

Patricia Kent

*Sustentabilidad  
Socio-Ambiental  
de las MIPYMES  
Argentinas*

***Osmar D. Buyatti***  
**LIBRERIA EDITORIAL**

CDD Patricia Kent  
Sustentabilidad Socio-Ambiental de las MIPYMES Argentinas  
1a. ed. - Buenos Aires:  
Osmar D. Buyatti - Librería Editorial, 2016.  
p. ; 22,5 x 15,5 cm.

ISBN 978-987-716-  
I. Título

© 2016 by **Osmar D. Buyatti**

Viamonte 1509 (C1055ABC) Buenos Aires - Argentina

Tel:(fax) (54-11) 4371-2512/4812-5492/4811-6173

HTTP://www.osmarbuyatti.com

e-mail: libros@osmarbuyatti.com

Diseño de tapa: AIS

Composición y armado: Andrés I. Silva - Jonathan M. Lavaise

Edición: Marzo 2016

Hecho el depósito que marca la Ley 11.723

Reservado todos los derechos de la presente edición para todos los países. Este libro no se podrá reproducir total o parcialmente por ningún método gráfico, electrónico, mecánico o cualquier otro, incluyendo sistemas de fotocopia y duplicación, registro magnetofónico o de alimentación de datos, sin expreso consentimiento de la editorial. Su infracción está penada por las leyes 11.723 y 25.446.

Tirada: 500 ejemplares

**I.S.B.N. 978-987-716-**

IMPRESO EN ARGENTINA

PRINTED IN ARGENTINA

Se terminó de imprimir en el mes de marzo de 2016 en los talleres de **Su Impres**, Tucuman 1480, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## DATOS DE LA AUTORA

- Doctora en Desarrollo Humano y Sustentable (UB Chile).
- Magíster en Desarrollo Humano y Sustentable (UB Chile).
- Master en Eco Auditorias y Planificación Empresarial del Medio Ambiente (INIECO España).
- Especialista en Función Pública (UNPSJB).
- Posgrado Carrera Docente - Profesora en Contabilidad (UNPSJB).
- Licenciada en Administración (UNPSJB). Contadora Pública (UNS).
- Profesora Titular Cátedras Administración General, Administración Ambiental, Cátedra Abierta Ética para el Desarrollo Humano (UNPSJB).
- Profesora invitada en Universidades del país y del exterior.
- Directora del Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable, GETACE (UNPSJB). Investigadora categoría II del S. N. C. y T.
- Ex Vicedecana y Secretaria Académica de la FCE-UNPSJB.
- Premio Nacional a la Trayectoria Académica en Administración - ADENAG 2011.
- Autora del libro *La Gestión Ambiental en la Empresa*. Ed. Buyatti, Argentina.
- Coautora de libros y colaboradora en publicaciones de su especialidad de edición nacional y extranjera.
- Ex Presidente de la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General de la República Argentina, ADENAG.
- Consultora en organismos del país y del exterior para proyectos de responsabilidad social, gestión y educación sustentables.

# PRESENTACIÓN

Al presentar mi nuevo libro siento alegría, satisfacción, agradecimiento y cierta inquietud.

Esta obra representa la culminación de un proceso de mas de treinta años dedicados a la docencia y a la investigación, pero también la materialización de un sueño, porque aquí se exponen los resultados del trabajo que me permitió alcanzar el grado académico de Doctora en Desarrollo Humano y Sustentable que hace posible, con el dictamen de prestigiosos estudiosos y científicos internacionales, que el mensaje que he pretendido difundir a lo largo de mi carrera profesional logre el alcance que siempre creí que merecía.

Los principios y valores por los que estudié y trabajé, pregonando que una sociedad sustentable es viable y que los profesionales en ciencias económicas debemos involucrarnos aportando nuestra formación en la búsqueda de alternativas para conseguirla, se sintetizan en este libro con el que aspiro a contribuir a la reflexión y a la acción como un aporte al desarrollo humano y sustentable que la sociedad nos impone.

En el largo camino recorrido sentí el acompañamiento y estímulo de muchas personas e instituciones, y en algún caso que no fue así, ya no me acuerdo.

Muchos son los que merecen mi reconocimiento, imposible nombrar a todos pero igual los abrazo.

En particular quiero agradecer:

A mi amigo y director de mi tesis, Dr. Elio De Zuani, quien me enorgullece prolongando este libro, por su dedicación, su optimismo, su compromiso para ayudarme a concretar este objetivo que compartimos desde el comienzo y porque su perseverancia fue mi estímulo permanente. Sé que sin su ayuda, no hubiera sido posible.

Al director del Programa de Doctorado de la Universidad Bolivariana de Chile y el Centro Latino Americano de Desarrollo Sustentable (CLADES), Dr. Andrés Yurjevic Marshall, por sus enseñanzas y a la Secretaria Académica Prof. Patricia Méndez, por su acompañamiento y comprensión.

A la editorial Osmar Buyatti, que nuevamente apoya mi labor con la publicación de este libro.

A los empresarios agro-turísticos del Valle Inferior del Río Chubut por su predisposición para brindar la información necesaria para la ejecución de la investigación de campo.

A los miembros del Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable «GETACE» de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, en particular, a mis compañeros de las unidades ejecutoras de los Proyectos de Investigación “Implicancias socio-ambientales y económicas del agroturismo en el Valle Inferior del Río Chubut” y “Cultura organizacional sustentable de las explotaciones agropecuarias del VIRCH”, por sus aportes.

A los equipos de las cátedras a mi cargo, a mis colegas docentes e investigadores y a mis discípulos, por todo lo aprendido junto a ellos.

A los miembros de la Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (ADENAG), por distinguirme con sus enseñanzas y consejos.

Por último, en lo personal, a mi maestro y amigo Prof. Lic. Santiago J. Barcos, por inculcarme su pasión por la Administración y porque lo extraño.

A mi tía Hebe, por ser mi ejemplo, y por aquella decisión del verano del '68/69...

A mi madre, hijos, hermanas, cuñados, sobrinos y a mis amigos de siempre, por el impulso y apoyo para el logro de este sueño.

Las ideas que aquí se exponen quedan a consideración de los lectores, sólo espero que este «granito de arena» se transforme en una extensa playa que pueda ser disfrutada por la sociedad, ella lo merece.

A todos sinceramente y con profunda emoción, muchas gracias.

*Patricia Kent*

# PRÓLOGO

Si bien presentar un libro implica una responsabilidad, es también un momento de satisfacción, sobre todo cuando se conoce la trayectoria académica y la motivación de quien lo ha escrito, en este caso la Profesora Dra. Patricia Kent, con más de treinta años dedicados a la docencia universitaria y a la investigación en el campo de la Administración.

Esta obra representa un hecho importante en la literatura argentina sobre sustentabilidad socio-ambiental de empresas, más aún cuando la bibliografía especializada es limitada, por lo que este esfuerzo intelectual viene a llenar una sentida necesidad en nuestro medio.

Bien destaca la autora que las señales de advertencia de la naturaleza y de la sociedad determinan que el concepto de desarrollo tal como se lo concebía en el pasado resulte hoy inaceptable, fundamentando que la noción de “desarrollo sustentable” tiene que ver con satisfacer necesidades del presente pero sin comprometer a las futuras generaciones, que una sociedad sustentable es viable y que los profesionales en ciencias económicas deben involucrarse aportando en la formación universitaria la búsqueda de alternativas para lograrla.

Gestionar mipymes en un marco de sustentabilidad integrado responsablemente a su cultura organizacional, constituye un verdadero desafío que este libro invita a asumir. En ese sentido, la obra pretende demostrar que la incorporación del paradigma de la sustentabilidad socio-ambiental en el seno de las mipymes requiere de un proceso que se concretará en la medida en que se genere un profundo cambio cultural en los actores involucrados.

Frente a los efectos de la estrechez del pensamiento orientado a explicar la sustentabilidad de la empresa sólo por ser un buen negocio desde el puro beneficio monetario para sus propietarios y de una visión restringida a factores económicos como explicativos, el lector encontrará en esta obra fundamentos teóricos y una aplicación práctica novedosa, con la cual la autora fundamenta el valor de las dimensiones social y ambiental en la cultura organizacional de las mipymes.

Debe destacarse la metodología utilizada para “medir cuantitativamente el perfil global de sustentabilidad de mipymes agro-turísticas de una región de la Patagonia Argentina”, mediante el estudio de variables socio-ambientales explicativas y a partir de evidencia empírica.

En síntesis, el libro constituye un aporte teórico y metodológico básicamente al universo de las mipymes argentinas y al sector público, responsable este último del diseño de políticas que posibiliten mejoras en la trilogía “desempeño social - rentabilidad económica - performance ecológica” de las empresas, y que tiendan a instalar y promocionar el valor de la sustentabilidad socio-ambiental en el país, con el soporte de empresas en condiciones de acompañarlas.

Me atrevo también a recomendar esta obra a docentes, investigadores, estudiantes y graduados universitarios, preocupados por encontrar caminos conducentes a la sustentabilidad socio-ambiental de las empresas que la sociedad reclama y que quizás por las urgencias del día a día han ido dejándose llevar por rutinas y estilos de gestión ciertamente mejorables en beneficio tanto de la sociedad como de las propias empresas.

Finalmente, deseo invitar a los lectores a disfrutar de los aportes teóricos y metodológicos del contenido de este libro y a compartir el agradecimiento a la autora por contribuir al enriquecimiento de la escasa bibliografía especializada existente a nivel nacional sobre el tema.

***Dr. Elio Rafael De Zuani***  
*Profesor Titular*  
*Universidad Nacional de Salta*

# ÍNDICE

Datos de la Autora.....	7
Presentación .....	9
Prólogo.....	11
A modo de introducción.....	17

## **CAPITULO I SUSTENTABILIDAD SOCIO – AMBIENTAL**

Responsabilidad social.....	26
Cultura organizacional sustentable .....	30
Marco ético-operativo de análisis de sustentabilidad socio-ambiental.....	32

## **CAPITULO II MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ARGENTINAS**

Micro, pequeñas y medianas empresas argentinas.....	43
---	----

## **CAPITULO III TURISMO SUSTENTABLE**

Truismo Rural .....	51
Agroturismo .....	54

**CAPITULO IV**  
**EL VALLE INFERIOR DEL RÍO CHUBUT,**  
**REGIÓN AGRO-TURÍSTICA**

Un valle con historia .....	61
Un valle productivo.....	64
El marco normativo.....	69

**CAPITULO V**  
**ANÁLISIS DE SUSTENTABILIDAD SOCIO-AMBIENTAL**

Definición de los objetivos.....	75
Objetivo general .....	75
Objetivos específicos .....	76
Especificación de las hipótesis.....	76
Hipótesis sustantiva .....	76
Hipótesis de trabajo .....	77
Diseño de la investigación .....	77
Selección del modelo guía .....	78
Definición de las variables de la investigación .....	83
Selección de las fuentes de información.....	84
Diseño y selección de la muestra .....	85
Diseño del cuestionario.....	86
Obtención de los datos .....	86
Proceso de investigación .....	87

**CAPITULO VI**  
**RESULTADOS DEL ANÁLISIS EMPÍRICO**

Resultados de las principales características de la muestra .....	89
Posición en la empresa y residencia de los encuestados.....	89
Género y edad de los encuestados .....	90
Nivel de estudios de los encuestados.....	90

---

Cantidad de colaboradores y participación de la mujer.....	91
Familiares del empresario que trabajan en las empresas.....	92
Año de inicio de la actividad agro-turística.....	92
Servicios agro-turísticos ofrecidos.....	93
Modalidad jurídica de las empresas.....	94
Participación en el Consorcio del Valle del Río Encantado.....	95
Tipos de certificaciones que poseen las empresas.....	96
Razones que motivaron la elección de la actividad agro-turística.....	96
Grado de satisfacción actual con la actividad agro-turística.....	97
Disposición para continuar en la actividad agro-turística.....	98
Análisis de variables sociales y ambientales.....	99
Compromisos sociales y ambientales establecidos en la visión y en la misión.....	99
Conocimiento y monitoreo del entorno socio-ambiental.....	99
Conocimiento y gestión del clima organizacional.....	100
Marketing fundado en compromisos socio-ambientales.....	101
Opinión de los clientes sobre el cuidado del medio ambiente.....	102
Plan estratégico centrado en objetivos socio-ambientales.....	103
Canal de comunicación de compromisos socio-ambientales.....	104
Concientización y promoción de comportamientos sociales y ambientales.....	105
Trabajo en equipo para la concientización y promoción de comportamientos sociales y ambientales.....	106
Capacitación y concientización de colaboradores sobre impactos socio-ambientales de la actividad de la empresa.....	107
Reconocimiento por comportamientos a favor de la gestión de variables socio-ambientales.....	108
Sistema para recoger no conformidades de los colaboradores.....	109
Alianzas de colaboración socio-ambiental.....	110
Alianzas para la promoción de atractivos socio-culturales y naturales.....	111
Alianzas con entidades educativas y de capacitación.....	112
Accesibilidad para personas con capacidades diferentes.....	113
Programas de acciones sociales.....	114
Programas de mantenimiento y control de consumo de recursos.....	115
Programas de gestión de residuos.....	116

Programas de atención de emergencias .....	116
Cálculo perfil global de sustentabilidad de las mipymes agro-turísticas del VIRCH .....	117
Agentes Facilitadores de la Sustentabilidad .....	119
Resultados de Sustentabilidad .....	119
Aplicación de la metodología del modelo a la muestra analizada.....	119
Cálculo del perfil individual de sustentabilidad de una empresa agro-turística .....	119
Cálculo del perfil global de sustentabilidad de la región analizada ...	124
Agentes facilitadores .....	124
Liderazgo .....	124
Planificación estratégica .....	125
Gestión de los colaboradores.....	125
Alianzas y recursos.....	126
Resultados.....	127
Gestión de los procesos .....	127
Resultados en los clientes.....	128
Resultados en los colaboradores.....	129
Resultados en la sociedad.....	129
Resultados clave .....	130
Análisis de resultados de la investigación, en función de las hipótesis .....	132

## A MODO DE CIERRE

Conclusiones del análisis empírico de una región agro-turística argentina .	137
Reflexiones finales .....	139
Bibliografía .....	143
Páginas de Internet.....	148

## ANEXO:

Cuestionario de relevamiento de información .....	151
---	-----