

Metodología para implementar indicadores de responsabilidad social empresarial que impacten en el desarrollo local



Methodology to implement corporate social responsibility indicators that impact local development

Metodologia para implementar indicadores de responsabilidade social corporativa, de impacto para o desenvolvimento local

Martha María Cruz Bravo¹; Noraida Garbizo Flores²; Alba Marina Lezcano Gil³

¹ Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur. Pinar del Río, Cuba.

 <https://orcid.org/0000-0001-8141-283X>

 macruz@upr.edu.cu

² Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur. Pinar del Río, Cuba.

 <https://orcid.org/0000-0003-3109-468X>

 norita@upr.edu.cu

³ Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur. Pinar del Río, Cuba.

 <https://orcid.org/0000-0001-8574-8859>

 marina@upr.edu.cu

Recibido: 25/07/2021

Aprobado: 19/12/2021

RESUMEN

Las propuestas de modelos y otras formas de medir la Responsabilidad Social Empresarial han sido diversas en las últimas décadas; estas van desde el análisis de informes de sostenibilidad, que proporcionan las empresas, hasta la aplicación de indicadores únicos y múltiples. De estos últimos, muy pocas son las formuladas para medir el impacto en el territorio de las actividades empresariales que se desarrollan a partir de la utilización de indicadores contextualizados a los entornos locales, para lo cual es importante contar con guías que metodológicamente permitan evaluar, de manera acertada, la actuación socialmente responsable de las empresas en los territorios. El objetivo de este trabajo es: diseñar una metodología para la implementación de un Sistema de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Municipal, que permita al gobierno municipal evaluar la gestión socialmente responsable y el compromiso social del empresariado local, con enfoque de grupos de interés e ir forjando una cultura de producción y servicios que potencie el desarrollo local sostenible y el bienestar comunitario, validando la misma a través del uso del método Delphi, como método de consulta a expertos.

Palabras clave: desarrollo local; dimensiones; grupos de interés; metodología; responsabilidad social empresarial

ABSTRACT

The proposals for models and other ways of measuring Corporate Social Responsibility have been diverse in recent decades, ranging from the analysis of sustainability reports provided by enterprises to the application of single and multiple indicators. Of the latter, very few are those formulated to measure the impact on the territory of enterprise activities that are developed from the use of indicators contextualized to local environments, for which it is important to have guides that methodologically allow to evaluate, in an accurate way, the socially responsible performance of enterprises in the territories. The objective of this work is: to design a methodology for the implementation of a System of Municipal Corporate Social Responsibility Indicators, which allows the municipal government to evaluate the socially responsible management and the social

commitment of the local enterprise community, with a focus on interest groups and forging a culture of production and services that enhances sustainable local development and community welfare, validating it through the use of the Delphi method, as a method of consultation with experts.

Keywords: local development; dimensions; stakeholders; methodology; corporate social responsibility

RESUMO

As propostas de modelos e outras formas de medir a Responsabilidade Social Corporativa têm sido diversas nas últimas décadas, desde a análise dos relatórios de sustentabilidade fornecidos pelas empresas até a aplicação de indicadores únicos e múltiplos. Destes últimos, muito poucos são formulados para medir o impacto no território das atividades empresariais que são desenvolvidas a partir do uso de indicadores contextualizados aos ambientes locais, para os quais é importante ter guias que permitam metodologicamente avaliar, de forma precisa, o desempenho socialmente responsável das empresas nos territórios. O objetivo deste trabalho é: elaborar uma metodologia para a implementação de um Sistema de Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial Municipal, que permita ao governo municipal avaliar a gestão socialmente responsável e o compromisso social das empresas locais, com foco nas partes interessadas e forjar uma cultura de produção e serviços que aumente o desenvolvimento local sustentável e o bem-estar da comunidade, validando-o através do uso do método Delphi, como método de consulta a especialistas.

Palavras-chave: desenvolvimento local; dimensões; partes interessadas; metodologia; responsabilidade social corporativa

INTRODUCCIÓN

Las empresas crean y desarrollan sus procesos en un entorno local, por lo que en la realización de sus actividades no pueden estar ajenas al medioambiente en que se desenvuelven, por cuanto es imposible que operen sin que afecten o sean afectadas por ese entorno. De ahí la necesidad de que los modelos de gestión que se utilicen deban tener presente el respeto a las necesidades, expectativas, preocupaciones e intereses de los diferentes grupos de interés, sobre todo, de la localidad en la que está enclavada, lo que presupone la toma de conciencia de empresarios y gobiernos locales de que la legitimidad para operar y realizar las actividades a ellos inherentes, les viene otorgada por los grupos de interés con los que se relacionan y que esos modelos deben tener como basamento principal, la sustentabilidad desde el punto de vista social, económico y medioambiental.

Es recurrente en la actualidad que las decisiones de políticas de desarrollo económico y social en actores claves estén signadas por el enfoque *stakeholder*, está cada vez más extendido; por eso, la gran mayoría de las propuestas recientes de investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se enfocan en la creación de valor por parte de la empresa hacia sus principales grupos de interés (Díaz de la Cruz & Fernández Fernández, 2016).

El Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible define la Responsabilidad Social Corporativa como el "compromiso continuo por parte de las empresas a comportarse de forma ética y contribuir al desarrollo económico sostenible, al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general", concepto recogido en el trabajo realizado por Díaz de la Cruz y Fernández Fernández (2016), se convierte en una especie de eje para que el Estado, a partir de esta idea, pueda promover en el empresariado prácticas responsables con todos sus grupos de interés (Saltos Orrala & Velázquez Ávila, 2019).

De lo que se trata, entonces, es de forjar una cultura que contribuya a integrar a los modelos de gestión, buenas prácticas empresariales que tributen al desarrollo local sostenible, incorporando estrategias reales en torno a la Responsabilidad Social

Empresarial, de manera que esta se erija como eje transversal del sistema integrado de gestión empresarial, identificándose empresarios y gobiernos locales con una imagen pública más responsable. "(...) La Responsabilidad Social es una teoría de gestión que obliga a la organización a situarse y comprometerse socialmente en y desde el mismo ejercicio de sus funciones básicas. Desde luego, es la misma gestión organizacional que es socialmente responsable y no uno de sus apéndices marginales (...)" (Vallaey, 2007).

Desde los años 20 del pasado siglo hasta la actualidad, han sido múltiples las definiciones establecidas por diferentes autores, asociadas a la Responsabilidad Social y a la Responsabilidad Social Empresarial, entre las que se destacan las que a continuación se refieren; también se han diseñado estándares internacionales que abordan el tema desde diferentes perspectivas y dimensiones: social, ambiental, económica y ética. La Responsabilidad Social Empresarial, en términos complejos, es definida como la combinación de acciones voluntarias por parte de las empresas, con el fin de aportar soluciones a los problemas sociales y medioambientales, incorporándolas dentro de sus políticas de procedimientos comerciales y, en particular, en las relaciones con sus grupos de interés (Morell Jiménez, 2019).

En las últimas décadas, un aspecto bastante discutido es el problema de la medición de la RSE. Fue posible determinar que las principales propuestas para este tipo de medición están relacionadas con (1) el análisis de los informes presentados por las empresas y (2) la formulación de indicadores únicos y múltiples (Puentes López & Lis Gutiérrez, 2018). A pesar de los esfuerzos realizados, aún no existe consenso en la solución de este problema por las dificultades objetivas y subjetivas encontradas en su medición y la gran diversidad de indicadores que no permite una aplicación eficaz de los mismos en las dimensiones reconocidas de la RSE: social, ambiental, ética y especialmente económica, específicamente, esta última dimensión ha sido la más polémica en cuanto a su relevancia y a la forma más efectiva de medirla desde la perspectiva de la RSE.

Según Puentes y Lis-Gutiérrez (2018), la revisión de las formas de medir la RSE permitió agruparlas principalmente en dos tipos: reportes de RSE e indicadores únicos y múltiples. Dicha clasificación incluye un amplio abanico de propuestas y combinaciones de indicadores; la mayoría ha tenido como base las memorias de sostenibilidad de la

Global Reporting Initiative, institución independiente que funciona como un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente, en la que participan, de forma activa, representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, de centros de investigación, de organizaciones medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables y cuya misión es elaborar y difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, que se instituye como un informe contable opcional sobre sostenibilidad. La Global Reporting Initiative, no obstante, considerada el primer *estándar* creado de este tipo en el mundo, no ha logrado su generalización como instrumento de medición de RSE.

En América Latina, se han difundido series de indicadores en términos de medición de RSE, los Indicadores del Instituto Ethos de Brasil (2012), que ofrecen la posibilidad de poder medir el compromiso y la actuación socialmente responsable de empresas y organizaciones de diferentes tipos. El Instituto Ethos constituye otra de las organizaciones que, desde el año 2000, mantiene un programa de capacitación de profesionales de los medios de comunicación en relación con la responsabilidad social de las empresas con varias ediciones en torno a este tópico. Todo ello contribuye a profundizar el conocimiento y la difusión del tema y llama a la reflexión de los diferentes actores sociales acerca de la importancia que reviste el hecho de que las empresas revisen sus prácticas de gestión.

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial constituyen, en conjunto, una herramienta para la evaluación y la planificación de los procesos de responsabilidad social en las organizaciones. Según esta organización, dichos indicadores pueden ser de diferentes tipos: indicadores de profundidad (los que permiten evaluar la etapa en que se encuentra la gestión de la RSE de una empresa), indicadores binarios e indicadores cuantitativos.

En conjunto, esta estructura de indicadores permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. Por ejemplo, saber en qué etapa se encuentra la organización y permite establecer las acciones que hacen falta impulsar para pasar a la etapa subsiguiente.

También es importante determinar objetivamente qué políticas, prácticas socialmente responsables, modelos, etc., de RSE pueden ser asumidos por cada organización, pequeña, mediana o gran empresa, teniendo en cuenta la importante relación que existe entre los recursos de todo tipo con que cuentan, el acceso a los mismos, así como las capacidades organizacionales para asumir procesos políticos y estratégicos complejos, como es el caso de la RSE, entre otros elementos. Sin embargo, existe consenso en que el uso de modelos de gestión socialmente responsables en cualquier tamaño de empresa trae múltiples beneficios, tanto para la organización como para todos sus grupos de interés, especialmente las comunidades locales.

En la actualidad, existe una gran cantidad de organizaciones privadas o públicas y la mayoría de estas desean obtener un distintivo o certificado que plasme la existencia de actitudes o prácticas socialmente responsables dentro de sus actividades empresariales, debido a los beneficios que estos traen, tales como la mejora de la imagen corporativa, atracción de nuevos consumidores, aumento de los índices de lealtad del consumidor, entre otros (Herrera Acosta et al., 2020).

En general, las organizaciones que han asumido prácticas de RSE, en mayor o menor medida, han establecido un algoritmo de trabajo que permite, específicamente al sector empresarial, seguir determinadas pautas que viabilicen, sobre todo, metodológicamente el proceso de implementación de indicadores de RSE por constituir uno de los sectores que más impacta en el desarrollo socioeconómico sostenible de cualquier país. También existen una amplia variedad de guías prácticas y otras formas de cuantificar las relaciones que se establecen entre la RSE, como filosofía de gestión y otros aspectos que son claves en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones empresariales.

En la cuantificación de la RSE y de otros aspectos organizacionales, tales como: el rendimiento financiero, la calidad, la reputación, no se observa consenso en los resultados obtenidos por los diferentes investigadores; pero los estudios demuestran correlación positiva entre responsabilidad social y las diversas variables relacionadas(...), siendo esto un aspecto a favor de esta forma de gestión empresarial que le otorga mayor pertinencia y vigencia en el campo gerencial (Bermudez Colina & Mejías Acosta, 2018).

En la actualidad, se considera clave en la gestión socialmente responsable del sector empresarial establecer las pautas para la medición del nivel de integración de las políticas sociales de gestión a las estrategias de desarrollo de cada organización y al fomento de una cultura organizacional que potencie un mayor compromiso con los objetivos y la misión de la organización y con la estrategia de desarrollo local.

El establecimiento de las directrices estratégicas de la organización por parte del gobierno corporativo, así como su posterior comunicación y aceptación por parte de sus miembros, deben favorecer una toma de decisiones a nivel individual y organizacional, que sea conforme con la cultura ética y las políticas de RSE de la empresa (Díaz de la Cruz & Fernández Fernández, 2016).

Tan importante como la institución y aplicación de una política de RSE, es llevar a cabo un proceso de medición de los resultados obtenidos por la implementación de dichas políticas de RSE (Pérez Espinoza et al., 2016).

Lo anterior presupone el uso de indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan, en este caso concreto, a los gobiernos locales conocer cuál es el comportamiento que tienen hoy sus organizaciones respecto a la RSE y cómo estas son integradas a los modelos de gestión para lograr un mejor desempeño de las empresas, con un impacto en el bienestar local en función del cumplimiento de los objetivos del desarrollo local sostenible.

En el caso concreto de Cuba, la Responsabilidad Social es inherente al sistema sociopolítico existente, que es por esencia humanista y participativo, sin embargo, a nivel de empresa y estructuras de base de todo tipo, no siempre es considerado un tema prioritario para lograr un buen desempeño y, por tanto, no orientan sus modelos de gestión desde un enfoque socialmente responsable, por lo que no son muy activas en los ámbitos de la RSE. La Responsabilidad Social Empresarial es implícita y naturalizada, pero ejercida sin autonomía empresarial en respuesta a orientaciones superiores (Betancourt Abio & Gómez Arencibia, 2021).

En opinión de las autoras, en Cuba, sería importante desarrollar modelos de indicadores que tengan en cuenta las características e importancia del territorio, es decir, de la

localidad en donde impactan, tanto positiva como negativamente las empresas y otras organizaciones, en fin, indicadores que puedan ser contextualizados en un entorno local, donde el gobierno asuma el protagonismo en la implementación de los mismos, logrando que las actividades empresariales se realicen sobre la base del compromiso y la responsabilidad social por el desarrollo local inclusivo y multiactorial, que potencie otras variables como la innovación, el desempeño ético, el enfoque de cadena de valor, el desarrollo de sectores estratégicos, etc.

La actualización del Modelo Económico Cubano, la implementación de los Lineamientos de la política económica y social del país y los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, constituyen importantes razones para que, de manera inmediata, se avance en el proceso de adopción de manera gradual de las buenas prácticas en RSE, que conlleve a un real desarrollo local sostenible.

El trabajo interinstitucional de manera integrada de los principales actores locales, donde el Centro Universitario Municipal se erige como el centro más importante en la gestión del conocimiento y la innovación, ha permitido identificar determinadas debilidades que frenan el desarrollo local y, por supuesto, el desarrollo del país. Entre esas cuestiones, se encuentran algunos problemas que están asociados a la no utilización de enfoques de gestión socialmente responsables, que estén orientados a una mayor contribución al desarrollo local.

Las razones anteriores sustentan la realización de este trabajo que tiene como objetivo: diseñar una metodología para la implementación de un Sistema de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Municipal (Sirsem), que permita al gobierno municipal, evaluar la gestión socialmente responsable y el compromiso social del empresariado local, con enfoque de grupos de interés e ir forjando una cultura de producción y servicios que potencie el desarrollo local sostenible y el bienestar comunitario, validando la misma a través del uso del método Delphi, como método de consulta a expertos.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la metodología tuvo como base un diagnóstico que se realizó a través de dos entrevistas grupales abiertas; una con los miembros del Grupo de Desarrollo Local y la otra con un grupo integrado por actores locales claves de las empresas y organizaciones más importantes del municipio, en términos de aportes al desarrollo local, orientados desde la innovación y la sostenibilidad.

El diagnóstico tuvo como objetivo determinar las regularidades sobre el estado en que se encuentra la aplicación de algunos indicadores socioeconómicos y ambientales que pueden contribuir a medir la RSE en las empresas y organizaciones empresariales y de servicios del territorio en las siguientes áreas: sistema organizacional imperante, ética y valores empresariales, calidad de vida de los trabajadores en la empresa, compromiso con la comunidad, contribución al desarrollo local, cuidado y preservación del medioambiente y relación de la empresa con los grupos de interés (*stakeholders*).

Con el propósito de corroborar la validez y efectividad de la metodología para implementar un Sirsem, que permita al gobierno del municipio Consolación del Sur poder contar con una herramienta que les facilite el proceso de evaluación del comportamiento socialmente responsable de las empresas del territorio en las dimensiones social, económica, ambiental y del sistema organizacional y de valores imperantes, se decidió realizar una consulta a expertos, a partir del uso del método Delphi.

El uso de este método estuvo precedido por la realización de una importante fase preliminar en la que se aplica el procedimiento de selección de expertos, consistente en la autovaloración de los mismos a través de un cuestionario, de sus competencias y las fuentes que les permiten argumentar sus criterios en el tema en cuestión para poder, posteriormente, determinar el nivel de competencia de cada experto, previamente seleccionados en temas de desarrollo local, RSE e indicadores que permitan a los gobiernos locales evaluar la conducta socialmente responsable de las organizaciones empresariales y de otro tipo en los entornos locales.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entre las principales regularidades del diagnóstico, se identificaron las siguientes:

1. No se perciben e identifican en muchos casos los impactos (especialmente negativos) que generan las empresas en la localidad
2. Desconocimiento de cómo gestionar de manera socialmente responsable, a través de las prácticas de RSE, que tengan en cuenta los intereses de los diferentes grupos de interés (*stakeholders*)
3. No se encuentran criterios que permitan orientar a las empresas en la manera de integrar la Responsabilidad Social Empresarial a la estrategia general y a los planes de desarrollo integral, tanto a nivel empresarial como a nivel de gobierno local
4. Niveles de subordinación vertical y sectorial que generan políticas de este tipo y que limitan una mayor preocupación y aportes al desarrollo local sostenible
5. No se aprovechan racionalmente los recursos de todo tipo, con los que actualmente cuenta el territorio
6. El Grupo de Desarrollo Local no cuenta actualmente con herramientas que permitan orientar a las empresas y entidades del territorio en prácticas de RSE que contribuyan a forjar una cultura empresarial que potencie la actuación socialmente responsable

Los indicadores múltiples constituyen uno de los puntos de vistas más utilizados en la medición de la RSE, especialmente a través de sistemas de indicadores que incluyen varias dimensiones (social, gobernabilidad, ética empresarial, económica y medioambiental), que se han convertido en una forma de medir las acciones de RSE y sus resultados. Sin embargo, en el marco de un territorio, de una localidad, es preciso, como se ha expresado, contextualizar estos indicadores y, además, ofrecer a los gobiernos locales guías metodológicas que permitan, paso a paso, implementar adecuadamente y con eficacia un sistema de indicadores de RSE, potenciando el desempeño empresarial, el éxito competitivo y el desarrollo local sostenible inclusivo, teniendo como base la Estrategia Municipal de Desarrollo Local.

Las bases teóricas, metodológicas y normativas que sustentaron la metodología fueron las siguientes:

- Los criterios, conceptos y definiciones aportados por autores e instituciones extranjeras y cubanas reconocidos internacionalmente en el campo de la Responsabilidad Social, tales como: François Vallaey, Cuadernos de la Cátedra "La Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo de Lena Strandberg y Rafael Betancourt Abio, este último, en el caso de Cuba
- Global Reporting Initiative que elabora y difunde Guías para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad
- La norma ISO 26000 sobre RSE
- La Norma Internacional SA 8000 Social Accountability
- Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos de Brasil (en todas sus versiones)
- Sistema de gestión integral (ISO 9001/2008, ISO 14001/2004, ISO 50001/2011, OHSAS 18001/2007)
- Las regulaciones relativas a la dirección y gestión del sistema empresarial cubano que permiten mayor autogestión en la toma de decisiones operativas y estratégicas (Decreto Ley 334/2017, Decreto 335/2017, Decreto 336/2017)
- Las normativas cubanas vinculadas a sistemas de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión de riesgos y protección del medioambiente

La metodología propuesta consta de seis etapas, las que, de manera resumida, se explican a continuación:

Etapas I: Formación y capacitación del Grupo o equipo de expertos en Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo local.

Objetivo: Constituir un equipo que se responsabilice ante la máxima dirección del gobierno en desarrollar y evaluar un modelo de gestión, con enfoque socialmente responsable en la localidad.

Fase I: Diseño y selección del grupo o equipo de expertos en RSE.

Principales acciones:

1. Diseñar la estructura del equipo de expertos que debe estar integrado por un grupo multidisciplinario de actores locales, (Centros Universitarios Municipales, miembros del Grupo de Desarrollo Local, profesionales e investigadores de empresas del territorio en temas de seguridad y salud en el trabajo, medioambiente, calidad, presidentes de Consejos Populares, etc.)
2. Seleccionar los miembros del equipo de implementación y evaluación de indicadores y otras acciones de RSE que sean capaces de promover y facilitar las alianzas estratégicas, la organización y el cambio cultural para el desarrollo local, desde una perspectiva socialmente responsable, fomentando conductas de desempeño que se traduzcan en indicadores que permitan cuantificar los resultados económicos, sociales y medioambientales

Fase II: Capacitación del grupo o equipo de expertos en RSE.

En esta fase, las acciones que la distinguen son:

1. Diagnosticar el estado en que se encuentran los conocimientos relacionados con la RSE y el desarrollo local en los miembros del equipo de expertos
2. Elaborar los programas de capacitación para las empresas de la localidad, en los que se tenga en cuenta los siguientes objetivos:
 - a. Interpretar los conceptos básicos asociados a la RSE
 - b. Valorar las experiencias de la aplicación de indicadores de RSE, especialmente, en países de América Latina
 - c. Analizar las normas y estándares internacionales en materia de RSE
 - d. Caracterizar el modelo económico cubano en las condiciones actuales, en su relación con las prácticas de RSE
3. Realizar talleres con los integrantes del grupo de expertos y los grupos de interés de la localidad

Etapa II: Diagnóstico de la situación de las empresas del territorio en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Objetivo: Determinar cómo se ven las organizaciones de la localidad en su gestión empresarial, tomando como punto de análisis los elementos de la RSE y si están orientadas a satisfacer su responsabilidad con los grupos de interés de la localidad.

Fase I: Compilación de las acciones de Responsabilidad Social, que actualmente realizan las empresas del territorio.

Principales acciones:

1. Determinar el tiempo y recursos que dedican actualmente las empresas a las acciones de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo local
2. Identificar los proyectos o programas de acción social propia de la o las empresas del territorio y/o su participación en programas de este tipo, emprendidos por el gobierno local
3. Analizar si la estrategia general y los programas de desarrollo integral de las empresas enfocan la gestión de estas hacia empresas socialmente responsables
4. Investigar si la empresa en su proceso de producción o prestación de servicios cumple las expectativas de todos los *stakeholders* internos y externos en cuanto a seguridad, gestión ambiental, calidad y Responsabilidad Social Empresarial

Fase II: Diseño y aplicación de los instrumentos del diagnóstico para integrantes de los grupos de interés de la localidad y otros organismos e instituciones.

Principales acciones:

1. Elaborar las encuestas y entrevistas (grupales e individuales) para aplicar a directivos, trabajadores y demás miembros de los grupos de interés de la localidad, por el grupo de expertos
2. Dialogar con la comunidad en la que se encuentran establecidas las empresas, determinando los aspectos más significativos y donde más impacta la empresa en la localidad, desde el punto de vista social, ambiental y económico

3. Aplicar encuestas a trabajadores para determinar si están involucrados y hasta dónde, en acciones de responsabilidad social, especialmente, que contribuyan al desarrollo local y cómo las políticas de recursos humanos los afectan en cuanto a: compensaciones y beneficios, capacitación, el ambiente laboral, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, entre otros

Etapas III: Levantamiento de las acciones actuales y futuras de RSE de las empresas del territorio, vinculadas a la Estrategia de Desarrollo Municipal.

Objetivo: Identificar las acciones actuales y potenciales de RSE en las empresas objeto de análisis, vinculadas a los objetivos de desarrollo sostenibles, contenidos en la Estrategia de Desarrollo Municipal.

Principales acciones:

1. Investigar si la estrategia de desarrollo local aborda de manera integral las soluciones a los problemas del desarrollo local en las dimensiones sociales, culturales y ambientales, teniendo en cuenta la gestión de las tres economías: estatal, cooperativa y privada
2. Identificar los objetivos de desarrollo prioritarios del territorio desde las dimensiones social, económica y medioambiental
3. Determinar cuáles son los objetivos en el corto, mediano y largo plazo, a los que pueden contribuir las empresas del territorio que tengan en cuenta la satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés y que contribuyan al desarrollo sostenible
4. Analizar las inversiones del gobierno local que puedan estar disponibles para las Mipymes (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas) locales, a favor de los grupos y comunidades en las que estas operan y la utilización de diferentes alternativas: proyectos de desarrollo local, proyectos de colaboración internacional, programas nacionales y territoriales, etc.

Etapa IV: Diseño del sistema de indicadores de RSE para el desarrollo local.

Objetivo: Construir un sistema de indicadores que permita facilitar, organizar, evaluar y generalizar el concepto de RSE, desde una perspectiva local con un enfoque socioeconómico y ambiental.

Fase I: Diagnóstico del estado en que se encuentra la aplicación de los principales indicadores socioeconómicos y ambientales que contribuyen a medir la Responsabilidad Social Empresarial.

Principales acciones:

1. Definir los indicadores a tener en cuenta en cada una de las dimensiones (social, económica, ambiental y ética) para llevar a cabo el diagnóstico del estado actual de aquellos que contribuyen a medir Responsabilidad Social Empresarial
2. Determinar el sistema de indicadores para diagnosticar el estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas en los entornos locales
3. Aplicar los instrumentos para determinar las regularidades del diagnóstico y analizar los resultados obtenidos sobre el estado en que se encuentra la aplicación de los principales indicadores socioeconómicos y ambientales que contribuyen a medir la Responsabilidad Social Empresarial

Fase II: Diseño del Sistema de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo local.

Principales acciones:

1. Socializar los estándares internacionales, normativas y "buenas prácticas" más importantes, que están enfocados en el incremento de la eficiencia y la eficacia orientada a satisfacer la responsabilidad social en los entornos locales, a saber: ISO 26000, Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos de Brasil (en todas sus versiones y la normativa cubana relativa a los sistemas de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, Resolución 60 de la Contraloría General de la República, entre otras)

2. Identificar los aspectos a contemplar en las dimensiones social, económica, ambiental y ética
3. Diseñar un sistema de indicadores de RSE para el desarrollo local que tenga en cuenta el análisis del entorno, el contexto cultural y la tradición socioeconómica de la localidad (a partir de los aspectos contemplados en cada dimensión)

En cada dimensión deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: valores, transparencia y gobernabilidad, público interno, medioambiente, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y sociedad.

A partir de estos tópicos, se definieron los indicadores, su estructura y contenido. Estos son cualitativos y cuantitativos y su nivel de aplicabilidad y exigibilidad depende del tamaño de la empresa y/o de la disponibilidad de la información de la actividad que estas realizan, lo que puede implicar que algunos indicadores no se ajusten en el momento de la implementación. Estos indicadores deben ir pasando de un nivel a otro, en la medida en que el modelo de gestión empresarial se oriente más, hacia un enfoque socialmente responsable, lo que exigirá compromiso, planeamiento e inversiones para poder llegar a niveles más altos.

Etapas V: Implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de indicadores de RSE.

Objetivo: Establecer los indicadores cualitativos y cuantitativos que midan el desempeño ético, económico, social y ambiental de la empresa con los grupos de interés, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico, estableciendo acciones para su evaluación y eficacia.

Principales acciones:

1. Decidir el orden de prioridad en el proceso de implementación de las empresas y entidades del territorio, por el equipo de expertos, a partir de los resultados del diagnóstico
2. Identificar los problemas que se vayan presentado durante la fase de implementación del sistema de indicadores y realizar oportunamente las correcciones necesarias

3. Proponer actividades y programas de acción social a partir de los resultados de los indicadores

Etapa VI: Supervisión y control

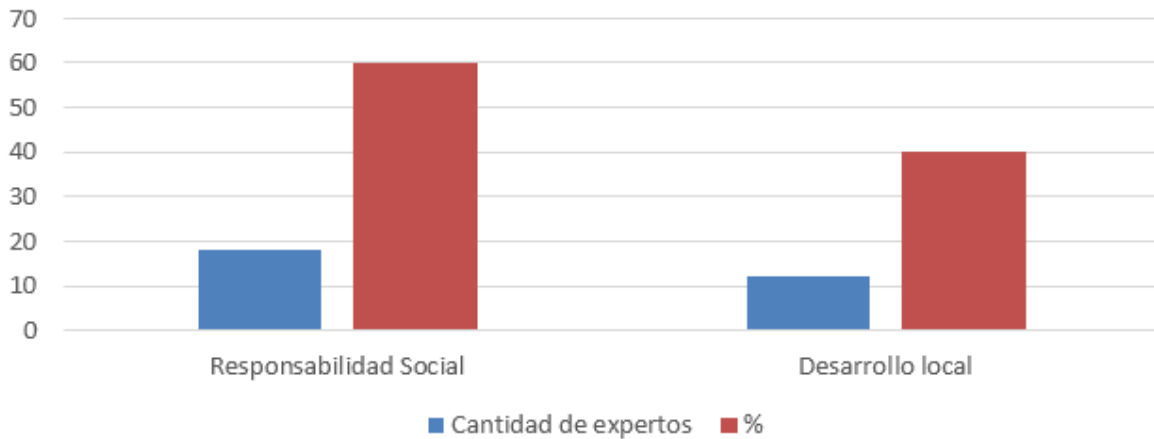
Objetivo: Evaluar la eficacia del proceso de implementación del Sirsem y su impacto en la conducta socialmente responsable de los sectores de la economía en el desarrollo local, alertando de manera preventiva sobre cualquier insuficiencia, deficiencia y riesgos actuales y potenciales en su implementación.

Principales acciones:

1. Identificar la información que debe recogerse, las fuentes de esa información y los instrumentos para recopilarlas para la evaluación del proceso de implementación
2. Determinar si el sistema de indicadores implementados permite lograr realmente los impactos planificados desde las dimensiones social, económica, ética y ambiental, en los plazos establecidos, con el menor costo económico-financiero, social y ambiental posible
3. Demostrar si el proceso de implementación de los indicadores de RSE ha contribuido a modificar el comportamiento empresarial en cuanto a orientar su enfoque de gestión hacia una perspectiva socialmente responsable

Resultados de la aplicación del método Delphi de consulta a expertos

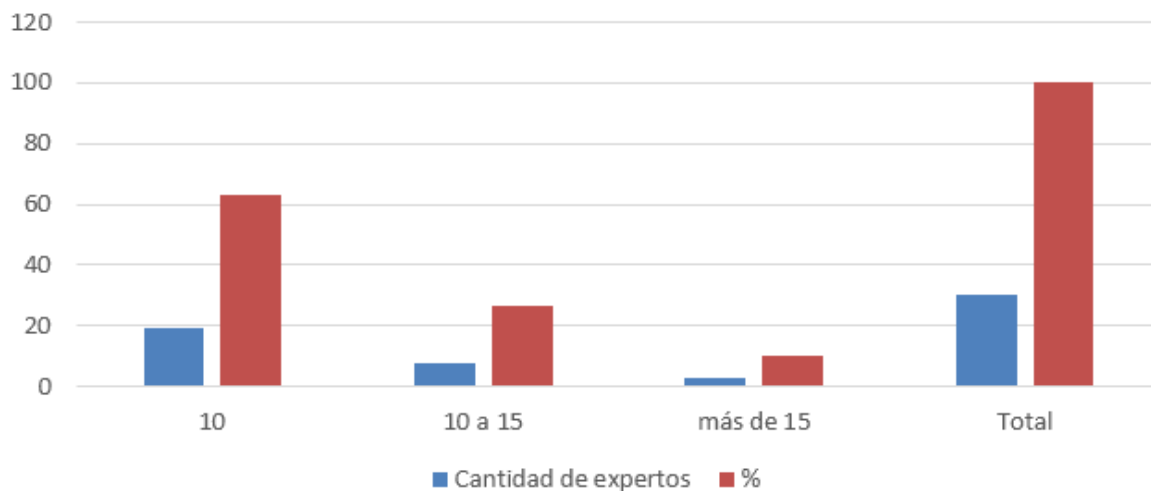
Para la aplicación del método Delphi, se seleccionaron para el estudio 30 expertos de la Universidad de Pinar del Río (Centro de Estudios: CE-GESTA y Centro Universitario Municipal de Consolación del Sur), Centro Félix Varela, Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas de La Habana y otros profesionales de la producción y el gobierno a nivel local, que han investigado y tienen resultados importantes en el tema en cuestión. Como se muestra en el gráfico siguiente, el 60 % de los expertos califican en los temas de Responsabilidad social e indicadores para su evaluación y el 40 % en desarrollo local.



Gráf. 1 - Calificación profesional de los expertos seleccionados para evaluar la metodología

Fuente: Elaborado por las autoras

Los años de experiencia de los expertos seleccionados en el tema objeto de estudio se muestran en el siguiente gráfico:



Gráf. 2 - Años de experiencias de los expertos en Responsabilidad Social y Desarrollo Local

Fuente: Elaborado por las autoras

De los expertos seleccionados, el 20 %, Doctores en Ciencias, el 57 % Máster en Ciencias y el 23 % Especialistas, lo que garantiza un buen nivel de científicidad en las valoraciones a realizar en la propuesta objeto de estudio.

Como parte de la fase preliminar y después de seleccionados los expertos que serían consultados, a los que cumplían los requisitos, se les sometió a un proceso de autoevaluación acerca de los niveles de información y argumentación que poseían sobre el tema en cuestión.

Para ello, se confeccionó un cuestionario en el que, después que se les solicitó determinada información general de cada uno de los expertos, se les pidió que marcaran con una cruz, en una escala creciente de 1 a 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tenían sobre el tema de estudio.

A partir de aquí, se pudo calcular muy fácilmente el coeficiente de conocimiento o información (Kc). Posteriormente, cada experto realizó una autoevaluación, según los criterios establecidos en la siguiente tabla para determinar el coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka) sobre el tema de estudio.

Tabla 1 - Patrón de factores para determinar el coeficiente de argumentación (Ka)

Patrón de factores	Alto (A)	Medio (M)	Bajo (B)
1. Análisis teóricos realizados	0.3	0.2	0.1
2. Experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
3. Trabajo de autores nacionales	0.05	0.05	0.05
4. Trabajo de autores extranjeros	0.05	0.05	0.05
5. Conocimiento del estado actual del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
6. Intuición	0.05	0.05	0.05
TOTAL	1	0.8	0.5

Fuente: Elaborado por las autoras

Calculados los coeficientes de conocimiento (Kc) y argumentación (Ka), anteriormente explicados, se determinó finalmente el coeficiente de competencia (K) de cada experto, a través de la ecuación: $K = 0.5 (Kc + Ka)$.

Del proceso de autoevaluación de los expertos, se obtuvo que el 63 % de los mismos obtiene una calificación alta de su coeficiente de competencia y el resto, el 37 % obtiene una calificación media de su coeficiente de competencia, lo que muestra un alto nivel de competencia para evaluar la propuesta objeto de valoración.

Después de concluido el proceso de autoevaluación, se procede a aplicar el método Delphi para validar la metodología propuesta, que comenzó con la entrega de un documento a cada experto que, además de otros aspectos importantes, contenía la metodología propuesta estructurada por etapas y algunas de ellas organizadas por fases, con sus respectivas acciones, herramientas, métodos e instrumentos a utilizar para cumplir con los objetivos propuestos en cada una de ellas, en particular, y la meta general de la metodología.

Seguidamente, se aplicó un cuestionario para evaluar el nivel de aplicabilidad y validez de la metodología propuesta, teniendo en cuenta 6 indicadores que a continuación se detallan. Estos indicadores fueron:

1. La metodología direcciona al gobierno local sobre el desempeño de las empresas del territorio en las distintas áreas de la RSE, con enfoque de grupos de interés y desarrollo local sostenible
2. Potencia a la RSE como un sistema de gestión integral y una herramienta estratégica para alinear el interés empresarial y el interés público, propiciando el desarrollo económico, social y ambiental, local y nacional
3. Los componentes estructurales y metodológicos de la metodología son esenciales y de fácil comprensión para alcanzar el objetivo general propuesto
4. Herramienta que contribuye a la formación de una cultura de la RSE con el desarrollo local sostenible y al fortalecimiento de las capacidades de gestión local.
5. Viabilidad de la metodología en los entornos locales, que contribuya a un mayor aporte al desarrollo local y a los objetivos plasmados en la Estrategia de Desarrollo Municipal

- Instrumento de revisión continua, comunicación e información transparente sobre los procesos de gestión empresarial con enfoque de grupos de interés y socialmente responsables con el desarrollo local sostenible

En la fase exploratoria de aplicación del método Delphi, se realizaron dos rondas a los expertos con la misma estructura del instrumento para determinar los resultados de la valoración de la metodología para implementar el Sirsem por los expertos seleccionados.

En las tablas 2a, 2b, 2c y 2d se muestran los resultados del procesamiento de los cuestionarios y, como se observa, las frecuencias absolutas varían entre bastante adecuado y adecuado para aplicar la metodología para implementar el Sirsem. En el estudio que se presenta, se evidencia un alto nivel de concordancia entre las opiniones de los expertos. Los resultados fueron informados a cada experto oportunamente.

Tabla 2a - Frecuencias absolutas

Indicadores para valorar	C1- Bastante adecuada	C2-Muy adecuada	C3- Adecuada	C4-Poco adecuada	C5-No adecuada	TOTAL
Ind 1	23	6	1	0	0	30
Ind 2	27	2	1	0	0	30
Ind 3	24	3	3	0	0	30
Ind 4	25	4	1	0	0	30
Ind 5	26	2	2	0	0	30
Ind 6	28	1	1	0	0	30

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 2b - Matriz de Frecuencias acumuladas

Indicadores para valorar	C1-Bastante adecuada	C2-Muy adecuada	C3-Adecuada	C4-Poco adecuada	C5-No adecuada
Ind 1	23	29	30	0	0
Ind 2	27	29	30	0	0
Ind 3	24	27	30	0	0
Ind 4	25	29	30	0	0
Ind 5	26	28	30	0	0
Ind 6	28	29	30	0	0

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 2c - Matriz de frecuencias relativas acumuladas

Indicadores para valorar	C1-Bastante adecuada	C2-Muy adecuada	C3-Adecuada
Ind 1	0.766666667	0.966666667	1
Ind 2	0.9	0.966666667	1
Ind 3	0.8	0.9	1
Ind 4	0.833333333	0.966666667	1
Ind 5	0.866666667	0.933333333	1
Ind 6	0.933333333	0.966666667	1

Fuente: Elaborado por las autoras

Tabla 2d - Imagen de los valores de las frecuencias acumulativas relativas por la inversa de la curva normal

Indicadores para valorar la metodología	C1-Bastante adecuada	C2-Muy adecuada	Suma	Promedio	N-P
I-1	0.73	1.83	2.56	1.281	-0.73
I-2	1.28	1.83	3.12	1.558	-1.01
I-3	0.84	1.28	2.12	1.062	-0.51
I-4	0.97	1.83	2.80	1.401	-0.85
I-5	1.11	1.50	2.61	1.306	-0.75
I-6	1.50	1.83	3.34	1.668	
Sumas	6.43	10.12	16.55	8.27	-3.85
Límites o puntos de corte	1.29	2.02		1.65	
N	0.551622042				

Fuente: Elaborado por las autoras

Seguidamente, se determinan las frecuencias acumuladas y las frecuencias relativas, así como las frecuencias relativas acumulativas y finalmente los valores de las frecuencias acumulativas relativas por la inversa de la curva normal para determinar los puntos de corte que se muestran en las tablas 2a, 2b, 2c y 2d, las que sirven para establecer la categoría o grado de adecuación de la metodología. En este caso, los criterios emitidos por los expertos fueron acotados en las categorías: Bastante adecuada (C1) y Muy Adecuada (C2).

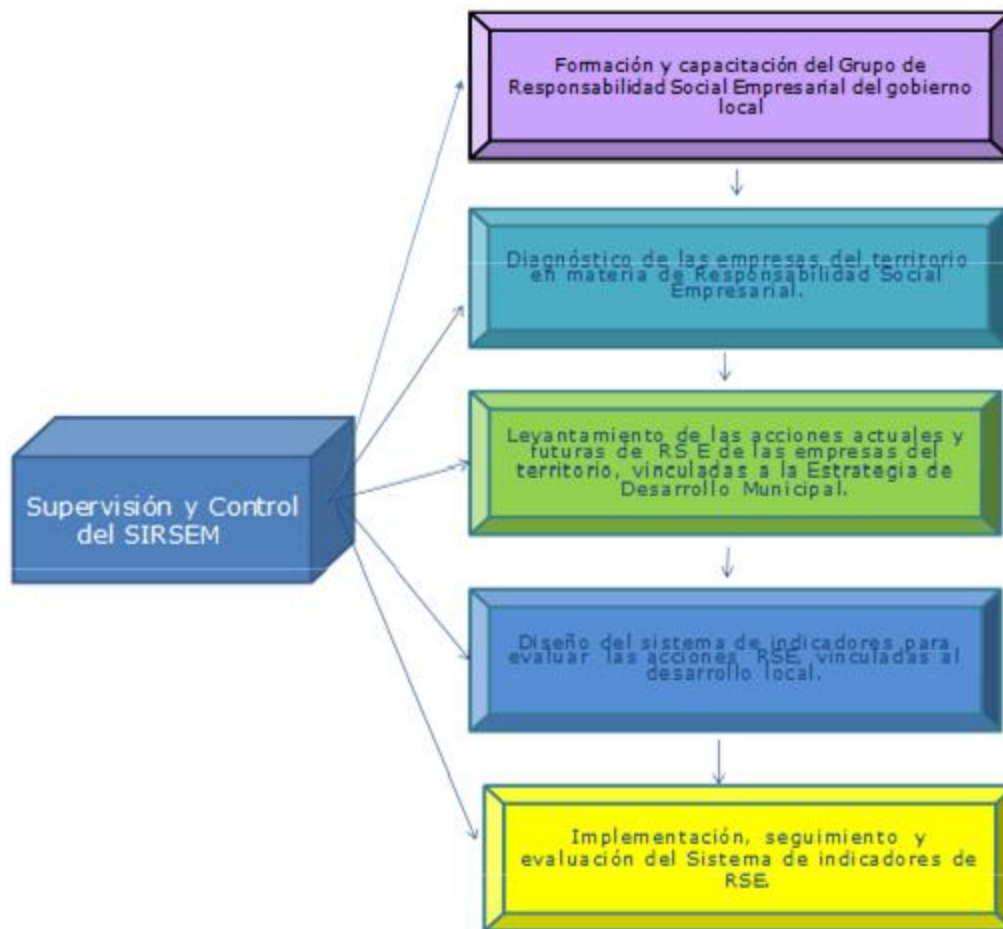
El 100 % de los expertos aprobó las etapas propuestas, solo se emitieron algunas opiniones de orden cualitativo y de enfoque en la parte final del cuestionario, en la que abiertamente podían expresar sus criterios. A partir de los resultados de la segunda ronda, se sugirió por 3 de los expertos incluir en la etapa IV el diseño de un *software* con el mismo nombre del sistema de indicadores (Sirsem) y una guía de autoevaluación, en términos de RSE para las empresas y organizaciones del municipio; lo anterior tuvo repercusión en la concepción de la etapa V: Implementación, seguimiento y evaluación del Sirsem.

Estos criterios fueron estudiados para determinar niveles de concordancia o divergencias acerca de la metodología, su estructura y etapas, lo que permitió complementar las mismas, fases acciones e instrumentos, que conforman la metodología, en pos de lograr una eficaz implementación de la misma.

Después de concluida la consulta a expertos, a través del método Delphi, se concluye a partir de los resultados obtenidos que la metodología para implementar Sirsem y el *software* del mismo nombre son viables para que en los entornos municipales se pueda evaluar el compromiso social de las empresas y demás organizaciones con el desarrollo local sostenible.

Los resultados anteriores permitieron que los autores diseñaran la versión final de la metodología, así como el contenido de cada etapa, la cual fue aprobada por el Órgano de la Administración Municipal del municipio de Consolación del Sur.

La versión final resumida de las etapas de la metodología, posterior a los resultados de la consulta de expertos, se muestra en el siguiente gráfico:



Gráf. 3 - Etapas de la metodología para implementar el Sirsem

Fuente: Elaborada por las autoras

A partir de los resultados obtenidos en la validación de la metodología por el método Delphi, se demostró la posibilidad de aplicar la metodología como herramienta de trabajo del gobierno para implementar un sistema de indicadores de RSE en los ámbitos sociales, económico, medioambiental y de cultura organizacional, que se complementó con la inclusión de varios aspectos sugeridos por los expertos, especialmente en las etapas de implementación del Sirsem y la de supervisión y control. Esta propuesta, junto al sistema de indicadores, contribuirá a promover la formación de una ciudadanía empresarial local, con una mayor responsabilidad social, con el desarrollo local sostenible, inclusivo y multiactoral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermudez Colina, Y., & Mejías Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: Casos en pequeñas empresas latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325.
<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/893>
- Betancourt Abio, R., & Gómez Arencibia, J. (2021). *La Economía Social y Solidaria en Cuba: Fundamentos y prácticas para el desarrollo socialista*. Publicaciones Acuario.
- Díaz de la Cruz, C., & Fernández Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: Un enfoque antropológico y estratégico. *Revista Empresa y Humanismo*, 19(2), 69-118.
<https://doi.org/10.15581/015.XIX.2.69-118>
- Herrera Acosta, J. F., Vásquez Torres, M. del C., & Ochoa Ávila, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Revista Científica Visión de Futuro*, 24(2), 80-104.
<https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/392>
- Instituto Ethos. (2012). *Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial*. Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Socia.
<https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Indicadores-Ethos-Vers%C3%A3o-espanhol.pdf>
- Morell Jiménez, E. D. (2019). Responsabilidad Social Empresarial: Una radiografía sobre la situación de los grandes contribuyentes del sector comercial de la Ciudad de Pilar. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(2), 339-362.
<http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/835>

- Pérez Espinoza, M. J., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible para el futuro. *Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/430>
- Puentes López, A., & Lis Gutiérrez, M. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: Una revisión de la literatura. *Suma de Negocios*, 9(20), 145-152.
<https://doi.org/10.14349/sumneg/2018.V9.N20.A9>
- Saltos Orrala, M. A., & Velázquez Ávila, R. M. (2019). Apuntes teóricos para la promoción de la responsabilidad social empresarial en Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 40(43).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/19404304.html>
- Vallaes, F. (2007). *Responsabilidad Social Universitaria: Propuesta para una definición madura y eficiente*. Programa para la Formación en Humanidades - Tecnológico de Monterrey, México. <http://bibliotecavirtualrs.com/2011/12/responsabilidad-social-universitaria-propuesta-para-una-definicion-madura-y-eficiente/>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Marta María Cruz Bravo y Noraida Garbizo Flores se encargaron del diseño de la metodología para implementar un Sistema de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo local, de cada una de sus etapas y fases y de las dos revisiones preliminares realizadas hasta la concepción de la versión final.

Alba Marina Lezcano Gil se encargó de la recogida, el análisis e interpretación de la información y la aplicación del método Delphi como método de consulta a expertos para validar la misma.

Se revisó por todas las autoras, la redacción, la coherencia y unidad entre los objetivos, el desarrollo y las conclusiones, así como el grado de aportación al estado del arte de la investigación realizada.

Se realizó una minuciosa revisión por todas las autoras para aprobar la versión final del documento enviado.



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Copyright (c) Martha María Cruz Bravo; Noraida Garbizo Flores; Alba Marina Lezcano Gil