entre el desarrollo económico, el desarrollo social, la sostenibilidad del ambiente y el logro de un comportamiento ético aceptable hacia todos sus grupos de interés.

En el ámbito político estos planteamientos encuentran basamento en los conceptos de desarrollo local y el rol de la comunidad para el fortalecimiento del tejido social propuesto por el sociólogo Amitai Etzioni<sup>16</sup> (1993), las teorías relacionadas con el capital social propuestas por Robert Putnam<sup>17</sup> (1995) y por la visión de *stakeholders* analizada anteriormente, entre otros. La influencia de la idea de comunidad se encuentra en los conceptos de RSO y de los grupos de interés. Conceptos que implican nuevas formas de concebir y de entender a las sociedades, los estados y las organizaciones.

### **Materias fundamentales de la Responsabilidad Social Organizacional**

De acuerdo con la guía ISO 26000:2010, las organizaciones poseen siete materias fundamentales en las que trabajar para lograr ser socialmente responsables; en cada temática hay asuntos que han de adoptar según la pertinencia de la actividad que realizan y el contexto que atraviesan. Las materias fundamentales son las siguientes:

1. **Gobernanza de la organización:** se refiere al sistema a través del cual una organización toma las decisiones y las implementa para lograr los objetivos propuestos. Es la encargada de garantizar que los valores y principios estén reflejados en las normas y estrategias de la organización. Este sector es el que decide ser responsable del impacto de sus acciones y trabaja holísticamente con las otras siete materias fundamentales, diseñando la estrategia de responsabilidad social que se integre en toda la organización, en su cultura y relaciones.
2. **Derechos humanos:** son los derechos que les corresponden a todas las personas por el hecho de serlo, son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes. Existen dos categorías de derechos humanos:
  - Derechos civiles y políticos: incluye al derecho a la vida, a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.
  - Derechos económicos, sociales y culturales: como el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, educación y la seguridad social.

Las organizaciones esencialmente deben respeten y asegurarse de vulnerar los derechos humanos de los individuos, sobre todo en su área de influencia. Asegurarse de que la definición y aplicación de sus políticas y procedimientos no vulneren los derechos de nadie.

3. **Prácticas laborales:** comprende a las políticas y prácticas que tienen relación con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización. Estas deben cumplir con los requisitos derivados de las normativas legales nacionales e internacionales; una persona tiene derecho

<sup>16</sup> Amitai Etzioni es actualmente profesor en la Universidad de Columbia. Hace una crítica al individualismo norteamericano y plantea un escenario social más participativo y armónico.

<sup>17</sup> Robert Putnam ejerce como profesor en la Universidad de Harvard. En sus trabajos ha tratado especialmente los temas de la confianza social, conciencia cívica y el capital social. En 1995 publicó "Bowling Alone: America's Declining Social Capital" en *Journal of Democracy*.

a trabajar en condiciones justas. Abarca aspectos desde el reclutamiento, formación, promoción, seguridad, remuneración y representación, entre otras. También están incluidos los voluntarios, aunque no reciben un salario permiten la operatividad de la organización, se les aplica muchos de estos derechos, sumado a las leyes de voluntariado.

4. Medio ambiente: las decisiones y actividades que realiza las organizaciones tienen un impacto en el medio ambiente, independientemente de donde se localicen. Involucra el uso de los recursos, su ubicación, los residuos y contaminación que provoca en el hábitat natural. La cuestión ambiental se debe tratar con un enfoque integrador, donde se reconozca la interrelación de sus acciones con las implicancias que ocasionan a nivel económico, social, de salubridad y ambiental producto de sus actividades.
5. Prácticas justas de operación: hace referencia a un comportamiento ético por parte de las organizaciones en cuanto a las relaciones y transacciones con otras organizaciones y partes interesadas; como las agencias de gobiernos, proveedores, empresas y donadores. Actuar éticamente permite establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones.
6. Asuntos de consumidores: las organizaciones tienen responsabilidad hacia los consumidores a quienes les proporcionan productos o servicios. Se entiende por consumidor a aquel individuo o grupo que hace uso del resultado de las decisiones o actividades de la organización, no implicando necesariamente que paguen dinero a cambio de productos o servicios. Estos destinatarios son la razón de ser de la organización, por lo que se busca mejorar su calidad de vida; se promueve el consumo sostenible, ofreciendo bienes y servicios diseñados para ser accesibles para todos y que satisfagan las necesidades básicas, protección de la salud y privacidad y brindar información precisa y transparente, entre otros.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: las organizaciones son parte de las comunidades en las que operan por lo que participan activamente en ella, ya sea de forma individual o asociados con otros, buscan el bien común y contribuir al desarrollo de la comunidad, es decir, al área geográfica donde tienen impacto. Puede ser a través de programas económicos, culturales, sociales y ambientales. Las organizaciones pueden hacer inversiones sociales que no tengan relación con su actividad fundamental pero que mejoran la relación con la comunidad y asumen una responsabilidad compartida con las partes interesadas para lograr el bienestar de la comunidad.

### **La responsabilidad social y el desarrollo sostenible**

De acuerdo con Riechmann (2007) no es posible alcanzar a la vez más desarrollo convencionalmente entendido y protección de la biosfera al mismo tiempo, ni tampoco se puede ambicionar más crecimiento económico y un porvenir decente para las generaciones futuras de forma simultánea.

Históricamente la palabra desarrollo se ha entendido como crecimiento económico y al agregársele el término sostenibilidad se le intenta dar un enfoque más abarcador de otras preocupaciones humanas como ser la naturaleza. Lo que sucede, según Martínez Alier (1992), es que los términos crecimiento y ambiente son contradictorios entre sí, dos viejos enemigos, por lo que resulta imposible reconciliarlos. Sin embargo, si bien estos dos conceptos están constantemente en tensión, no ocurre lo mismo con los términos desarrollo y sostenible.

El desarrollo sostenible plantea el reto de combinar una economía dinámica con una sociedad que ofrezca oportunidades para todos, al tiempo que se mejora la productividad de los recursos y se desliga el crecimiento de la degradación del medio ambiente. El desarrollo sostenible tiene como objetivo alcanzar a nivel mundial un progreso social, niveles estables de crecimiento económico y de ocupación y protección medioambiental y prudente de los recursos naturales. A diferencia de la RS, es un concepto macroeconómico (Morrós Ribera y Vidal Martínez, 2005).

Uno de los principales objetivos del actual concepto de RS es el de reconciliar el fomento de la competitividad de las organizaciones con el aumento de la cohesión social y de la solidaridad, y el respeto al medio ambiente. Al decir de Bernardo Kliksberg (2004), la RS es una materialización del capital social. A nivel mundial, existe el consenso de que la estrategia procedente de la acción privada para alcanzar un modelo basado en el desarrollo sostenible es justamente la RS, siendo por lo tanto ésta, un concepto microeconómico.

La responsabilidad social es la forma que tienen las organizaciones para contribuir al desarrollo sostenible, concepto que cobra notoriedad en la actualidad política mundial en la llamada Cumbre de la Tierra<sup>18</sup> de 1992 en Río de Janeiro, como consecuencia del informe *Our Common Future*. Este informe socio-económico elaborado para la ONU por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo encabezada por la ex primera ministra noruega Gro Harlem Brundtland, fue presentado en 1987. Allí se utilizó por primera vez el término desarrollo sostenible definido como aquel que “satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. Implicó un cambio muy importante en cuanto a la idea de sustentabilidad, principalmente ecológica, y a un marco que da también gran énfasis al contexto económico y social del desarrollo. Todas las partes signatarias de la Declaración de Río<sup>19</sup> se comprometieron a formular estrategias en este sentido.

En el año 2015 los países presentes en la conferencia de la Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, realizada en 2012, propusieron los llamados 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que entraron en vigor en 2016. Estos objetivos abarcan las temáticas de crecimiento económico, inclusión social y protección del medio ambiente. Los ODS no son de aplicación obligatoria, no son leyes sino objetivos que países y gobiernos pueden adoptar para lograr mejoras sociales, económicas y ambientales.

A continuación, se enlistan los 17 ODS:

1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

---

<sup>18</sup> En la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo que tuvo lugar en Río de Janeiro, también conocida como Cumbre de la Tierra, participaron 178 gobiernos, entre ellos 108 jefes de Estado. Los temas tratados incluían:

- escrutinio sistemático de patrones de producción — especialmente de la producción de componentes tóxicos como el plomo en la gasolina y los residuos contaminantes.
- fuentes alternativas de energía para el uso de combustibles fósiles, vinculados al cambio climático global.
- apoyo al transporte público para reducir las emisiones de los vehículos, la congestión en las ciudades y los problemas de salud causado por la polución.
- la creciente escasez de agua.

En esta cumbre se convino que la protección del medio ambiente y el desarrollo económico y social eran esenciales para lograr el desarrollo sustentable.

<sup>19</sup> La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo fue uno de los cuatro documentos aprobados por los 178 gobiernos presentes en la Cumbre de la Tierra. En dicha declaración se definen los derechos y deberes de los estados en veintisiete principios. Objetivos: establecer una alianza mundial equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los mismos, los sectores claves de las sociedades y las personas, procurando alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial, reconociendo la naturaleza integral e interdependiente de la tierra.

7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.
8. Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9. Promover la industrialización inclusiva e infraestructura sostenible, fomentar la innovación.
10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
11. Lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos.
15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la deforestación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.
16. Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.
17. Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Por lo tanto, las actividades que realicen las organizaciones en el marco de su RS deben contribuir al logro de los ODS, estos son la meta de la agenda a alcanzar para el año 2030, destinada a mejorar la calidad de vida de las personas y conseguir el pleno ejercicio de los derechos humanos, en armonía con la naturaleza.

### RS y PyMEs

Los constantes cambios en el entorno socioeconómico mundial de las empresas están planteando nuevos retos para las mismas. El desarrollo de una estrategia de RS comporta un cambio importante en su modelo de gestión de negocios. En la actualidad, las empresas no se perciben como una caja cerrada que actúa en un mercado y se va ajustando sólo en función del arbitraje que supone el comportamiento de los precios y la demanda. En el contexto de la RS se concibe a la empresa como una organización que trabaja en alianza estratégica con sus grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores, agentes sociales, gobiernos, comunidad donde desarrolla sus operaciones, entre otros.

En cuanto a las PyMEs en particular, éstas reúnen un conjunto de características propias: naturaleza, estructura, sociales y funcionales que las hacen muy distintas de las grandes empresas (Baumann-Pauly, Wickert, Spence y Scherer, 2013). Por tal motivo, las definiciones y metodologías aplicadas para el ámbito de las corporaciones de mayor tamaño no pueden ser simplemente extrapoladas a las PyMEs. Lo mismo ocurre con las estrategias vinculadas a la RS.

En este sentido, la adopción de prácticas socialmente responsables no ha tenido un desarrollo similar entre las grandes corporaciones y las pequeñas y medianas empresas debido justamente a las diferencias propias de éstas últimas en cuanto a la estructura de la propiedad, acceso a los recursos, características del empresario, sus relaciones con los grupos de interés y el ámbito local donde operan, entre otras (Jenkins, 2004; Ciliberti, Pontrandolfo y Scozzi, 2008).

Si bien la estrategia de crecimiento empresarial basada en la RS es válida para cualquier dimensión de empresa, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo<sup>20</sup> (2003) señala que el tamaño de la organización condiciona el proceso de RS en el ámbito de las PyMEs, al menos a partir de dos vías:

- El término de referencia RS en muchas ocasiones no es conocido en profundidad por empresarios, directivos y representantes de los trabajadores de las PyMEs.
- Las PyMEs no cuentan con los recursos financieros, humanos y en tiempo que sí disponen las grandes empresas para estudiar y confeccionar instrumentos e índices que permitan informar y gestionar las prácticas de RS realizadas por las empresas.

<sup>20</sup> La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) es una agencia de la Unión Europea que aporta conocimientos para la articulación de mejores políticas sociales, laborales y de empleo. Eurofound se creó en 1975 para contribuir a la aplicación de políticas eficaces de mejora de la calidad de vida y de trabajo en Europa.

A esto se le debe sumar la variable comunicación, que significa una parte fundamental de la gestión de la RS, ya que mediante una comunicación eficaz y eficiente con sus grupos de interés una organización puede mejorar su imagen, posicionamiento y reputación, logrando beneficios estratégicos de sus actividades de RS. No obstante, estudios revelan que la conciencia de los esfuerzos de RS de una PyME entre sus stakeholders suele ser baja (Du, Bhattacharya y Sen, 2010).

No es suficiente con que las grandes organizaciones se gestionen de forma socialmente responsable, por muy importantes que sean, también lo deben hacer las PyMEs. Éstas están altamente interrelacionadas con su entorno o comunidades en las que operan y, a menudo, actúan como proveedores de empresas más grandes, en cuyo caso están sujetas a la dinámica de mercado determinada por ellas (Murillo y Lozano, 2006). Las grandes compañías, mediante acuerdos, deberían fomentar a sus pymes proveedoras, a que vayan introduciendo progresivamente la RS en todas sus operaciones para luego evaluar sus resultados a nivel económico, social y medioambiental.

Si se desea un desarrollo sostenible a partir de la RS, las PyMEs deben interiorizar en sus procesos de producción y relaciones con sus grupos de interés las prácticas y comportamientos que han de permitir un crecimiento económico basado en la cohesión social y el respeto al medio ambiente.

## **RS y OSC**

Dentro del llamado “tercer sector”, ya que son organizaciones que no son públicas y que no tienen ánimo lucrativo (pero sí persiguen objetivos económicos) se encuentran las OSC. Dentro de ellas están las asociaciones civiles y fundaciones; ambas son instituciones formales con personería jurídica privada cuyo objeto es el interés general o bien común, se constituyen mediante instrumento público y como se dijo, no persiguen el lucro, sino que buscan atender las necesidades sociales del lugar donde se han constituido.

De acuerdo con el Código Civil y Comercial de la República Argentina (2015), las asociaciones civiles en su acto constitutivo necesitan el acuerdo de una pluralidad de personas que harán aportes para un fin, mientras que las fundaciones surgen de un acto unilateral de voluntad de una persona física o jurídica que destinara una parte de su patrimonio a su constitución, no poseyendo miembros sino beneficiarios que son la razón de su existencia.

Las OSC fueron creadas bajo ciertos valores para lograr el bien común de la sociedad. Por lo tanto, el nivel básico de responsabilidad social que deben cumplir las OSC es actuar coherentemente con su razón de ser. Si no siguen la misión establecida, pierden credibilidad ante la sociedad, para realizar denuncias ante situaciones injustas y el apoyo de las personas que colaboran y trabajan para ella (Vidal y Torres, 2005).

En las últimas décadas, las OSC han tenido un importante crecimiento en el mundo y en Argentina en particular. A partir de la crisis socioeconómica sufrida en el país en 2001, el campo de las OSC adoptó un fuerte y creciente protagonismo. En palabras de Montaña (2005), el tercer sector es un fenómeno real que se debe interpretar como acciones que expresan funciones a partir de valores. Estas acciones son desarrolladas por las OSC que responden a las demandas sociales que antes eran responsabilidad del estado atender.

## **Responsabilidad social en la provincia de Neuquén**

En Argentina, la RS se manifiesta como un proceso en vías de construcción que se ha potenciado en los últimos años. Esta mayor fuerza que ha ido cobrando, se hace evidente en el contexto argentino ante indicadores tales como la adhesión de un número cada vez mayor de empresas a diferentes estándares internacionales, la proliferación de distintos tipos de eventos y consultorías dedicadas a este tema, la aparición de áreas de RS y Sustentabilidad en muchas organizaciones y de acciones concretas producto de esta estrategia.

En el caso de Neuquén, la provincia refleja lo que sucede en Argentina. No obstante, este proceso de acercamiento de las organizaciones a la RS se observa que es aún más acompasado, sobre

todo en las PyMEs, principalmente a causa de que, como se explicara, el tamaño de la organización condiciona el proceso de RS. La mayoría de las grandes empresas radicadas en la zona realizan algún tipo de programa de RS, que normalmente vienen gestados desde sus casas matrices.

Con respecto a la situación de la provincia en materia de normativa de RS, la misma no cuenta aún con una ley específica; se han presentado algunos proyectos, pero la legislatura provincial no ha sancionado ninguno hasta el momento. Se destaca el nro. 8518 presentado por el gobierno provincial denominado “Responsabilidad Social, Ambiental y Comunitaria” que obligaría a las empresas afincadas en la provincia de más de 100 millones de pesos de facturación a presentar un plan de RS y un informe auditado con los avances de dicho plan. La posible futura norma recomienda la utilización del marco GRI y la incorporación del concepto de valor compartido.

La ley provincial 3166 de 2018, propuesta por el Instituto de Juegos de Azar de Neuquén, declara el 23 de abril como el Día Provincial de la Responsabilidad Social, en concordancia con la ley nacional 27301 de 2016, que establece el Día Nacional de la Responsabilidad Social, conmemorando la adhesión de Argentina a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas del año 2004. El objetivo es el de promover, concientizar y difundir prácticas socialmente responsables en la sociedad.

El gobierno provincial adhirió en marzo de 2017 a los 17 ODS, firmando un convenio con el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS) dependiente de la presidencia de la Nación. Se designó a la Dirección Provincial de Planificación dentro del Consejo Provincial de Planificación y Acción para el Desarrollo (COPADE) como responsable de coordinar las acciones interministeriales para el desarrollo, adecuación seguimiento y monitoreo de la implementación de los ODS en la provincia.

A partir de la adhesión, los organismos encargados de impulsar el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, han realizado diferentes foros, seminarios y talleres sobre la materia en diversas localidades provinciales con el propósito de alentar la adhesión a los 17 ODS en los distintos municipios dentro de la jurisdicción provincial.

### **Resultados y conclusiones**

Actualmente la investigación se encuentra en la etapa de procesamiento y tabulación de los cuestionarios. No obstante, por lo antes expuesto se puede apreciar que las organizaciones que asumen su RS seriamente ven en ella una nueva cultura organizacional, que modifica su propia visión, misión y gestión al hacerse responsables del impacto de sus decisiones y acciones.

De las definiciones citadas sobre RS se desprende que el comportamiento de las organizaciones socialmente responsables se caracteriza por ser el centro de su gestión. Es así que su desarrollo no refiere a circunstancias esporádicas, sino que está ligado a la sustentabilidad, es decir, que las acciones del presente son una verdadera apuesta para el futuro.

La Responsabilidad Social continúa profundizando su propia comprensión y la dimensión de sus acciones en pos del desarrollo sostenible. Al mismo tiempo, el desarrollo sostenible establece objetivos económicos, sociales y ambientales que la sociedad espera alcanzar; si una organización busca ser responsable necesariamente debe tener en cuenta las expectativas de la comunidad que lo rodea. RS y desarrollo sostenible están íntimamente ligados y son mutuamente dependientes. Por lo tanto, es claro que no va a poder existir un verdadero desarrollo sostenible si las organizaciones no adoptan los principios de la RS en su gestión.

Asimismo, cada vez más, la sociedad en su conjunto, y los gobiernos en particular, reconocen el valor de contar con organizaciones gestionadas de forma socialmente responsable. La adhesión y compromiso de la provincia de Neuquén a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 es una muestra de ello.

Por último, resulta muy alentadora la creciente repercusión que los temas de RS están teniendo dentro del mundo empresarial, del sector público, la academia e inclusive en las OSC. Esto permite ahondar en un debate acerca de avances institucionales que la sociedad contemporánea está

requiriendo por parte de todas las organizaciones para ser partícipes de aquellos temas que hacen al desarrollo integral y sustentable de las comunidades en las que están inmersas.

### Referencias bibliográficas

- Balfhor, Ch. (2008). *Cómo administrar una organización no gubernamental*. Buenos Aires: Educal.
- Baumann-Pauly, D.; Wickert, C.; Spence, L. y Scherer, A. (2013). "Organizing corporate social responsibility in small and large firms: Size matters". *Journal of Business Ethics*, 115 (2013), pp. 693-705.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of a Businessman*. New York: Harper & Row.
- Carroll, A. (1979). "A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance". *Academy of Management Review* nro. 4.
- Carroll, A. (1999). "Corporate social responsibility evolution of a definitional construct". *Business & Society*, 38(3).
- Ciliberti, F.; Pontrandolfo, P. y Scozzi, B. (2008). "Integrating Corporate Social Responsibility in the Management of Supply Chains", in *21st Century Management A reference Book*. Ed. Charles Wankel, Sage Publication.
- Código Civil y Comercial de la Nación. (2015). Buenos Aires: Infojus.
- Comisión Europea. (2001). "Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas". Bruselas: COM (2001) 366 final.
- Comisión Europea. (2011). "Estrategia Renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas". Bruselas: COM (2011) 681 final.
- Comisión Europea. (2019). "Corporate Social Responsibility, Responsible Business Conduct, and Business & Human Rights: Overview of Progress". Bruselas: SWD (2019) 143 final.
- Committee for Economic Development. (1971). *Social Responsibilities of Business Corporations*. New York: CED.
- Du, S.; Bhattacharya, C. B. y Sen, S. (2010). "Maximizing Business Returns to Corporate Social Responsibility (CSR): The Role of CSR Communication". *International Journal of Management Reviews* 12(1).
- Davis, K. (1960). "Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?" *California Management Review* Vol. 2.
- Davis, K. y Blomstrom, R. (1966). *Business and its Environment*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (1984). "The New Meaning of Corporate Social Responsibility". *California Management Review* nro. 26.
- Etzioni, A. (1993). *The spirit of community: rights, responsibilities and the communitarian agenda*. New York: Ed. Crown Publishers.
- Fombrun, Ch. (1996). *Reputation: Realizing Value From the Corporate Image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Frederick, W. (1960). "The Growing Concern Over Business Responsibility". *California Management Review* nro. 2.
- Freeman, E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Gilli, J. (2011). *Ética y Empresa*. Buenos Aires: Granica.
- Global Reporting Initiative (GRI). (2014). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 4*. GRI.
- Global Reporting Initiative (GRI). (2016). *Estándar GRI 101: Fundamentos*. GRI.
- Global Reporting Initiative (GRI). (2016). *Glosario de los Estándares GRI 2016*. GRI.
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). *ISO 26000:2010*.
- Jenkins, R. (2004). *Social Identity*. London: Routledge.
- Kaysen, C. (1957). "The Social Significance of Modern Corporation". *American Economic Review*, nro. 47.

- Kliksberg, B. (2004). *Más ética, más desarrollo*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.
- Kliksberg, B. (2016). *El informe Kliksberg: La responsabilidad social de las empresas*. Obtenido el 30 de Abril de 2019 de <http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8187/8797?temporada=4>
- Ley nacional nro. 27301. (2016). Obtenida el 5 de Julio de 2019 de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=267338>
- Ley provincia de Neuquén nro. 3166. (2018). Obtenida el 5 de Julio de 2019 de <https://www.legislaturaneuquen.gob.ar/SVRFILES/hln/documentos/VerTaqui/XLVII/ApendiceReunion25/DC11577C.pdf>
- Martínez Alier, J. (1992). *Ecología y Pobreza*. Valencia: Centre Cultural Bancaixa.
- Montaño, C. (2005). *Tercer sector y cuestión social: crítica al patrón emergente de intervención social*. Sao Pablo: Cortez Editora.
- Morrós Ribera, J. y Vidal Martínez, I. (2005). *La Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Ed. Fundación Confemetal.
- Murillo, D. y Lozano, J. M. (2006). "SMEs and CSR: An Approach to CSR in Their Own Words. *Journal of Business Ethics*". Vol. 67, nº 3, pp. 227-240.
- Naciones Unidas (ONU). (1948). *Declaración universal de Derechos Humanos*. ONU.
- Naciones Unidas (ONU). (2015). *17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Obtenido el 29 de Julio de 2019 de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2011). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Revisión 2011*. Paris: OECD.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1944). *Declaración de Filadelfia*. OIT.
- Proyecto de ley provincial 8.518/2014 de responsabilidad social, ambiental y comunitaria (Neuquén).
- Putnam, R. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital". *Journal of Democracy* 6 (1), 65-78.
- Riechmann, J.; Linz, M. y Sempere, J. (2007). *Vivir (bien) con menos. Sobre suficiencia y sostenibilidad*. Barcelona: Icara.
- Secretaría de Planificación y Acción para el Desarrollo (2017). *Informe Provincial Neuquén 2017*. Neuquén: Gobierno de la Provincia de Neuquén. Obtenido el 30 de Julio de 2019 de <https://www.copade.gob.ar/archivos/Informe%20provincial%20ODS%20Diciembre%202017.pdf>
- Sethi, P. (1975). "Dimensions of Corporate Social Performance: an Analysis Framework". *California Management Review* nro. 3.
- Vidal, P. y Torres, D. (2005). *La responsabilidad social de las organizaciones no lucrativas. Aproximación conceptual y desarrollo del modelo de RSO*. Barcelona: Observatorio del Tercer Sector.
- World Commission on Environment and Development. (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press.