

La importancia de la RSE en una pyme Argentina: Exintrader SA

Fecha de recepción: agosto 2023
 Fecha de aceptación: octubre 2023
 Versión final: diciembre 2023

María Candelaria Santillán^(*)

Resumen: La nota destaca la importancia de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en las PyMEs, centrándose en el caso de la empresa argentina Exintrader S.A. La RSE se presenta como una estrategia ética y rentable que mejora la productividad, la fidelidad del cliente, la credibilidad y el acceso a nuevos mercados. Aunque existe la creencia de que solo las grandes empresas pueden implementarla, Exintrader demuestra que es posible para las PyMEs con compromiso y planificación. Han adoptado prácticas como el reciclaje, alianzas con proveedores éticos, cuidado del medio ambiente y acciones comunitarias. La empresa destaca por su buen clima laboral y su enfoque en la sostenibilidad. Además, resalta que la certificación ISO, aunque valiosa, no es imprescindible para ser responsable socialmente. Exintrader considera que aplicar la RSE mejora la competitividad, la reputación y puede abrir beneficios impositivos en el futuro.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresaria - Corporativismo - Sustentabilidad - negocio - Pyme

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 201]

En esta nota periodística ahondaremos sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresaria en la PyME Exintrader S.A de nuestro país.

La RSE es una exigencia ética en la sociedad, pero al mismo tiempo es el modo en que la empresa pueda reciclarse para el siglo XXI. Un siglo donde deberá rendir cuentas no sólo a sus dueños, sino a todos los stakeholders, lo que significa a sus propios empleados, los pequeños inversionistas, los consumidores, la opinión pública y la sociedad civil en sus variadas expresiones. En la actualidad, para poder diferenciarse frente a la competencia hay que moverse de forma diferencial y responder a los requerimientos de la sociedad y el mundo.

A nivel mundial, problemas tan urgentes como el hambre, el analfabetismo, el deterioro de los recursos naturales, entre otros, son los que han originado un creciente interés por informarnos sobre los hechos que producen impactos negativos en la sociedad y en el ambiente, y comienzan así las organizaciones a generar mediciones similares a las contables, para poder diagnosticar estas situaciones y tomar decisiones en consecuencia.

La Responsabilidad Social Empresaria es el hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La decisión de hacer estos negocios rentables, de forma ética y basados en la legalidad es realmente estratégico, ya que con esto se generará:

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación;
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.
- Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de produc-

ción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras; y

- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.

La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico. En esta nota nos basaremos en la empresa Exintrader S.A y su inclusión de la RSE en su trabajo diario.

La decisión de optar por una política de RSE es meramente responsable de la dirección general de la Pyme, junto con su directorio y el área de Relaciones Públicas. La política de RSE es ética y moral para un buen desenvolvimiento de la empresa, cuidando el medio ambiente, el trato con sus empleados, proveedores y con otras Pymes. Con una mínima inversión en comunicación e infraestructura, se puede tener resultados en materia de RSE. En los indicadores Ethos de Brasil, donde se encuentran todos los ítems para poder establecer una buena política de RSE se puede evidenciar que, por ejemplo, tener una planta de trabajadores equitativa en sexo y edad no es costosa.

Tampoco trabajar bajo las normas de la no corrupción y buenas políticas en contrataciones tampoco lo es. Utili-

zar técnicas de reciclaje y cuidado del medio ambiente, junto con la incorporación de negocios inclusivos en su cadena de valor por ejemplo, tampoco es costoso para las PyMES de nuestro país. Lo que falta es información y un buen asesoramiento en materia de Responsabilidad Corporativa. En el caso de Exintrader S.A han podido aplicar algunas de las directrices de la RSE, como el reciclaje, el trabajo con proveedores que cumplan con sus mismos principios de ética en los negocios, por ejemplo.

Existe otra falsa creencia, de que la RSE sólo es válida con certificaciones ISO. La idea de certificar bajo las normas ISO son muy buenas, pero no siempre están al alcance de las PyMES de nuestro país. Primero, definamos la Certificación ISO. Cuando las empresas buscan reconocimiento de calidad internacional deben de someterse a una serie de reglamentos y recomendaciones para cumplir con los estándares de calidad necesarios para obtener este tipo de certificaciones. Estas siglas se atribuyen a la Organización Internacional de Normalización por sus siglas en inglés y es el organismo que se dedica a crear cuáles son los estándares a seguir para que la calidad, seguridad y eficiencia de una empresa estén en constante mejoría. Este tipo de normas son muy importantes pues más de 164 países están suscritos y abarca industrias de todo tipo.

En Maxipet (PyME argentina) son fabricantes de envases de PET y PEAD, y están comprometidos en seguir estos estándares internacionales, es por eso que tienen el reconocimiento del ISO 9001:2015 del ISO 14001:2015. Al ser una empresa proveedora de industrias que incluyen el consumo humano como la farmacéutica y alimentaria requerimos que el proceso de fabricación de sus envases esté bajo un control extenuante para asegurar la calidad y seguridad de los mismos. El ISO 9001:2015 se enfoca en la calidad del producto y/o servicio ofrecido, se busca la excelencia y eficiencia por medio del establecimiento de procesos con el fin también de prevenir riesgos, además hace hincapié en que dentro de la organización debe buscar una mejora continua para la satisfacción del cliente.

El ISO 14001:2015 tiene un enfoque distinto, se relaciona con mantener también un sistema de gestión con el fin de reducir el daño al medio ambiente, con el cumplimiento de esta norma se busca identificar los aspectos o procesos en los que se tiene un impacto al medio ambiente y determinar cuales son las posibles soluciones o mejoras para eliminarlo o disminuirlo.

Esta empresa se encuentra dedicada a la fabricación y distribución de envases de PET y PEAD se encuentra en constante reto de mejorar la calidad de sus productos, el servicio al cliente y la relación con el medio ambiente para contribuir a que la industria, sociedad y medio ambiente estén en equilibrio.

La empresa data de 1947 y es suiza, y cuenta con 164 miembros activos. Su equivalente en nuestro país es IRAM. El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (originalmente Instituto de Racionalización Argentino de Materiales: IRAM) es el instituto encargado de la normalización y certificación en Argentina. Entonces, viendo todo esto, podemos deducir que es muy importante certificar. La respuesta es positiva, pero tampoco es imprescindible para las PyMES, ya que es

un procedimiento costoso y en muchas ocasiones las empresas no poseen la información de primera mano y no tienen chance de hacerlo.

Como resultado, llegamos a la conclusión de que no es obligatorio, ni económicamente ni moralmente, certificar para ser socialmente responsables. Con buenas prácticas podemos hacer de nuestra empresa una compañía comprometida con los indicadores de RSE. Pero, ¿cuáles son los famosos indicadores Ethos de Brasil que miden si las empresas son socialmente responsables? Los indicadores son los siguientes:

- Adopte valores y trabaje con transparencia
- Valorice a empleados y colaboradores
- Aporte siempre al medio ambiente
- Involucre a socios y proveedores
- Proteja a clientes y consumidores
- Promueva a su comunidad
- Comprométase con el bien común

Ahora, nos vamos a centrar en la empresa consultada que es la siguiente:

Exintrader es una empresa mediana Argentina nacida en 1991 en Carcañá, Santa Fe, que se dedica al comercio nacional e internacional de equipos y piezas eléctricas, electrónicas y mecatrónicas de los más diversos orígenes. Desde sus comienzos se dedican a ser distribuidores exclusivos en Argentina de algunas de las más grandes industrias internacionales del sector, con marcas reconocidas a nivel global y calidad de equipo original. Esto los obliga permanentemente a mejorar su estructura y aumentar su stock para brindar a los clientes la calidad.

Sus productos tienen aplicación en automóviles de turismo, en transporte colectivo y de carga, en el agro y la maquinaria vial, en máquinas pesadas para la industria minera y en las más variadas actividades. Proveen a los más importantes distribuidores mayoristas de Argentina y Latinoamérica, y a la industria automotriz a través de sus suministradores de equipos y componentes, brindando soluciones para el moderno mundo de la movilidad.

En un mercado cambiante han sabido adaptarse y actualizar sus líneas y sistemas para ofrecer a los clientes cada día mejores negocios, servicios y toda la gama que sus representadas fabrican acompañando su crecimiento.

Su lema es “ser el proveedor en el que podés confiar” y son distribuidoras de las marcas más prestigiosas a nivel mundial como: Tamatel, Kostal, NTN, Seg Automotive, Shunk, Poli, Unipoint, DNI, Racor Parker, Universal Automotive system, Facobras, entre otras.

La Responsabilidad Social Empresaria radica en que la empresa sume voluntariamente objetivos sociales y ambientales a sus operaciones comerciales, procesos productivos y relaciones con distintos grupos de interés, integrándolos a su estrategia. Ser socialmente responsable no sólo significa cumplir con las obligaciones en estos ámbitos, sino ir más allá, invirtiendo en el capital humano y en las relaciones con el entorno y la sociedad en que se opera. Para la mayoría de las pymes, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) sigue siendo un tema desconocido, lejano y fuera de su alcance, se la considera un lujo reservado para grandes empresas, ya

que se presupone que tienen recursos humanos y económicos suficientes para el desarrollo e implementación de un modelo de gestión socialmente responsable. Otro de los grandes obstáculos de las pymes es el enfoque de la RSE como un tema meramente de «moda» y no como un factor de competitividad, de importancia para la salud de la marca y del modelo de negocio en el largo plazo. En el caso de Exintrader S.A., el buen clima laboral es un pilar en su gestión diaria. Estuve hablando con varios empleados, de los cuales reservamos su identidad, y nos han comentado que se encuentran contenidos, capacitados y muy a gusto de trabajar en la compañía y que se sienten escuchados con respecto a las luchas sindicales y a tener un buen salario competitivo. El balance social es el informe detallado del desempeño social de una organización en un período de tiempo, entendiendo ese desempeño como el reconocimiento del conjunto de impactos que su actividad genera en la sociedad y su entorno natural. El Balance Social emergió como una práctica que buscaba dar respuesta a una demanda creciente de transparencia respecto del comportamiento por parte de sus grupos de interés proponiéndose reducir la incertidumbre y generar confianza a través de la imagen más realista de la organización. Abarca variables sociales y ambientales que el clásico informe económico- financiero desconoce. En el caso de Exintrader S.A., tienen en claro, que para poder seguir creciendo deben responder a la sociedad desde una perspectiva de inclusión, transparencia y responsabilidad de los recursos naturales y de todo el trabajo que realizan a diario. Ellos cuidan a sus empleados, proveedores, directivos, y todos los stakeholders con los cuales se relacionan.

En el futuro próximo, el concepto de RSE estará intrínsecamente ligado al concepto de empresa y esta nacerá con una visión de RSE a todos los niveles. Adaptarse tarde a esto ya no será una cuestión de oportunidad sino de supervivencia. «Estamos convencidos de que el desarrollo de la RSE sólo genera círculos virtuosos: colaboradores contentos y comprometidos con el desarrollo de la empresa, clientes satisfechos, mejor posicionamiento, relaciones confiables y de largo plazo con nuestros proveedores y una comunidad que aprecia y valora nuestras acciones son algunos de los beneficios», relata Luisina Palombarini, socia de Exintrader.

La compañía, familiar, está dedicada desde hace 25 años al comercio de autopiezas eléctricas, mecánicas y electrónicas para automóviles de turismo, transporte colectivo y de carga, agro y maquinaria vial. Con sede central en Carcarañá, Santa Fe, representa marcas internacionales como Parker o Continental, y tiene presencia en todo el país. Como cliente de Banco Galicia, llega al Programa Valor en 2015.

El primer paso fue hacer un diagnóstico que les permitió detectar debilidades para mejorarlas. Las acciones son variadas y van desde un convenio con los bomberos voluntarios de Carcarañá para promover conductas responsables en el tránsito, hasta la plantación de árboles en el centro deportivo de la ciudad con la participación de los empleados y sus familiares, pasando por la iniciativa de dejar de enviar documentos internos en papel. A partir de 2015, se dispuso asignar un porcentaje

de la utilidad del ejercicio para financiar el plan de RSE del período siguiente. «Estamos a la búsqueda permanente de la mejora continua: nuestro objetivo es ampliar el compromiso con los grupos de interés y desarrollar acciones que generen cada vez mayor impacto positivo en colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad y el medio ambiente», concluye Palombarini.

También se caracterizan por varios valores: son serios, responsables y privilegian los negocios a largo plazo descartando el oportunismo. A través de los años, la compañía fue diversificándose en otras ramas, así, en la actualidad, el grupo EXINTRADER tiene intereses en la importación y distribución nacional de rodamientos para el agro y la industria y en explotaciones agropecuarias mientras la división Agua Pura comercializa modernos equipos de Osmosis Inversa para la purificación de agua con alta calidad para consumo humano, aportando al cuidado de la salud y el medio ambiente. Además, EXintrader S.A es una corporación que participa en actividades amigables para el medio ambiente y al mismo tiempo produce beneficios económicos; además de que busca que sus trabajadores tengan un balance entre la vida personal y laboral, respondiendo a necesidades ambientales y sociales dentro y fuera de la empresa. El mismo Banco Galicia, que es proveedor de Exintrader SA, afirma que la Compañía, dedicada al comercio nacional e internacional de autopiezas eléctricas ha desarrollado muchas prácticas de RSE, dado que trabajó en su sistematización, medición y comunicación, publicando su primer reporte social. La socia Palombarini también destacó en una entrevista que la idea de implementar prácticas de RSE no les costaba dinero, ya que era todo ganancia y productividad a futuro. Además destacó que desde que aplican capacitaciones continuas el clima laboral mejoró un 40 % según la última encuesta de clima laboral y la productividad de los empleados había subido un 25 % desde la última medición en 2022.

También recalcó que para poder diferenciarse de la competencia era sumamente importante sumar a todos los públicos de la empresa para incorporar mejores prácticas en materia de sustentabilidad y negocios inclusivos. En resumen, la empresa Exintrader, al incorporar la RSE fue todo ganancia y también ha tenido charlas con la competencia para poder realizar trabajos en conjunto de lobbying para mejorar el sector de exportación de autopartes para la baja de impuestos debido a este nuevo escenario. Ya que los nuevos gobiernos toman a las prácticas sustentables como una mejora en su “know how”, y esto puede devenir en un mejor panorama impositivo para las empresas que apuesten a lo socialmente responsable. Como es de público conocimiento todavía en la Argentina no hay legislación pertinente que obligue a las empresas a la RSE y esto sería entonces un gran avance para un futuro mejor.

Bibliografía

- Olivera Neto, V. (2006). *Informe del Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social*. Ethos.
- Minnicelli, A. (2013). *Pequeño Diccionario de la Responsabilidad Social*. Editorial Ikon SA.
- Langlois, A. (2015). *Newsletter Comunicarse*. Ciudad de Buenos Aires.

Minnicelli, A. (2012). *Revista Fonres de Responsabilidad Social*, Edición nro. 7, Buenos Aires.

Fernández Canedo, D., (2018). Empresas Argentinas incursionando en la RSE, *Clarín*, Sección Economía, Buenos Aires.

Cortina, A. (2002). *Por una Ética del Consumo. La ciudadanía del consumidor en un mundo global*. Santillana Ediciones Generales.

Abstract: The article highlights the importance of Corporate Social Responsibility (CSR) in small and medium-sized enterprises (SMEs), focusing on the case of the Argentine company Exintrader S.A. CSR is presented as an ethical and profitable strategy that enhances productivity, customer loyalty, credibility, and access to new markets. Although there is a common belief that only large companies can implement it, Exintrader shows that it is possible for SMEs through commitment and planning. The company has adopted practices such as recycling, partnerships with ethical suppliers, environmental care, and community actions. It stands out for its positive work environment and focus on sustainability. Furthermore, it emphasizes that although ISO certification is valuable, it is not essential to be socially responsible. Exintrader believes that applying CSR improves competitiveness, reputation, and may bring future tax benefits.

Keywords: Corporate Social Responsibility – Corporatism – Sustainability – Business – SME

Resumen: A matéria destaca a importância da Responsabilidade Social Empresarial (RSE) nas pequenas e médias empresas (PMEs), com foco no caso da empresa argentina Exintrader S.A. A RSE é apresentada como uma estratégia ética e lucrativa que melhora a produtividade, a fidelização dos clientes, a credibilidade e o acesso a novos mercados. Embora exista a crença de que apenas grandes empresas possam implementá-la, a Exintrader demonstra que é possível para PMEs com comprometimento e planejamento. A empresa adotou práticas como reciclagem, parcerias com fornecedores éticos, cuidado com o meio ambiente e ações comunitárias. Destaca-se pelo bom clima de trabalho e pelo foco na sustentabilidade. Além disso, ressalta que a certificação ISO, embora valiosa, não é imprescindível para ser socialmente responsável. A Exintrader considera que aplicar a RSE melhora a competitividade, a reputação e pode gerar benefícios fiscais no futuro.

Palabras clave: Responsabilidade Social Empresarial – Corporativismo – Sustentabilidade – Negócio – PME

(*) **María Candelaria Santillán**, Licenciada en Relaciones Públicas (UP), docente en el Área Comunicación Corporativa + Empresaria en la Facultad de Diseño y Comunicación (UP) desde el año 2010.

Los medios de comunicación y su incidencia en el mercado interno

María Candelaria Santillán^(*)

Fecha de recepción: agosto 2023

Fecha de aceptación: octubre 2023

Versión final: diciembre 2023

Resumen: Las características positivas de los medios de comunicación residen en que posibilitan que amplios contenidos de información lleguen a extendidos lugares del planeta de forma inmediata, como pueden ser noticias, avances tecnológicos, descubrimientos científicos, etc. Por lo tanto, las redes sociales y los medios de comunicación pueden aportar positivamente para conformar tu identidad; sin embargo, también debes estar alerta y discernir aquella información que influye en forma negativa, por ejemplo, la que promueve violencia, estereotipos, roles de género, etc.

Los factores de la comunicación son, en la teoría de la información, los elementos que intervienen en todo proceso de comunicación. Su inventario más completo establece diez: fuente, emisor, código, señal, mensaje, canal, redundancia, situación, contexto y receptor (mejor denominado destinatario).

En esta investigación ahondaremos en la importancia de los mass media en el mercado interno y su incidencia en la vida de las personas en los 2000.

Palabras clave: Medios de Comunicación - mercados - Sociedad - Regulación de Información

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 204]
