

Análisis del desempeño de sostenibilidad corporativa con grupos de interés divulgado por PYMEs en España

Autores:

Julio Hernández-Pajares
Profesor Principal
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Piura, Perú

Ana Katarina Pessoa-de-Oliveira
Profesora Asociada
Facultad de Empresa y Gestión Pública
Universidad de Zaragoza, España

Área Temática:

H) Responsabilidad Social Corporativa

Análisis del desempeño de sostenibilidad corporativa con grupos de interés divulgado por PYMEs en España

Resumen

El desempeño e información de sostenibilidad corporativa son considerados como objetivos estratégicos promovidos por las empresas de distinta naturaleza. Este estudio analiza la naturaleza y cumplimiento de información de sostenibilidad de PYMEs españolas en sus reportes de sostenibilidad de 2019 y 2018, de acuerdo a los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI) sobre desempeño con clientes, empleados y proveedores, acorde con la teoría de los *stakeholders*. Se realizó un estudio cualitativo de análisis de contenido de la naturaleza de información revelada según los estándares GRI y otro cuantitativo de relación entre el endeudamiento y rentabilidad de la empresa con el nivel de cumplimiento de información. Los resultados señalan que se informa en mayor medida la gestión de calidad e innovación en productos y servicios con clientes, enfatiza categorías de empleados y su formación, y sobre prácticas de adquisición con proveedores con un enfoque instrumental. Se encuentra correlación positiva y significativa entre la rentabilidad y nivel de información de desempeño de sostenibilidad con grupos de interés.

Palabras clave: sostenibilidad corporativa, reporte de sostenibilidad, PYME, teoría de los *stakeholders*

1. Introducción

Desde hace unos años, el término de sostenibilidad corporativa viene ganando notoriedad en el desempeño de las empresas y su reporte voluntario, sobre todo en el de las grandes empresas por una influencia institucional de organizaciones no gubernamentales, entes reguladores e inversionistas, por ser un factor diferenciador para la competitividad y mejorar la reputación y confianza con los grupos de interés, mejorar el acceso a los mercados financieros y aumento de la eficiencia en los procesos, reduciendo el impacto ambiental y, finalmente, la mejora de la gestión de riesgos (Ernst & Young, 2016; KPMG, 2017; Landrum, 2017; Landrum y Ohsowski, 2018).

Teniendo en cuenta la importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) en el ámbito empresarial global y de la Unión Europea, consideramos relevante el estudio del desempeño de sostenibilidad y su reporte, considerando que el desempeño y reporte de sostenibilidad en las PYMEs tiene una naturaleza distinta, más enfocada a satisfacer las expectativas de los grupos de interés, distintos a los accionistas, con quienes tiene relaciones estratégicas más directas y mejorar su competitividad (Del Baldo, 2015; Herrera et al., 2016; Rodríguez-Gutiérrez et al., 2021).

Es indudable la importancia socio-económica que tienen las PYMEs en el ámbito mundial, sin embargo, en lo que respecta el territorio español se puede afirmar, de acuerdo con los datos divulgados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021), las PYMEs son la columna vertebral del tejido económico de España, correspondiendo a 99,83% del número de empresas españolas, representando poco más del 62% del Valor Añadido Bruto (VAB) y empleando, en sectores como el agrario, la industria, la construcción y el de servicios, a 10.073.496 personas (64,4% del total del empleo empresarial), con lo cual es suficientemente notorio que las PYMEs son una fuente amplia de generación de empleo y del desarrollo económico español.

Las investigaciones sobre sostenibilidad corporativa y su reporte de PYMEs han tenido un amplio desarrollo en la literatura, principalmente en la incorporación y prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que a diferencia de las grandes empresas con mayores recursos y experiencia en la gestión y reporte de sostenibilidad dirigido a grupos de interés externos, el nivel de divulgación presenta un menor nivel de desarrollo por, quizás falta de conocimiento y sistemas de gestión de sostenibilidad desarrollados y está orientado, de acuerdo a los valores de los propietarios a grupos de interés internos con mayor relación por actividades operativas como clientes, colaboradores, proveedores (Graafland, et al., 2003; Jenkins, 2006; Perrini, 2006; Baumann-Pauly et al., 2013; Gallardo-Vázquez y Lizcano-Álvarez, 2020; Moneva y Hernández-Pajares, 2009; 2018; Milost and Novak, 2015; Martínez-Martínez et al., 2017).

Las PYMEs realizan un desempeño de RSC, con limitación de recursos tratando de garantizar su supervivencia en el mercado mediante una gestión eficiente, basado en las políticas definidas por los propietarios y gestores y, basadas en sus valores (Murillo y Lozano, 2006); mediante la satisfacción de necesidades y mejora de la lealtad de los consumidores, promueven un clima de confianza mediante relaciones y diálogo con clientes, empleados y comunidad (Graafland, et al., 2003; Jenkins, 2006; Maldonado-Erazo et. al., 2020; Perrini, 2006; Moneva y Hernández-Pajares, 2018). Mientras que otras, sin considerar la limitación de recursos, han logrado integrar sistemas de gestión ambiental en sus procesos, políticas de desarrollo sostenible y estándares de reporte de sostenibilidad como mejoras en su organización, y logro de ventajas competitivas y una mayor reputación (European Union, 2018; Gallardo-Vázquez y Lizcano-Álvarez, 2020; Rodríguez-Gutiérrez et al., 2021; Rossi y Luque-Vílchez, 2020).

Todas estas cuestiones plantean como objetivo de la investigación analizar la naturaleza y cumplimiento de información de sostenibilidad de PYMEs españolas en sus reportes de sostenibilidad de 2019 y 2018, de acuerdo a los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI) sobre desempeño con clientes, empleados y proveedores, acorde con la teoría de los *stakeholders*.

2. Referencial teórico

2.1 Normativa sobre reporte de sostenibilidad

Una de las más recientes iniciativas de reporte de sostenibilidad, ha sido la regulación en estados europeos mediante el establecimiento de unos requisitos mínimos para la información no financiera (INF) y haciéndolo obligatorio (La Torre et. al., 2018; Pizzi, et. al. 2021), con la Directiva 2104/95 de la Unión Europea (European Union, 2014).

La adopción de la divulgación voluntaria de INF, sobre información ambiental, social y reporte de sostenibilidad, deriva de la necesidad de que las empresas demuestren el impacto de sus actividades y comportamiento ético adoptado (Spallini et al., 2021) permitiendo a las corporaciones comunicar su nivel de compromiso con la sostenibilidad.

Spallini et al. (2021) y Mio (2011) destacan que, de acuerdo con el nivel de interdependencia entre información financiera y no financiera, hay distintos modelos de informe como el informe integrado propuesto por el *International Integrated Reporting*

Council (IIRC¹) en el que se destaca aquellos elementos que lo distinguen del informe tradicional, es decir, el enfoque comunicativo, el impacto en la gestión, la lógica multifuncional, el enfoque en información, la referencia del marco de tiempo, la capacidad de resumir y un enfoque abierto para contenido digital. En este modelo, ambas informaciones (financiera y no financiera) están completamente integradas con los aspectos ambientales, sociales y también están presentes en el proceso de la toma de decisiones (Eccles y Kruzus, 2020).

Otro de los modelos de reporte de sostenibilidad, corresponde a los estándares del modelo de la GRI, estudios señalan que las PYMEs han logrado que la gestión de sostenibilidad sea divulgada siguiendo modelos institucionales en las últimas dos décadas como los estándares de la GRI desde su primera versión como guía el año 2002 hasta la versión más reciente de estándares GRI (2016), con la finalidad de informar sobre su desempeño de sostenibilidad a sus grupos de interés. En algunos casos con una falta de visión integral, completa y sin considerar el principio de materialidad en el reporte, que solo se ha logrado una información de gestión interna de sostenibilidad con grupos de interés directos (Corazza, 2017; Moneva y Hernández-Pajares, 2009; Massa et al., 2015; Steinhöfel et al., 2019).

El contenido de los estándares GRI (2016) está dividido en 6 grupos, el primero sobre fundamentos (GRI 101); segundo sobre información general (GRI 102); tercero sobre enfoques de gestión (GRI 103); cuarto sobre impactos materiales en cuanto a temas económicos (GRI 200); y finalmente sobre impactos materiales en cuanto a temas ambientales (GRI 300) e impactos materiales en cuanto a temas sociales con colaboradores, clientes, proveedores y comunidad (GRI 400), estos tres últimos motivos de estudio de la presente investigación.

Comunicar la memoria de sostenibilidad a partir de los estándares GRI aporta una perspectiva general y objetiva de los temas materiales de las empresas, los impactos relacionados y de cómo gestionarlos. Los estándares globales pueden ser aplicados para cualquier tipo de empresa, sin embargo, de acuerdo con su rama de actividad, los estándares temáticos pueden ser utilizados en su totalidad o partes de ellos, dado que tratan de aspectos más específicos (GRI, 2006).

2.2 Teoría de los *stakeholders*

Los gestores de las empresas no basan sus actuaciones responsables solamente en un comportamiento estratégico y enfocado al rendimiento de sus inversionistas, sino que responden también a la demanda de los distintos grupos de interés con quienes la empresa interactúa (Carroll, 1991).

Freeman (1984) es quien promueve la teoría de los *stakeholders*, basado en el estudio de los grupos e individuos que pueden afectar a las organizaciones, así como en el comportamiento de los gestores y sus empresas como respuesta a esos grupos e individuos que tienen legítimos derechos.

¹ El IIRC es una entidad global que comprende organizaciones reguladoras, inversores, empresas, organismos reguladores, profesionales de la contabilidad y organizaciones no gubernamentales. <https://integratedreporting.org/>

En la PYME, la decisión del gestor no se basa solamente en el beneficio de los socios, sino que siendo ellos, los encargados de la gestión y propiedad a la vez, le debe preocupar que su desempeño y su relación con los grupos de interés permitan un beneficio mutuo como señalan Fisher et al. (2009) y Porter y Kramer (2011).

La teoría de los *stakeholders* no solo ha sido utilizada para explicar los motivos de desempeño de sostenibilidad (McWilliams y Siegel, 2001), sino también para justificar su reporte, ya sea para buscar un beneficio económico en su relación con los grupos de interés desde un enfoque instrumental, o para satisfacer las demandas e intereses de los grupos de interés más allá de la mejora de resultados (Deegan, 2002; Donaldson y Preston, 1995; Gray et al., 1996; Sweeney y Coughlan, 2008).

Respecto a las PYMEs, las investigaciones indican que existe un importante desempeño de sostenibilidad con los grupos de interés con quienes guardan mayor relación, es decir, con orientación a los clientes, desempeño con empleados y gestión con proveedores (Spence, 1999; Longo et al., 2005; Villegas et al., 2021). Otros estudios en PYMEs encuentran iniciativas y acciones de RSC con sus grupos de interés, que repercuten en la empresa a nivel estratégico en la obtención de beneficios y ventajas competitivas (Marín y Rubio, 2008; Ortiz y Kuhne, 2008; Fisher et al., 2009; Jenkins, 2009; Hammann et al., 2009).

El desempeño de sostenibilidad también resulta una respuesta natural de la empresa con sus grupos de interés y no obedece a una presión externa ni mejora de resultados, sino a una motivación interna de los gestores de “hacer lo correcto”, a diferencia de las grandes empresas, las PYMEs realizan su desempeño de sostenibilidad, basado en los valores del propietario, sin reconocerlo como tal, por lo que resulta un reto para los propietarios incorporarla en su gestión (Jenkins, 2009; Baden et al., 2009).

2.3 Antecedentes sobre reporte de sostenibilidad en PYMEs

Estudios previos revelan que el grado de incorporación de prácticas y de información de sostenibilidad en las PYMEs no alcanzan los niveles desarrollados por las grandes empresas dado que las primeras no tienen como objetivo rendir cuentas y satisfacer necesidades de información de inversionistas u organizaciones no gubernamentales, tampoco reflejar una estrategia de diferenciación y competitividad (Moneva y Hernández-Pajares, 2009).

Chowdhury y Shumon (2020) y Villegas et al. (2021) afirman que tanto las limitaciones en el desempeño de sostenibilidad de carácter interno, como la falta de recursos y conocimiento, y externo, como la inexistencia de un estándar de sostenibilidad social adaptado a las PYMEs, falta de sistemas de gestión y control de objetivos de sostenibilidad y la falta de apoyo institucional, son responsables de esta brecha. Estos factores hacen que las PYMEs presenten limitaciones para alcanzar los objetivos de sostenibilidad corporativa (Nakamba et al., 2017; Mani et al., 2020).

El desempeño de sostenibilidad en las PYMEs no representa un riesgo para su imagen o reputación, así que está más orientado a sus clientes, trabajadores y comunidad, por ello, la información de sostenibilidad de las PYMEs no resulta un medio de búsqueda de legitimidad y reputación frente a los distintos grupos de interés (Jenkins, 2006; Williamson et al., 2006), sino una gestión y rendición de cuentas de RSC más voluntaria de sus prácticas que se basan en actitudes éticas y valores de sus propietarios y que

son parte de la cultura corporativa. En este sentido, estudios sobre reporte de sostenibilidad en las PYMEs señalan que su naturaleza y objetivos son distintos al de las grandes empresas dado que está dirigida a los grupos de interés internos de una manera más informal y directa (Borga, et al., 2009; Nielsen y Thomsen; 2009; Russo y Perrini, 2010).

Un cambio de enfoque y una visión más integrada e institucionalizada de desempeño de sostenibilidad y divulgación de las PYMEs y que plantean como objetivos estratégicos integrar la sostenibilidad en su gestión, mejorar la reputación y legitimidad frente a sus grupos de interés como las grandes empresas (Gallardo-Vázquez et al., 2019; Rodríguez-Gutiérrez et al., 2021; Rossi y Luque-Vílchez, 2020). Asimismo, además de incorporar las actividades de desempeño de sostenibilidad en las operaciones de la empresa, son una herramienta de búsqueda de legitimidad con sus grupos de interés con fin instrumental o de carácter moral como trabajadores y otras empresas de su sector, pero también su reputación frente a de organizaciones no gubernamentales en su desempeño ambiental (Graafland, 2018; Crossley et al., 2021).

La investigación sobre los factores que determinan el cumplimiento y calidad de información de sostenibilidad, señalan que las empresas con mayor desempeño están más incentivadas en rendir cuenta a sus grupos de interés sobre su desempeño económico y de sostenibilidad y mantener su reputación corporativa (Alonso-Almeida et al., 2012; Orazalin y Mahmood, 2019). Por otro lado, los estudios señalan el nivel de endeudamiento presenta una relación negativa o no presentan relación con el nivel de información de sostenibilidad que no está dirigida acreedores, sino a otros grupos de interés con lo que se tienen otras estrategias de largo plazo (Kuzey y Uyar, 2017; Kansal et al., 2014; Hernández-Pajares, 2018).

Para las PYMEs el enfoque resulta distinto, aunque el desempeño y solvencia son una preocupación de sus gestores, los propietarios y grupos de interés exigen de estas empresas también un impacto positivo de la sostenibilidad en los procesos y productos e impacto medioambiental, estableciendo una relación con los grupos de interés, desde un enfoque instrumental de obtener mayores beneficios y ventajas competitivas como con clientes y proveedores en sus actividades operativas y estratégicas (Ciliberti et al., 2008; Fisher et al., 2009; Husillos y Álvarez-Gil, 2008; Longo et al., 2005; Ikram et al., 2019; Ortiz y Kuhne, 2008; Jenkins, 2009).

Finalmente, se encuentra que el tipo de actividad industrial resulta un factor de nivel información de sostenibilidad, en determinadas industrias por su mayor impacto ambiental, laboral y social están predispuestas a una importante divulgación de aspectos ambientales y sociales como las actividades industriales y de construcción, (Jenkins, 2006; Graafland, 2018; Graafland et al., 2003; Martínez-Martínez et al., 2017) como suele ser una relación encontrada en las grandes empresas como una forma de legitimación de sus actividades con mayor impacto de sostenibilidad (Orazalin y Mahmood, 2019).

De acuerdo con los antecedentes revisados se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuál es la naturaleza y nivel cumplimiento de indicadores de desempeño de sostenibilidad con clientes, trabajadores y proveedores, según estándares GRI?
2. ¿El sector empresarial de las PYMEs incide en el nivel de reporte de sostenibilidad?

3. ¿La rentabilidad de las PYMEs se relaciona con en el nivel de reporte de sostenibilidad?
4. ¿El endeudamiento de las PYMEs se relaciona con en el nivel de reporte de sostenibilidad?

3. Metodología de investigación

Este estudio es de naturaleza cualitativa y cuantitativa, mediante un análisis descriptivo de contenido de reportes de sostenibilidad presentados en la base de datos de la GRI de los años 2018 y 2019. Se realiza un análisis cualitativo de contenido (Campopiano y De Massis, 2015) y cuantitativo del cumplimiento de los estándares de sostenibilidad del GRI (2016) relacionados con clientes, colaboradores y proveedores mediante la medición de un índice de cumplimiento de información. Esta investigación también tiene alcance relacional entre las variables de endeudamiento, rentabilidad y sector de la empresa con la variable del índice de cumplimiento de información (Ikram et al., 2019). Para el análisis correlacional con el nivel de cumplimiento se realizaron pruebas no paramétricas de Kruskal Wallis para la relación con la variable cualitativa de sector y de correlación de Spearman para las variables cuantitativas de endeudamiento y rentabilidad, considerando que se trata de una muestra pequeña.

La muestra se determinó de todas las empresas clasificadas como PYMEs en la base datos de la GRI que presentaron informes bajo los estándares GRI en número de 149, al mes de abril de 2021. De estas se seleccionaron 53 empresas que presentaron reporte del periodo 2019 y/o 2018 bajo estándares GRI (2016). Finalmente, 26 empresas formaron parte de la muestra por tratarse de empresas con fin de lucro.

Los sectores se determinaron de la clasificación de la base de datos de la GRI en las siguientes categorías: industria, de producción de alimentos, inmobiliaria, servicios diversos y públicos.

La variable dependiente de índice de cumplimiento de reporte de sostenibilidad se obtuvo en primer lugar con la medición de una variable de cumplimiento dicotómica de los estándares GRI (2016) de desempeño con grupos de interés de clientes, colaboradores y proveedores (tabla 1), determinándose un promedio ponderado de los estándares por categoría para el índice.

Tabla 1. Estándares GRI por grupo de interés

Grupo de interés	Estándar GRI
Clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes GRI 417: Marketing y etiquetado GRI 418: Privacidad del cliente
Colaboradores	GRI 401: Empleo GRI 402: Relación trabajador-empresa GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo GRI 404: Formación y educación
Proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición GRI 308: Evaluación ambiental con proveedores GRI 414: Evaluación social de los proveedores

Fuente: Elaboración propia en base a GRI (2016)

Respecto a las variables independientes, se consideraron los datos obtenidos de los Estados Financieros de la base de datos del Sistema de Análisis de Balances Ibéricos (SABI) para los periodos estudiados de 2018 y 2019. Para la rentabilidad se consideró

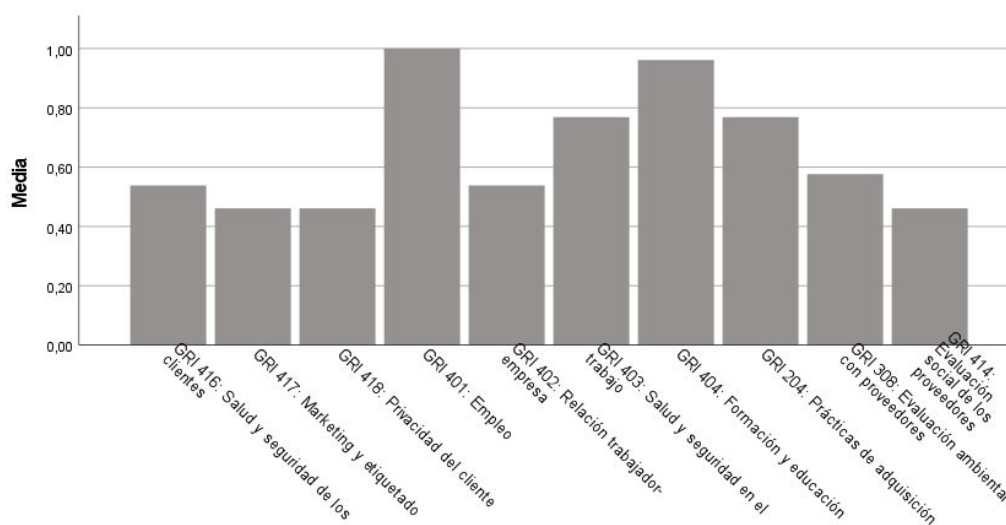
la rentabilidad sobre activos (ROA) y para el nivel de endeudamiento obtenido del total de pasivos entre el total de activos (Corazza et al., 2017).

4. Resultados

4.1 Análisis descriptivo y cualitativo

El gráfico 1 muestra el nivel de cumplimiento de información de los estándares GRI (2016) relacionados con desempeño con los grupos de interés de clientes, empleados y proveedores.

Gráfico 1 - Nivel de cumplimiento de estándares de sostenibilidad con grupos de interés



Fuente: Elaboración propia

Destacan la información de desempeño laboral que corresponde al detalle de empleados por categorías, luego la información sobre formación y educación de empleados y finalmente la información sobre seguridad y salud de colaboradores relacionados con la operación del negocio. Esta información es consecuente con satisfacer las expectativas laborales y considerar que los empleados son recursos claves en el desempeño de la empresa e impulsores del desempeño de sostenibilidad y permiten mejorar la relación con dicho grupo de interés (Hammann et al., 2009; Herrera et al., 2016; Graafland, 2018; Crossley et al., 2021).

El siguiente grupo de interés en mayor nivel de cumplimiento de información son los proveedores en la información sobre prácticas de adquisición como parte de las actividades operativas, sin embargo, no se presenta un alto nivel de actividades sobre evaluación social y ambiental de proveedores como gestión sostenible de la cadena valor (Ciliberti et al., 2008; Corazza, 2017).

Finalmente, la información de desempeño con clientes es el de menor nivel de cumplimiento, sin embargo, se presenta información sobre seguridad de productos y servicios ofrecidos e información en etiquetas para el caso de empresas de servicios e industriales, que consideran que el desempeño sostenible con los consumidores permite

obtener ventajas competitivas al satisfacer sus expectativas, pero no resulta una práctica de desempeño e información muy divulgada (Longo et al., 2005; Herrera et al., 2016; Gallardo-Vázquez y Lizcano-Álvarez, 2020).

El análisis de contenido de las memorias demuestra que, respecto a la información sobre el tema del empleo (GRI 401), aunque todas las empresas muestran el detalle de los empleados por número y categorías, algunas de ellas, no publican información sobre gestión de rotación y retención de personal y permiso parental. En lo que respecta a la información sobre relaciones trabajador-empresa (GRI 402), algunas empresas declaran la importancia de la comunicación para el buen desarrollo del trabajo, sin embargo, solamente una de las empresas trata sobre acuerdos de negociaciones colectivas y otra empresa muestra una disposición para comunicación como señala una de las empresas:

“(...) lanzamos una web-aplicación donde todos los trabajadores pueden: explicar sus tareas y responsabilidades, recibir noticias sobre la empresa ..., buzón de sugerencias digital, para agilizar lanzar propuestas y compromete a los directivos a dar respuestas...consulta de documentos generales de la empresa como la cultura corporativa ..., canal de reclamación ante casos de vulnerabilidad o cualquier tipo de conducta no ética o casos de corrupción (...)” (Cartonaje Salinas, 2018, p. 39)

En los informes se denota preocupación en lo que se refiere a la seguridad y salud en el entorno laboral (GRI 403). Las empresas estudiadas presentan información sobre la realización de cursos de prevención y canales de comunicación sobre esta temática.

El análisis verificó que la formación y enseñanza (GRI 404) es uno de los aspectos significativamente divulgados por las PYMES como satisfacción de sus necesidades y búsqueda de su desarrollo. Se destaca esta afirmación a continuación:

“Consideramos a nuestro equipo el pilar fundamental del negocio, por ello impulsamos acciones que beneficien y mejoren el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores y colaboradoras, acompañándolos en su desarrollo profesional y personal garantizando la no discriminación por motivo de género, edad, o de cualquier otra índole, velando por la seguridad y salud en el trabajo y fortaleciendo el trabajo en equipo...” (Airpharm Logistics Care, 2019, p. 8)

Tocante a la gestión con proveedores (GRI 204), las PYMES informan sobre la gestión de contrataciones, sin embargo, se denota ausencia de información en lo que se refiere a la cuestión relativa a las prácticas de adquisición, como tiempos de atención a proveedores o precios de compra que negocia. Los informes no indican sobre la evaluación de impactos negativos en la cadena de suministro, escasamente hacen mención a la evaluación de los proveedores de acuerdo con los criterios, sin presentar información sobre el número de proveedores evaluados y/o si han identificado impactos ambientales negativos en la cadena de suministro. Divulgan la evaluación de criterios sociales, pero no presentan información sobre el número de proveedores evaluados y/o si han identificado impactos sociales negativos.

La información de desempeño con clientes de los estándares GRI (GRI 416), es el de menor cumplimiento, sin embargo, algunas empresas presentaron información sobre actuaciones para mejorar la gestión y satisfacer necesidades de los consumidores.

Lo que más se destaca en los informes sobre la relación de las PYMES con los clientes son los temas calidad e innovación en los productos, servicios y procesos, haciendo

hincapié en temas como sostenibilidad en la producción y transparencia de información. Sin embargo, el estudio verificó la ausencia de información sobre el número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, o bien porque no existieron o bien porque no fue explicitado en el informe.

Algunas de las empresas presentan información sobre el etiquetado de sus productos (GRI 417), llamando la atención para cuestiones como la sostenibilidad de sus productos, beneficios sociales y ambientales.

“Renovación certificaciones en las normas ISO 9001 ISO 14001 y OHSAS 18001 para las actividades relacionadas con la valoración energética, la relación de envases ligeros, el tratamiento de voluminosos y la gestión de puntos limpios.” (Cartonaje Salinas, 2018, p. 38)

Por último, la gestión de la confidencialidad de la información de sus carteras de clientes (GRI 418) es revelada por algunas empresas. En ninguna de las empresas estudiadas se ha encontrado información sobre reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

El análisis de contenido, para responder la primera pregunta de investigación, señala que, en algunos casos, el desempeño de sostenibilidad informado presenta un enfoque instrumental, según la teoría de los grupos de interés para mejorar el desempeño de la empresa y mejora de operaciones y resultados como es la gestión de relaciones y capacitaciones con los trabajadores. Así como la información con clientes en seguridad y salud de productos y servicios ofrecidos, certificaciones informadas y seguridad de información con el fin de fidelizar a los grupos de interés y aumentar los beneficios (Marín y Rubio, 2008; Ortiz y Kuhne, 2008; Fisher et al., 2009; Jenkins, 2009; Gallardo-Vázquez y Lizcano-Álvarez, 2020).

Sin embargo, la mayor parte de actividades de desempeño de sostenibilidad forman parte de las actividades operativas de la empresa, de gestión de compras y ventas, así como de cumplimiento de prácticas laborales, pero sin un enfoque estratégico de sostenibilidad corporativa muy desarrollado con un enfoque de ciudadanía corporativa que permitan una contribución al desarrollo sostenible (Longo et al., 2015; Borga, et al., 2009; Nielsen y Thomsen; 2009; Russo y Perrini, 2010). Se observa el establecimiento de relaciones con los grupos de interés y satisfacer sus necesidades en el desempeño de sostenibilidad, con un enfoque instrumental de RSC y no un enfoque normativo que vaya más allá de la obtención de beneficios con el fin de mejorar su reputación (Ortiz y Kuhne, 2008; Ikram et al., 2019; Crossley et al., 2021)

4.2 Análisis relacional

En la tabla 2, se muestra el número de empresas PYMES, por sector de actividad, que forman parte de base de datos de la GRI y que publicaron su reporte de sostenibilidad. Las PYMEs corresponden a la actividad industrial manufacturera principalmente textil, y de equipos y suministros; la de alimentos corresponde a industria de vinos y conservas; la de servicios en su mayoría de servicios de construcción y de consultoría informática; y los servicios públicos corresponden a actividades de servicio de agua y gestión de residuos.

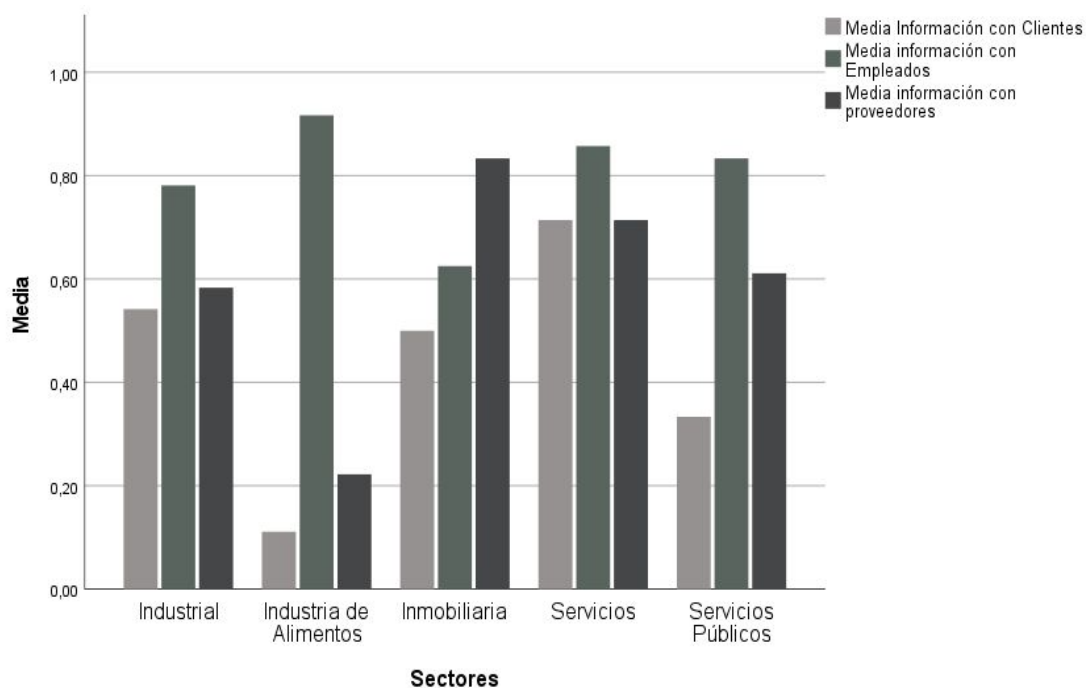
Tabla 2 – Número de PYMEs por sector

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Industrial	8	31%
Industria de alimentos	3	12%
Inmobiliaria	2	8%
Servicios	7	27%
Servicios Públicos	6	23%
Total	26	100%

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 2 muestra el nivel de cumplimiento de indicadores de desempeño con los grupos de interés según los estándares de la tabla 1. Destaca el mayor nivel de cumplimiento de información de los sectores de servicios e inmobiliaria relacionados con colaboradores y proveedores. La gestión sostenible de la cadena de valor es una actividad también con una importante divulgación por las PYMEs (Corazza, 2017; Crossley et al., 2021). Para todos los sectores empresariales el mayor nivel de información de sostenibilidad está relacionado con empleados como señalan los estudios previos, pero no así con los clientes cuyo nivel de información es menor, contrario a los antecedentes teóricos (Gallardo-Vázquez y Lizcano-Álvarez, 2020; Jenkins, 2006; Moneva y Hernández-Pajares, 2018; Milost and Novak, 2015).

Gráfico 2 Media de cumplimiento de información de sostenibilidad por industria y grupo de interés



Fuente: Elaboración propia

Para responder la segunda pregunta de investigación sobre el nivel de incidencia del tipo de actividad en el nivel de información de sostenibilidad fue realizada la prueba de Kruskal Wallis cuyos resultados se muestran en la tabla 3 y señalan que el tipo de actividad empresarial no incide significativamente en el nivel de información de sostenibilidad con los grupos de interés, con niveles de significatividad mayores a 0,05. No existe una industria específica de PYME que tenga un mayor nivel de información de forma importante. Estos resultados son distintos a los encontrados en la literatura donde determinadas industrias con mayor impacto buscan legitimar sus actividades de

sostenibilidad y no como una satisfacción de expectativas de sus grupos de interés específicos (Jenkins, 2006; Graafland, 2018; Graafland et al., 2003).

Tabla 3 - Prueba de incidencia de sector en nivel de información de sostenibilidad

	Media información clientes	Media información personal	Media información proveedores
H de Kruskal-Wallis	6,233	2,851	4,398
gl	4	4	4
**Sig. asintota	,182	,583	,355

**p<0,05

Fuente: Elaboración propia

Respecto al análisis correlacional, la tabla 4 muestra los resultados de correlación de Spearman para las variables de rentabilidad, endeudamiento y la media de nivel de información de desempeño con los grupos de interés. Respondiendo a la tercera pregunta de la investigación sobre la relación entre la rentabilidad y el nivel de reporte de sostenibilidad, el estudio encuentra una relación positiva y significativa ($p=0,013<0,05$) entre la rentabilidad medida por el ROA y el nivel de información de sostenibilidad. Las empresas con mayor rentabilidad parecen estar más motivadas a presenta un mayor nivel de información de desempeño con grupos de interés.

Tabla 4 - Prueba de incidencia de sector en nivel de información de sostenibilidad

			Endeudamiento	ROA	Media de Cumplimiento
Rho de Spearman	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	1,000	-,174	,055
		**Sig. (bilateral)	.	,406	,794
		N	25	25	25
ROA	Media	Coefficiente de correlación	-,174	1,000	,490**
		**Sig. (bilateral)	,406	.	,013
		N	25	25	25
Media	Media	Coefficiente de correlación	,055	,490*	1,000
		**Sig. (bilateral)	,794	,013	.
		N	25	25	26

** p<0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados pueden confirmar que el desempeño de sostenibilidad con los grupos de interés en las PYMEs, desde un enfoque instrumental de la teoría de los grupos de interés, permite obtener mayores beneficios y ventajas competitivas por lo que la gestión y divulgación con dichos grupos de interés resulta mayor (Longo et al., 2005; Ortiz y Kuhne, 2008; Ikram et al., 2019). Pese a que las PYMEs presentan limitaciones de recursos y por lo tanto en su desempeño e información de sostenibilidad (Corazza, 2017).

La cuarta pregunta sobre si el endeudamiento de las PYMEs tiene relación con el nivel de reporte de sostenibilidad, los resultados no indican que exista relación entre ambos. El nivel de endeudamiento no presenta relación significativa ($p=0,794>0,05$) con el nivel de información de sostenibilidad que no está dirigida acreedores sobre *financiamiento*, sino a otros grupos de interés con lo que se tienen otras estrategias de largo plazo, como satisfacer las expectativas de los grupos de interés (Kuzey y Uyar, 2017; Kansal et al., 2014).

5. Conclusiones

Este estudio buscó analizar la naturaleza y cumplimiento de información de sostenibilidad de PYMEs españolas en sus reportes de sostenibilidad de acuerdo a los estándares GRI en los requerimientos sobre desempeño con clientes, empleados y proveedores, teniendo como punto clave la teoría de los *stakeholders*. Los informes de sostenibilidad GRI pueden servir como herramienta de carácter competitivo y organizacional en las pequeñas y medianas empresas en relaciones positivas con sus grupos de interés como clientes y colaboradores satisfaciendo sus expectativas, pero ayudando a la actividad operativa de las PYMEs. Soportado por el análisis de contenido se observa que las empresas analizadas todavía necesitan difundir y demostrar mayor incidencia en la elaboración de sus informes de sostenibilidad, considerando un enfoque estratégico e integrado en su gestión de sostenibilidad y un compromiso con sus grupos de interés para cumplir los objetivos de desarrollo sostenible.

Por otra parte, se concluye que cuanto mayor el nivel del informe en cuestión mayor el nivel de retorno sobre los activos, con lo cual y de acuerdo con la muestra estudiada, las empresas no pierden, por el contrario, pueden ganar no solamente en términos económicos, sino que también en imagen y reputación a través de mejoras en los procesos de producción y prácticas cotidianas. Los informes basados en los estándares GRI en las PYMEs no requieren de altas inversiones y suman para contribuir en los desafíos internos y externos de las empresas, potenciando la atención de y para los *stakeholders* y en su contribución al desarrollo sostenible más allá de la obtención de beneficios, tarea pendiente en algunas PYMEs.

Referencias bibliográficas

Airpharm Logistics Care (2019). Memoria de sostenibilidad 2019. Recuperado de Memoria Airfarm ESP 2019 v01.cdr(airpharmlogistics.com).

Alonso-Almeida, M., Rodríguez, K.A., Cortez A. & Abreu J.L. (2012). La responsabilidad social corporativa y el desempeño financiero: un análisis en empresas mexicanas que cotizan en la bolsa. *Contaduría y Administración*, 57 (1), 53-77.

Baden D., Harwood I. y Woodward D. (2009). The effect of buyer pressure on suppliers in SMEs to demonstrate CSR practices: An added incentive or counter productive? *European Management Journal*, 27 (6), 429-441.

Baumann-Pauly, D., Wickert, C., Spence, L. J., & Scherer, A. G. (2013). Organizing corporate social responsibility in small and large firms: Size matters. *Journal of Business Ethics*, 115(4), 693-705.

Borga, F., Citterio, A., Noci, G., y Pizzurno, E. (2009). Sustainability report in small enterprises: case studies in Italian furniture companies. *Business Strategy and the Environment*, 18(3), 162-176.

Campopiano, G., y De Massis, A. (2015). Corporate social responsibility reporting: A content analysis in family and non-family firms. *Journal of Business Ethics*, 129(3), 511-534.

Carroll A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders, *Business Horizons*, 34 (4), 39-48.

Cartonaje Saliinas (2018). Memoria de sostenibilidad 2018. Recuperado de [de02f69566dfd2e1bff9bf931304b7ee0e.pdf](https://sdd-pdf.s3.amazonaws.com/de02f69566dfd2e1bff9bf931304b7ee0e.pdf) (sdd-pdf.s3.amazonaws.com)>. Acceso el: 03 de Abr 2021, 1 – 83

Chowdhury, P. y Shumon, R. (2020). Minimizing the gap between expectation and ability: strategies for SMEs to implement social sustainability practice. *Sustainability*, 12, doi: 10.3390/su12166408.

Ciliberti, F., Pontrandolfo, P., & Scozzi, B. (2008). Investigating corporate social responsibility in supply chains: a SME perspective. *Journal of Cleaner Production*, 16(15), 1579-1588.

Corazza, L. (2017). The standardization of down-streamed small business social responsibility (SBSR): SMEs and their sustainability reporting practices, *Information Resources Management Journal*. 30 (4), 39–52

Crossley, R. M., Elmagrhi, M. H., y Ntim, C. G. (2021). Sustainability and legitimacy theory: The case of sustainable social and environmental practices of small and medium-sized enterprises. *Business Strategy and the Environment*. 1-23. <https://doi.org/10.1002/bse.2837>

Del Baldo, M. (2015). Is it time for integrated reporting in small and medium-sized enterprises? Reflections on an Italian experience. En S. O. Idowu, C. S. Frederiksen, A. Y. Mermod, y M. E. J. Nielsen (Eds.), *Corporate social responsibility and governance. Theory and practice*. 183–209. Springer International Publishing Switzerland.

Deegan C. (2002). The legitimising effect of social and environmental disclosures - a theoretical foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15 (3), 281-311.

Donaldson, T., y Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of management Review*, 20(1), 65-91.

Eccles, R.G., y Kruzus, M.P. (2020). A Chronology of Integrated Reporting. In: *Harvard Business School Accounting & Management Unit Case*; Elsevier: Amsterdam, 2011. <http://ssrn.com/abstract=2025125>.

Ernst & Young. (2016). Value of sustainability reporting: a study by EY and Boston College Center for Corporate Citizenship.

European Union (2014), "Directive as regards disclosure of non-financial and diversity information by certain large undertakings and groups, 2014/95/EU".

European Union (2018), "Making the business case: the effects of corporate social responsibility on SME competitiveness". Recuperado de www.interregeurope.eu/fileadmin/user_upload/tx_tevprojects/library/file_1523518061.pdf.

Fisher K., Geenen J., Jurcevic M., McClintock K. y Davis G. (2009). Applying asset-based community development as a strategy for CSR: a Canadian perspective on a win-win for stakeholders and SMEs, *Business Ethics: A European Review*, 18 (1), 66-82.

- Freeman R. E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*, Boston: Pitman.
- Gallardo-Vázquez, D., Valdez-Juárez, L. E., y Castuera-Díaz, Á. M. (2019). Corporate social responsibility as an antecedent of innovation, reputation, performance, and competitive success: A multiple mediation analysis. *Sustainability*, 11(20), 5614.
- Gallardo-Vázquez, D., y Lizcano-Álvarez, J. L. (2020). CSR-related competitiveness and legitimacy in MSMEs. *Economics and Sociology*, 13(1), 52-73.
- Global Reporting Initiative (GRI) (2021). Sustainability Disclosure Database (SDD – GRI Database). Recuperado de <https://database.globalreporting.org/search/>>. Acceso en: 21 Abr 2021.
- Global Reporting Initiative (GRI) (2016), GRI standards. Foundation, GRI, Amsterdam.
- Graafland J.; Van de Ven B. y Stoffele N. (2003). Strategies and Instruments for Organising CSR by Small and Large Businesses in the Netherlands, *Journal of Business Ethics*, 47(1), 5–60.
- Graafland, J. (2018). Does corporate social responsibility put reputation at risk by inviting activist targeting? An empirical test among European SMEs. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(1), 1-13.
- Gray R., Owen D. y Adams C. (1996). *Accounting & Accountability: Changes and challenges in corporate social and environmental reporting*, London: Prentice Hall.
- Hammann E., Habisch A. y Pechlaner H. (2009). Values that create value: socially responsible business practices in SMEs – empirical evidence from German companies. *Business Ethics: A European Review*, 18 (1), 37-51.
- Hernández-Pajares, J. (2018). Relación entre el Desempeño Financiero y el Desempeño de Sostenibilidad: Evidencias de Reportes del GRI en Perú. *CAPIC REVIEW*, 16, 1-14.
- Herrera, M.J., Larrán, J.M., Martínez, I. y Martínez-Martínez, D. (2016). Relationship between corporate social responsibility and competitive performance in Spanish SMEs: empirical evidence from a stakeholders' perspective. *Business Research Quarterly*, 19 (1), 55–72.
- Husillos, J., y Álvarez-Gil, M. J. (2008). A Stakeholder-Theory Approach to Environmental Disclosures by Small and Medium Enterprises. *Revista de Contabilidad*, 11(1), 125-156.
- Ikram, M., Sroufe, R., Mohsin, M., Solangi, Y.A., Shah, S.Z. y Shahzad, F. (2020). Does CSR influence firm performance? A longitudinal study of SME sectors of Pakistan. *Journal of Global Responsibility*, 11 (1), 27-53.
- Jenkins H. (2006). Small Business Champions for Corporate Social Responsibility, *Journal of Business Ethics*, 67(3), 241–256.
- Jenkins, H. (2009). A 'business opportunity' model of corporate social responsibility for small-and medium-sized enterprises. *Business ethics: A European review*, 18(1), 21-36.

Kansal, M., Joshi, M., y Batra, G. S. (2014). Determinants of corporate social responsibility disclosures: Evidence from India. *Advances in Accounting*, 30(1), 217-229.

KPMG (2017). The road ahead: the KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2017. Recuperado de <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/10/kpmg-survey-of-corporate-responsibility-reporting-2017.pdf>.

Kuzey, C., y Uyar, A. (2017). Determinants of sustainability reporting and its impact on firm value: Evidence from the emerging market of Turkey. *Journal of cleaner production*, 143, 27-39.

Landrum, N. E., y Ohsowski B. (2018). Identifying worldviews on corporate sustainability: a content analysis of corporate sustainability reports. *Business Strategy and the Environment*, 27(1), 128-151, doi: 10.1002/bse.1989

Landrum, N. E. (2017). Stages of corporate sustainability: integrating the strong sustainability worldview. *Organization & Environment*, 31(4), 287-313, doi: 10.1177/1086026617717456.

La Torre, M., Sabelfeld, S., Blomkvist, M., Tarquinio, L. y Dumay, J. (2018). Harmonising nonfinancial reporting regulation in Europe: practical forces and projections for future research, *Meditari Accountancy Research*, 26 (4), 598-621.

_____; Dumay, J. (2020). Rebuilding trust: sustainability and non-financial reporting and the European Union Regulation, *Meditari Accountancy Research*, 29 (5), 701-725. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-06-2020-0914>

Longo, M., Mura, M. y Bonoli, A. (2005). Corporate social responsibility and corporate performance: the case of Italian SMEs, *Corporate Governance*, 5 (4), 28-42.

Maldonado-Erazo, C. P., Álvarez-García, J., del Río-Rama, M. D. L. C., y Correa-Quezada, R. (2020). Corporate social responsibility and performance in SMEs: scientific coverage. *Sustainability*, 12(6), 2332.

Mani, V., Jabbour, C. J. C., y Mani, K. T. (2020). Supply chain social sustainability in small and medium manufacturing enterprises and firms' performance: Empirical evidence from an emerging Asian economy. *International Journal of Production Economics*, 227, 107656.

Marín, L., y Rubio, A. (2008). ¿Moda o factor competitivo? Un estudio empírico de responsabilidad social corporativa en Pyme. *ICE, Revista de Economía*, (842).

Martínez-Martínez, D., Herrera Madueno, J., Larrán Jorge, M., and Lechuga Sancho, M. P. (2017). The strategic nature of corporate social responsibility in SMEs: A multiple mediator analysis. *Industrial Management & Data Systems*, 117(1), 2-31.

Massa, L., Farneti, F., y Scappini, B. (2015). Developing a sustainability report in a small to medium enterprise: process and consequences. *Meditari Accountancy Research*. 23 (1), 62-91.

McWilliams, A., y Siegel, D. (2001). Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of management review*, 26(1), 117-127.

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021). Informe Cifras PYME. Datos marzo 2021. Recuperado de https://industria.gob.es/es-es/estadisticas/Cifras_PYME/CifrasPYME-marzo2021.pdf.

Milost, F., y Novak, M. (2015). Investments in human capital: the case of Slovene micro companies. *International Journal of Sustainable Economy*, 7(3), 187-202.

Mio, C. (2011). Informativa non-financial nell'annuale report: Problemi e prospettive. *Contabilidad Finanza Controllo*, 3, 247–258.

Moneva, J.M. y Hernández-Pajares, J. (2009). Revista Internacional de la Pequeña y Mediana Empresa, 1(2), 23-41.

Moneva, J.M., y Hernández-Pajares, J. (2018). Corporate social responsibility performance and sustainability reporting in SMEs: an analysis of owner-managers' perceptions. *International Journal of Sustainable Economy*, 10(4), 405-420.

Murillo D.; Lozano J. (2006). SMEs and CSR: an approach to CSR in their own words, *Journal of Business Ethics*, 67, (3), 227-240.

Nakamba, C.C.; Chan, P.W.; Sharmina, M. (2017). How does social sustainability feature in studies of supply chain management? A review and research agenda. *Supply Chain Management*. 22 (1), 522–541.

Nielsen, A. E., y Thomsen, C. (2009). Investigating CSR communication in SMEs: a case study among Danish middle managers. *Business ethics: A European review*, 18(1), 83-93.

Orazalin, N., y Mahmood., M. (2019). Determinants of GRI-based sustainability reporting: evidence from an emerging economy. *Journal of Accounting in Emerging Economies*. 10 (1),140-164.

Ortiz D. y Kuhne S. (2008). Implementing Responsible Business Behavior from a Strategic Management Perspective: Developing a Framework for Austrian SMEs. *Journal of Business Ethics*, 82 (2), 463–475.

Perrini F. (2006). SMEs and CSR Theory: Evidence and Implications from an Italian Perspective, *Journal of Business Ethics*, 67(3), 305-316.

Pizzi, S.; Venturelli, A. y Caputo, F. (2021). The “comply-or-explain” principle in directive 95/2014/EU. A rhetorical analysis of Italian PIEs. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*. 12 (1), 30-50.

Porter M. y Kramer M. (2011). Creating Shared Value, *Harvard Business Review*, 89 (1/2), 62-77.

Rodríguez-Gutiérrez, P., Guerrero-Baena, M. D., Luque-Vílchez, M., y Castilla-Polo, F. (2021). An approach to using the best-worst method for supporting sustainability reporting decision-making in SMEs. *Journal of Environmental Planning and Management*, 1-24.

Rossi, A., y Luque-Vílchez, M. (2020). The implementation of sustainability reporting in a small and medium enterprise and the emergence of integrated thinking. *Meditari Accountancy Research*. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-02-2020-0706>.

Russo A. y Perrini F. (2010): Investigating Stakeholder Theory and Social Capital: CSR in Large Firms and SMEs, *Journal of Business Ethics*, 91 (2), 207-221.

Spallini, S.; Milone, V.; Nisio, A.; Romanazzi, P. (2021). The dimension of sustainability: a comparative analysis of broadness of information in Italian companies. *Sustainability*, 13, 1457, doi: 10.3390/su13031457

Spence, L. J. (1999). Does size matter? The state of the art in small business ethics. *Business ethics: a European review*, 8(3), 163-174.

Sweeney L. y Coughlan J. (2008). Do different industries report Corporate Social Responsibility differently? An investigation through the lens of stakeholder theory, *Journal of Marketing Communications*, 14 (2), 113–124.

Steinhöfel, E., Galeitzke, M., Kohl, H., y Orth, R. (2019). Sustainability reporting in German manufacturing SMEs. *Procedia Manufacturing*, 33, 610-617.

Villegas Pinuer, F., Valenzuela Fernández, L., Llonch Andreu, J. and López Belbeze, P., (2021). Environmental sustainability and their factors in SMEs: A multiple case study of Spain and Chile. *Cuadernos de Gestión*., doi: 10.5295/cdg.211370fv

Williamson, D., Lynch-Wood, G., y Ramsay, J. (2006). Drivers of environmental behaviour in manufacturing SMEs and the implications for CSR. *Journal of business ethics*, 67(3), 317-330.