

Universidad Siglo 21



Carrera: Contador Público

Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

**La generación de información para la gestión bajo la mirada de la responsabilidad
social empresaria**

**Impacto de la aplicación de medidas de responsabilidad social en la gestión de
empresas familiares de la ciudad de Corrientes**

**Impact of the application of social responsibility measures in the management of
family businesses in the city of Corrientes**

Autor: Natalia Dalila Schivalocchi

Legajo: VCPB 10549

DNI: 28.198.719

Director de TFG: Fernando Ortiz Bergia

Corrientes, Argentina, noviembre 2020

Agradecimientos

A Dios en primer lugar y por sobre todas las cosas.

A mis dos hijos, Matheo y Sol por ser el motor impulsor de cada uno de mis días, este logro es por y para ustedes.

A mi esposo, Emmanuel por acompañarme y apoyarme en todos y cada uno de mis proyectos y ser mi pilar fundamental.

A mis padres, Graciela y Juan, por la vida y por inculcarme el amor a Dios, al prójimo y a la lectura.

A mis hermanos y sus familias por no romper nunca la ley primera y acompañarnos incondicionalmente en las buenas y más, en las malas.

A María por abrirme las puertas, permitir mi desarrollo profesional y motivarme permanentemente.

A mis amigas, Griselda y Teresa por enseñarme a no bajar los brazos nunca.

A todos los profesores que tuve a lo largo de la carrera por su valioso aporte.

A todos ellos va mi eterno agradecimiento.

Índice

Introducción.....	4
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
Método.....	14
Diseño.....	14
Participantes y muestra.....	14
Materiales e instrumentos.....	15
Análisis de datos.....	15
Resultados.....	17
Discusión	21
Referencias	28
Anexo 1. Documento de consentimiento informado.....	29
Anexo II. Entrevista a directivo de la empresa.....	31
Anexo III. Encuesta a trabajadores de la empresa	32

Resumen

La investigación se centró en determinar el impacto de la aplicación de medidas de responsabilidad social empresaria (RSE), en la gestión de cinco empresas familiares de la ciudad de Corrientes. El estudio fue de alcance descriptivo, no experimental a través de entrevistas virtuales con propietarios y empleados. Se buscó demostrar como influyen en la gestión de las empresas las medidas aplicadas. Los resultados arrojaron que en todos los casos se realizan prácticas de RSE y que todos han obtenido ventajas económicas directa o indirectamente. Se analizó la dimensión interna y externa de las medidas aplicadas. Una de las limitaciones fue obtener información cuantitativa, ya que las empresas elegidas no realizan Balance Social y no brindaron mayor información al respecto, dificultando la medición. La importancia de este estudio radicó en ser la primer investigación sobre RSE en la ciudad de Corrientes y abre el camino a futuras investigaciones sobre el tema.

Palabras claves: responsabilidad, gestión, empresa, resultado

Abstract

The research focused on determining the impact of the application of corporate social responsibility (CSR) measures in the management of five family businesses in the city of Corrientes. The study was descriptive in scope, not experimental through virtual interviews with owners and employees. The aim was to demonstrate how the applied measures influence the management of the companies. The results showed that in all cases CSR practices are carried out and that all have obtained direct or indirect economic benefits. The internal and external dimension of the applied measures was analyzed. One of the limitations was obtaining quantitative information, since the chosen companies do not carry out a Social Balance and did not provide more information in this regard, making measurement difficult. The importance of this study lies in being the first research on CSR in the city of Corrientes and opens the way to future research on the subject.

Keywords: responsibility, management, company, result

Introducción

Desde hace ya algunos años, términos como “sustentabilidad”, “sostenibilidad”, “inclusión”, “compromiso social”, “protección del medio ambiente”, entre otros, han ido cobrando cada vez más fuerza tanto en la sociedad como en organizaciones públicas y privadas. En este sentido, las empresas han empezado a incluir entre sus consideraciones, no sólo la obtención de beneficios económicos, los cuales son importantes para la continuidad de las mismas, sino también el cuidado y la protección del medio ambiente y el ámbito social en el que se desarrollan. Esto es sin dudas, un gran avance, teniendo en cuenta que la sociedad es cada vez más exigente al respecto para con las organizaciones que operan en su entorno.

Todos estos términos antes mencionados están íntimamente relacionados con la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), concepto éste, sujeto a múltiples interpretaciones según el contexto en el cual se analice.

El término RSE lo usó por primera vez Howard Rothmann Bowen en su obra “Responsabilidades sociales del empresario” en el año 1953, donde el autor menciona que los empresarios deben devolver la sociedad donde se desenvuelven, parte del beneficio que obtienen de ella (Rodríguez Jover, 2019).

Para Martínez Herrera (2011), la RSE es el conjunto de acciones innovadoras de una organización, que se basan en el cumplimiento de las leyes y valores éticos para demostrar transparencia en la gestión y actividades de las empresas y una generación de riqueza que respete los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, considerando la rendición de cuentas a la sociedad en la que desarrolla sus actividades.

Para la Organización Internacional del Trabajo la RSE, se define como “la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley”. (Rodríguez Jover, 2019, p.13).

La RSE plantea la contribución voluntaria de las empresas al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente sustentable, es decir que sus objetivos son sociales y medioambientales (Contino, 2018).

En países desarrollados, la Responsabilidad social Empresaria, se aplica desde hace muchos años atrás, incluyendo informes para usuarios externos. De hecho, existen organismos internacionales que tratan el tema de manera exclusiva. Los cuales se desarrollan a continuación.

Una de las instituciones sin fines de lucro e independiente a nivel mundial pionera en la elaboración de informes de sostenibilidad, es la *Global Reporting Initiative*, (GRI). Esta organización fundada en 1997, con sede central en Ámsterdam y filiales en Brasil, Colombia, China, India, Sudáfrica y E.E.U.U, tiene como propósito brindar reportes de sostenibilidad desarrollados en base a 3 estándares universales y 3 específicos, los cuales se elaboran con la contribución de partes interesadas y con el fin último de servir al interés público para brindar bienestar social, económico y ambiental para toda la humanidad (Global reporting initiative, 1997).

GRI 100: realiza consideraciones generales universales.

GRI 101: trata sobre la sustentabilidad y la misión general de los estándares. Pre-requisitos para su implementación.

GRI 102: trata sobre las formas apropiadas de presentar la información de la organización y el contexto en general.

GRI 103: trata sobre el modo en que los directivos encaran los temas tratados y la visión a futuro.

GRI 200: estándares específicos en materia económica.

GRI 300: estándares específicos en materia ambiental.

GRI 400: estándares específicos en materia social.

La G.R.I brinda informes gratuitos para el bien público y promueve su aplicación en más de 100 países.

Otro organismo involucrado con la Responsabilidad Social, es la Organización Internacional de Estandarización (ISO). Esta organización no gubernamental, independiente y sin fines de lucro fue creada en 1947 con sede central en Ginebra, Suiza.

Se dedica a promover el desarrollo de normas y regulaciones internacionales para la fabricación de todos los productos con excepción de los electrónicos. Su objetivo es garantizar la calidad a los usuarios y consumidores. Además, promover la protección del medio ambiente (Organización internacional de normalización, 2010).

Actualmente forman parte de ella, más de 190 países y la adhesión a sus normas es de carácter voluntario, ya que este organismo no posee autoridad para imponer sus regulaciones.

El 1 de noviembre de 2010, la ISO, publicó la norma ISO 26000, denominándola “Guía de Responsabilidad Social”.

“La Norma ISO 26000 ha sido preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social. Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un equilibrio en los grupos de redacción, entre países en desarrollo y desarrollados, así como un equilibrio de género. A pesar de que se realizaron esfuerzos para asegurar una participación equilibrada de todos los grupos de partes interesadas, diversos factores, como la disponibilidad de recursos y la necesidad de manejar el idioma inglés, restringieron el logro del equilibrio completo y equitativo de las partes interesadas.” (Organización internacional de normalización, 2010).

Según lo indica la misma ISO 26000 (2010), aplicar criterios de Responsabilidad Social o no hacerlo, afectaría los siguientes aspectos en relación al medio en el que operan:

- Su ventaja competitiva;
- Su reputación;
- Su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;
- Mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;

- La percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
- Sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

“Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y es responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas” (ISO 26000, 2010).

Si bien las normas ISO 26000 pretenden servir de guía y promover la RSE, no tienen carácter obligatorio, ni prevalecen sobre ninguna regulación al respecto.

En Argentina, particularmente, la RSE, comenzó a tomar mayor fuerza a principios de año 2000, con la creación del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).

Este organismo independiente y sin fines de lucro fue creado en el año 2002 y tiene sede central en la ciudad de Córdoba y con alcance a todo el país. Actualmente, son muchas las empresas privadas que participan en la generación de información para elaborar indicadores que sirvan de guía para los usuarios interesados.

Según promueve el mismo IARSE, su misión es “promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina” (Instituto argentino de responsabilidad social empresaria, 2002).

El IARSE busca crear valor para las empresas y la sociedad y generar herramientas de gestión, redes y mecanismos de información e intercambio de experiencias. Promueve además la colaboración mutua entre las compañías para llevar adelante una gestión ética, social y ambientalmente responsable.

Otra de las principales organizaciones que se encarga de difundir las iniciativas de RSE y sustentabilidad como medio de comunicación es ComunicaRSE, organización sin fines de lucro que nació en 2002 como el primer medio de comunicación de habla hispana especializado en sustentabilidad y cuyo objetivo principal es ser el espacio de referencia periodística y de producción de contenidos especializados en responsabilidad social empresaria y sustentabilidad líder en idioma español. (Comunicarse, 2002)

Sin embargo, es recién el 30 de noviembre de 2012, que la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), aprueba la Resolución Técnica N° 36, denominada “Balance Social”, cuya aplicación comenzó a regir a partir del 1 de enero de 2013.

Según indica la misma R.T 36 “Uno de los objetivos para la preparación del Balance social es demostrar la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora, o incide en el deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional y/o global. La mera información sobre las tendencias del desempeño individual (o sobre la eficiencia de la organización) no dará respuesta a este objetivo. El Balance Social debe, por lo tanto, tratar de presentar el

desempeño en relación con concepciones más amplias de la sustentabilidad. Esto incluye analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites, y las exigencias impuestas sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial, y sobre el uso de recursos y niveles de contaminación. También puede ser relevante en lo referente a objetivos sociales y económicos, tales como objetivos de desarrollo sustentable y objetivos socioeconómicos a escala nacional o internacional”.

La presentación de estos informes es de carácter voluntario y se apoya en lo lineamientos que otorgan las GRI a nivel internacional, siendo éstas las más aceptadas en el mundo.

El objetivo de esta resolución técnica es establecer criterios para la preparación y presentación del Balance Social, contemplando principalmente tres aspectos principales: la economía, el medio ambiente y el compromiso social.

El Balance Social se podrá presentar en forma conjunta con los Estados Contables del ente, o por separado, haciendo referencia, en el Balance Social, a dichos Estados Contables. El período por el cual se emitirá será el mismo al que se refieren los Estados Contables. Los usuarios deberán poder acceder a la información referenciada, para lo cual la organización deberá indicar claramente cómo lograr tal acceso. En aquellos entes que posean actividad e inversión social en más de una jurisdicción, se recomienda presentar el Balance Social separando claramente la actividad de cada jurisdicción (cada provincia y Ciudad Autónoma de Buenos Aires) (R.T.36, 2013).

Habiendo analizado el alcance de la aplicación de la RSE a nivel nacional e internacional, se procederá al análisis de su implementación en una muestra acotada a la ciudad de Corrientes.

La ciudad de Corrientes, ubicada al noreste de la Argentina, establecida a orillas del Río Paraná, con una población aproximada de 390000 habitantes, y cuya principal actividad económica está dada por el comercio y la administración pública.

Se destaca por ser una sociedad con una idiosincrasia muy tradicional donde un grupo selecto de empresas familiares lideran el comercio local.

Las empresas familiares implican una organización económica y social que involucra personas que comparten un parentesco y que deciden trabajar juntas más allá del vínculo familiar. La condición es que la propiedad y dirección o la mayor parte de la misma esté en manos de una persona o un conjunto de personas que estén unidos por lazos de familia. En la Argentina, estas empresas son altas generadoras de fuentes de trabajo para la sociedad en las que se desarrollan, representando un gran motor impulsor para la economía local (Soto y Balverde, 2016).

Como antecedente importante en materia de RSE, podemos destacar la realización de la Primer jornada sobre Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial en Corrientes.

La misma se llevó a cabo por primera vez, el 22 de junio de 2016 y fue organizada por la Fundación Sembrar y la Fundación Pensar con la participación de destacadas empresas privadas de la ciudad y la provincia. Esta primera jornada marcó un hito en este sentido, ya que marcó el puntapié inicial para incentivar a más empresas del medio a tomar la iniciativa de aplicar medidas tendientes a promover el bien común y la sostenibilidad.

Luego de todo lo analizado hasta aquí, respecto de los antecedentes y teorías acerca de la RSE y el impacto de su aplicación en las organizaciones, surge la necesidad de investigar detenidamente cuanto conocen sobre la implicancia de su implementación, los directivos y empleados de empresas familiares, comerciales y de servicios en la ciudad de

Corrientes. Como así también, conocer si actualmente llevan a cabo prácticas relacionadas con RSE, a que sectores están dirigidas y si éstas son medidas a través de alguna herramienta de gestión para luego ser informadas y presentadas en Balance Social.

Debido a la escasa información que surge de éstas, a la no obligatoriedad de su aplicación y a la necesidad de rectificar o ratificar en cada caso los conocimientos que puedan tener al respecto, generando de esta manera innovación metodológica que resulte de utilidad tanto para las organizaciones públicas o privadas en general, como así también para la sociedad en su conjunto, demostrando con ella los beneficios que pueden obtener cada uno de los actores intervinientes.

Teniendo en cuenta la información expuesta hasta aquí, respecto de los organismos y las normas que sirven de guía para la aplicación de la responsabilidad social en organizaciones que se desenvuelven en distintos ámbitos nacionales e internacionales, se ha seleccionado una muestra conformada por 5 empresas familiares, comerciales y de servicios originarias de la ciudad de Corrientes las cuales serán objeto de estudio en la materia y se detallan a continuación:

- Gran Hotel de Corrientes: empresa familiar de servicios hoteleros, con 4 sucursales en la provincia de Corrientes.
- EFSA S.A: empresa familiar de transporte de pasajeros, la cual cuenta con una amplia flota de medios terrestres de transporte de pasajeros.
- Expreso Demont: empresa familiar de logística, cuenta con una amplia flota de transporte terrestre de bienes.
- FARMALIVE: red de farmacias, empresa familiar con 67 sucursales en centro y norte del país.

- SUPERMAC: red de supermercados, empresa familiar con 15 sucursales en la ciudad de Corrientes.

El estudio en esta muestra estará basado en la investigación y análisis de cada caso en particular referente a la aplicación o no de normas de RSE y los conocimientos que los directivos y personal de las mismas puedan tener al respecto. El enfoque tendrá una orientación hacia el impacto contable, económico y financiero de su aplicación, sin dejar de mencionar el aspecto social y ambiental oportunamente.

Con esta investigación se pretende determinar si las empresas privadas de la ciudad de Corrientes aplican medidas de RSE, por qué motivo lo hacen y como esto impacta en los resultados de su gestión y en el entorno en el que se desarrollan, así como también determinar si este impacto puede ser medido cuantitativamente. Para arribar a una conclusión al respecto, se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar el impacto de la aplicación de medidas de RSE en la gestión de empresas familiares de la ciudad de Corrientes en el año 2020.

Objetivos específicos

Describir las particularidades y características principales de las empresas familiares de la ciudad de Corrientes, objeto de estudio.

Analizar cuales son las medidas de RSE que aplican estas empresas al momento de la investigación.

Analizar impacto o efectos alcanzados a estas empresas, como resultado de la aplicación de medidas de RSE.

Método

Diseño

La investigación planteada fue de alcance descriptivo, realizado a través de estudios de caso, donde aplicando el marco teórico de la RSE, se propusieron lineamientos y recomendaciones para aplicación de medidas relacionadas.

El enfoque que se realizó fue mixto, es decir fue una combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos.

El diseño fue no experimental del tipo transversal o transaccional. Es importante mencionar que el alcance de esta investigación se encuentra limitado al diseño de los lineamientos para la implementación de medidas de RSE, no así el desarrollo propiamente dicho de un Balance Social, se deja esto último como punto de partida para futuras investigaciones.

Participantes y muestra

La población estuvo compuesta por 5 empresas privadas tanto comerciales como de servicios originarias de la ciudad de Corrientes.

El muestreo fue aleatorio no probabilístico por conveniencia, voluntario, donde apenas se encontró un caso que pudo usarse en la investigación, el mismo fue usado. Se relevaron y analizaron cinco casos como muestra, en razón de que la localidad donde se encuentran tales organizaciones cuentan actualmente con 400.000 habitantes. El criterio de selección fue intencional.

Materiales e instrumentos

Para la recopilación de la información imprescindible, se relevó en la bibliografía, documental y legislación existente acerca de la importancia de medidas de RSE.

Se solicitó en forma virtual un informe de la Cámara de Comercio de la ciudad de Corrientes para obtener los datos de las empresas en cuestión. Se seleccionaron las organizaciones y se realizaron cinco entrevistas a titulares de las mismas, previo acuerdo de consentimiento virtual que se agrega en el Anexo I-Consentimiento Informado.

Se obtuvieron los datos necesarios para la investigación mediante cuestionarios abiertos que fueron confeccionados con anterioridad a las entrevistas.

Análisis de datos

Se procedió a analizar los datos de las entrevistas. Los mismos fueron clasificados de acuerdo a los siguientes parámetros:

1. Dimensión interna: que comprende las relaciones laborales (población, jornada laboral, ausentismo, relación entre empleados y remuneraciones), servicios sociales (salud, art, transporte, alimentación, beneficios mutuales y vivienda) y desarrollo personal de los empleados (capacitación, desarrollo personal, campañas educativas, tiempo libre y educación).

2. Dimensión externa: las relaciones primarias (familiares de los empleados, proveedores, acreedores, clientes), relaciones con la comunidad (comunidad local, diversas asociaciones, sector público) y relaciones con otras empresas (gremios, medios de información).

La obtención de la información de cada una de las variables de los objetivos a estudiar, permitió avanzar en el estudio y elaboración de un informe que permita crear conocimiento en el área de la Responsabilidad Social Empresaria y el impacto de su aplicación en empresas privadas de la ciudad de Corrientes.

Tabla1. Resumen métodos en base a objetivos

Objetivos	Diseño	Participantes	Instrumentos	Análisis de datos	Se espera
Describir las características de las empresas objeto de la muestra	Descriptivo	5 empresas comerciales familiares de la ciudad de Corrientes.	Entrevistas, observación y análisis de la información obtenida	Para conocer más acerca de los directivos y personal de las empresas analizadas y lo que ellos conocen acerca de RSE	Determinar y exponer la filosofía de la empresa y cuanto conocen y aportan los directivos y empleados respecto de RSE
Analizar las medidas de RSE que aplican los participantes de la muestra	Cualitativo	5 empresas comerciales familiares de la ciudad de Corrientes	Observación, entrevistas y análisis de la información obtenida	Análisis interno y externo que permita conocer cuales son las medidas de RSE aplicadas en cada caso	Exponer y explicar detalladamente cuales son las medidas de RSE que aplican las empresas seleccionadas para la muestra
Analizar los beneficios alcanzados por la aplicación de medidas de RSE y Balance Social en estas empresas	No experimental	5 empresas comerciales familiares de la ciudad de Corrientes	Investigación, entrevistas y observación	Análisis interno y externo de los beneficios o consecuencias de aplicar medidas de RSE	Conocer y exponer los beneficios que obtienen las empresas seleccionadas para la muestra, luego de aplicar medidas de RSE

Fuente: elaboración propia.

Resultados

La investigación realizada sobre las cinco empresas familiares de la ciudad de Corrientes, seleccionadas como objeto de la muestra, a través de entrevistas virtuales a directivos y empleados de las mismas, además de la observación y análisis de la información obtenida, arroja como resultado del trabajo de campo los resultados que se detallan a continuación:

Tabla2. Aspectos particulares de las empresas analizadas año 2020

Empresa	Rubro	Inicio de actividades	Generación	Facturación mensual	¿Aplica medidas de RSE? ¿Desde qué año y con qué objetivo?	Presenta Balance social?
Empresa 1	servicios	1998	primera	\$12.000.000	Sí aplica, desde el año 2015 para generar fidelidad de empleados, clientes y comunidad en busca de una imagen positiva.	No
Empresa 2	servicios	1990	primera	\$30.000.000	Sí aplica, desde el año 2017 en pos de alcanzar una imagen positiva frente a clientes, empleados, inversionistas y entidades financieras.	No
Empresa 3	servicios	1970	Tercera	\$16.000.000	Sí aplica, desde el año 2015 en busca de obtener mayores beneficio con proveedores y entidades financieras y gubernamentales.	No
Empresa 4	comercial	2015	primera	\$17.000.000	Sí aplica, desde el año 2017 con el fin de generar una imagen positiva y mayor fidelidad de clientes y empleados, así como una mayor productividad.	No
Empresa 5	comercial	2007	primera	\$21.000.00	Sí aplica, desde el año 2016 en pos de lograr un mejor posicionamiento frente a la competencia y mantener la motivación y la productividad de sus empleados. Ventajas de financiamiento con entidades del medio.	No

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Medidas de RSE aplicadas por las empresas de la muestra

Empresa	Medidas o acciones internas GRI 200	Medidas o acciones externas GRI 400	Medidas medioambientales GRI 300
Empresa 1	Capacitación permanente a empleados en materia de servicios hoteleros	Donaciones mensuales a comedor infantil de la ciudad	Reducción del uso de energía, del agua y de los insumos que dañan el medio ambiente. Instalaciones automáticas preparadas para reducir consumo de energía. Instalaciones sanitarias automáticas que reducen agua en sanitarios
Empresa 2	Plan de capacitación y promoción para empleados tendientes a lograr mayor productividad y fidelidad de los mismos	Plan de beneficios para usuarios con capacidades diferentes. Acceso gratuito al servicio de transporte de pasajeros.	Flota de vehículos preparados con equipos de GNC para reducir consumo de combustible. En el área administrativa se redujo el consumo de papeles impresos, generando conciencia entre los empleados de la necesidad de reducir costos económicos y ambientales.
Empresa 3	Buen clima y ambiente laboral que se traduce en mayor productividad y fidelidad de los empleados	Participación activa en oficina de empleo de la municipalidad de la ciudad de Corrientes, generando empleos para los ciudadanos que allí se capacitan	Flota de vehículos diésel y uso de combustible biodegradable para reducir costos económicos y medioambientales
Empresa 4	Capacitación permanente y plan de incentivos y promoción del personal	Empleo a personas con capacidades especiales en el área administrativa	Reemplazo del uso de bolsas plásticas por material biodegradable. Campaña de concientización para clientes de la necesidad de reducir el uso de bolsas plásticas. (No se entregan bolsas, los clientes deben asistir con las mismas o de lo contrario se le cobran las de material biodegradable)
Empresa 5	Capacitación permanente al personal y plan de incentivos en función de la productividad	Implementación de perchero solidario área externa de cada una de las sucursales	Reemplazo de revista mensual impresa por catálogo digital para reducir el daño ambiental. Reemplazo del uso de bolsas plásticas por material biodegradable. Entrega de bolsas de tela vegetal reutilizables a los clientes habituales

Fuente: Elaboración propia.

La aplicación de medidas de RSE arrojan un alto grado de resultados positivos para las empresas bajo análisis. Todos sus directivos y en algunos casos, la mayoría de sus empleados, están en conocimiento de estas prácticas, así como también participan activamente de ellas.

Internamente sus empleados se sienten parte de las organizaciones y por lo tanto hay un alto nivel de fidelización por parte de éstos y se puede observar una notable reducción del ausentismo, así como también de horas improductivas, consecuentemente, un aumento notable de la productividad en todos los casos.

Las prácticas solidarias con organismos sociales de la comunidad son bien recibidas por sus integrantes y por la sociedad en general. Se observaron aumentos de las horas de capacitación de los clientes y consecuentemente, un aumento de satisfacción de los mismos.

Las entidades financieras del medio perciben positivamente la aplicación de medidas y en algunos casos han otorgado beneficios a algunas de las empresas que se analizaron.

Los organismos estatales han otorgado beneficios impositivos a algunas de ellas y prioridad a la hora de contratar sus servicios, beneficiando la gestión de estas empresas.

Respecto de la competencia de las empresas analizadas, se ha observado un mejor posicionamiento frente a los clientes de aquellas empresas que aplican RSE, que de las que no lo hacen, traduciéndose en mejores resultados para éstas.

Respecto del medio ambiente hay una mayor conciencia a nivel transversal en las organizaciones objeto de estudio, ya que se dedican mayor cantidad de horas a tratar el tema, reduciendo en la mayor parte de los casos, el uso de recursos no renovables y aplicando medidas de reciclaje en otros casos.

La medición de los resultados que han hecho estas organizaciones respecto del impacto de la aplicación de medidas de RSE, se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Beneficios de la aplicación de medidas de RSE en empresas analizadas

Empresa	1			2			3			4			5			Conclusiones
Período/var.	2020	2019	variación	2020	2019	variación	2020	2019	variación	2020	2019	variación	2020	2019	variación	
Area interna																
Ausentismo en hs	1564	1576	-12	564	587	-23	478	489	-11	665	732	-67	981	1278	-297	Se reducen las hs de ausentismo debido al nivel de satisfacción de los empleados
Personal con capacidades diferentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	Bajo nivel de contratación de personal con capacidades diferentes
Productividad del personal en hs	524	459	65	658	631	27	739	675	64	897	766	131	1239	1187	52	Aumenta la productividad de los empleados por mayor capacitación mayor nivel de satisfacción
Hs improductivas	312	289	23	234	315	-81	364	463	-99	245	564	-319	449	763	-314	Se reducen las hs improductivas por aumento de capacitaciones e incentivos
Capacitación del personal en hs	94	56	38	126	76	50	114	82	32	98	67	31	145	114	31	Aumento de capacitaciones virtuales para el personal
Area externa																
Cientes índice de satisfacción %	95	91	4	91	87	4	93	91	2	98	95	3	94	89	5	Cientes fidelizados y satisfechos, nuevos clientes atraídos por imagen positiva de las empresas
Capacitación clientes en hs	28	18	10	0	0	0	0	0	0	42	31	11	0	0	0	Aumento de capacitaciones virtuales para clientes sobre productos y servicios
Proveedores cantidad en V.A	147	123	24	201	189	12	115	98	17	167	145	22	167	132	35	Aumento de la cantidad de proveedores interesados y atraídos por la imagen de las empresas
Utilización de rec. no renovables en \$	134.000	178.000	-44.000	79.000	88.000	9.000	44.500	56.000	11.500	34.678	67.000	32.322	123.000	165.000	42.000	Reducción en el uso de recursos no renovables traducidos en reducción de costos
Reciclaje de insumos en tn.	990	920	70	876	765	111	346	278	68	178	123	55	149	87	62	Aumento de reciclaje de recursos, traducidos en reducción de costos
Concientización ambiental en hs	64	48	16	72	64	8	45	26	19	64	38	26	72	56	16	Aumento de capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente

Fuente: elaboración propia

Discusión

La investigación en el presente manuscrito científico tiene como objetivo principal determinar el impacto de aplicar medidas de RSE en cinco empresas familiares de la ciudad de Corrientes en el año 2020. Se destaca la importancia de que las empresas privadas lleven adelante prácticas de esta naturaleza ya que esto trae consigo muchas ventajas para las organizaciones y para el medio en el que desarrollan sus actividades. Cabe mencionar la relevancia del objetivo general ya que el conocimiento por parte de los miembros de las empresas respecto de los beneficios que pueden obtener luego de aplicar medidas de responsabilidad social, les permitirá potenciar el alcance de los objetivos de la dirección, siendo éstos no sólo de índole económicos, sino también competitivos, impositivos, sociales, medioambientales, entre otros.

El primer objetivo específico de la investigación busca describir las particularidades y características principales de las empresas familiares de la ciudad de antes mencionada.

Los resultados indican que estas empresas juegan un rol clave como generadoras de empleo, desarrollo y crecimiento en el ámbito social el que operan.

Como indican Soto y Balverde (2016), las empresas familiares en Argentina son grandes fuentes generadoras de empleo, representando alrededor de un 70% de las empresas del país, las cuales son grandes impulsoras del motor de la economía. Representan un 90% del ámbito empresarial argentino y aportan un 68% al PBI. Estos valores demuestran que las empresas familiares son un gran pilar de la economía. En la ciudad de Corrientes, un alto porcentaje de las empresas privadas pertenecen a familias tradicionales y desde su instalación generan un alto porcentaje de fuentes de empleos en la ciudad.

Un segundo objetivo pretende analizar cuales son las medidas o prácticas de RSE que aplican las empresas familiares de la ciudad de Corrientes, seleccionadas para la muestra.

Tal como menciona Contino (2018) la RSE plantea la contribución voluntaria de las empresas al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente sustentable, es decir que sus objetivos son sociales y medioambientales.

Para Martinez Herrera (2015) la RSE es el conjunto de acciones innovadoras de una organización, que se basan en el cumplimiento de las leyes y valores éticos para demostrar transparencia en la gestión y actividades de las empresas y una generación de riqueza que respete los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, considerando la rendición de cuentas a la sociedad en la que desarrolla sus actividades.

Los resultados expuestos en la tabla 3, demuestran que todas las empresas objeto de la muestra, realizan prácticas de responsabilidad social basadas éstas en los estándares GRI 200, 300 y 400, en todos los casos.

Los miembros de la dirección tienen conocimientos sobre estas prácticas y sobre el objetivo que persiguen con la adopción de las mismas. Las normas internas son las más aplicadas en la mayoría de estas empresas, buscando el aumento de la productividad y la reducción de los costos operativos. Las medidas externas se aplican, aunque en menor medida, en busca de generar empatía con el entorno en el que se desenvuelven, como así también cuidar el medio ambiente que las rodea.

En todos los casos, la mayoría de los empleados de estas empresas también tienen conocimiento de las medidas de RSE que adoptan las empresas donde trabajan, ya que reciben capacitaciones relacionadas con el tema entre dos y 3 veces al año.

Según detalla la Global Reporting Initiative (2020) en sus reportes de sostenibilidad desarrollados en base a 3 estándares específicos los antes mencionados tratan sobre temas específicos respecto de las prácticas de RSE a saber:

GRI 200: estándares específicos en materia económica.

GRI 300: estándares específicos en materia ambiental.

GRI 400: estándares específicos en materia social.

De esta manera, se comprueba la adopción de las medidas de RSE que han adoptado las empresas analizadas en base a los estándares GRI.

Un tercer objetivo de esta investigación, consiste en analizar el impacto o los efectos de la aplicar medidas de RSE en las empresas familiares de la ciudad de Corrientes.

Según lo indica la misma ISO 26000 (2010), aplicar criterios de Responsabilidad Social o no hacerlo, afectaría los siguientes aspectos en relación al medio en el que operan: su ventaja competitiva, su reputación, su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios, mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados, la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera, y sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

Los resultados expuestos en la tabla 4, permiten demostrar los beneficios que obtienen estas empresas al llevar adelante prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Principalmente, al analizar el impacto interno, se pueden destacar un aumento de la productividad de los empleados, debido en gran parte al aumento de hs de capacitación de

los mismos y también al buen clima laboral que se puede concluir de las entrevistas realizadas.

Esto también se traduce en una reducción del ausentismo y de las hs improductivas, resultado de un mayor compromiso por parte de los empleados y a los incentivos que éstos reciben por parte de los directivos.

Se observa un bajo nivel de contratación de personal con capacidades diferentes, lo que según información obtenida de las entrevistas se debe a falta de información al respecto de esta posibilidad.

Al analizar los actores externos relacionados con las prácticas de RSE que aplican las empresas, se puede observar un aumento de la imagen positiva de las empresas frente a clientes, quienes reconocen los esfuerzos y el compromiso de estas organizaciones para con su entorno, traduciéndose esto en un aumento de la satisfacción de los mismos y su consecuente fidelización con las empresas en cuestión.

Así mismo los proveedores, se sienten atraídos a entablar relaciones comerciales con empresas que llevan adelante medidas de RSE, lo que se traduce en ventajas competitivas y mejora de las condiciones comerciales para las mismas.

Es importante destacar que las entidades financieras y los organismos gubernamentales otorgan beneficios a las empresas que realizan prácticas de RSE, que si bien no fueron cuantificadas en este estudio, han sido confirmadas por directivos en las entrevistas realizadas.

Respecto del cuidado y la protección del medioambiente, se puede observar una reducción notable en el uso de recursos no renovables y un aumento de medidas de reciclado

en las empresas analizadas. Esto puede deberse a que se realizan más campañas de concientización y capacitaciones entre sus miembros.

Los resultados finales de esta investigación se ven condicionados por algunas limitaciones que han impedido obtener información que permita mostrar relaciones y generalizaciones significativas. Esto se debió a la imposibilidad de acceder a mayor cantidad de empresas de estas características, ya que sus directivos se niegan a realizar entrevistas y a brindar información cuantitativa en muchos de los casos. Ésto a pesar del acuerdo de confidencialidad que se han presentado ante ellas. Se compensa esta falta de información cuantitativa, con un mayor detalle de de estas empresas, en relación los aspectos relacionados con la temática o problemática de la investigación.

Sin embargo, a pesar de lo expuesto anteriormente, es muy importante destacar que la fortaleza de este trabajo de investigación, radica en ser el primer manuscrito científico sobre esta temática de empresas radicadas en la ciudad de Corrientes, ya que no existen estudios previos al respecto en esta ciudad. Lo que resulta un gran aporte de las empresas seleccionadas para la muestra y la colaboración de sus miembros al brindar información pertinente plasmada en las respectivas entrevistas. Esto permite sentar precedentes y pretende ser una motivación a que una mayor cantidad de empresas de la ciudad incorporen como prácticas habituales, medidas de RSE que beneficien al entorno en que se desenvuelven, al medio ambiente y a sus integrantes.

Por otra parte, otra fortaleza de esta investigación, se apoya en un mayor conocimiento de RSE por partes de empresas y sociedad en la era de las comunicaciones a pesar de la falta de mayor regulación por parte del estado, con leyes e incentivos para que las empresas adopten este tipo de medidas.

Finalmente, para concluir, después de haber llevado a cabo el relevamiento y análisis del impacto de la aplicación de las distintas prácticas de RSE en empresas familiares de la ciudad de Corrientes, se revela que las cinco empresas seleccionadas para la muestra, aplican habitualmente medidas de RSE, con un enfoque interno y externo. Se pudo observar que en su gran mayoría han obtenido beneficios positivos en el resultado de su gestión que se materializan en aumento de productividad, reducción de costos, beneficios impositivos y de financiamiento, ventajas competitivas en el mercado y mejora de las relaciones con empleados, clientes, proveedores, entidades gubernamentales y financieras, entre otros. También se observó que las empresas tienen un bajo nivel de contratación del personal de capacidades diferentes no promoviendo, acompañando y apoyando la inclusión de personas al ambiente laboral. Por este motivo, es necesario tomar conciencia en todos los niveles de la organización de los aportes que puedan realizar estas personas y generar un espacio para su desarrollo.

Por lo antes mencionado, se recomienda a las empresas de la ciudad de Corrientes implementar en sus actividades habituales, medidas de RSE y utilizar herramientas de medición que les permitan evaluar su gestión en este sentido y presentar Balance Social como información útil para usuarios externos e internos. Esto permitirá formalizar la presentación de información y medir el nivel de cumplimiento de los objetivos que se definan para las acciones de responsabilidad social. Además, permitirá desarrollar una cultura de responsabilidad social transversal a toda la empresa, ya que el Balance Social es de acceso a los empleados de las empresas y comunica a toda la organización cuales son los resultados de su aplicación. Esta recomendación de hace extensiva a todas las empresas de la ciudad de Corrientes.

Para finalizar, como punto de partida de este manuscrito científico se derivan futuras líneas de investigación que se sugieren como ampliación y profundización de conocimientos respecto de este tema específico, a saber:

Ampliar el tamaño de la muestra seleccionada y en base a ello estudiar cómo se obtienen beneficios de aplicar RSE.

Estudiar la integración de los estándares de las Normas GRI con las Normas ISO 26.000 y su implementación en empresas de la ciudad.

Analizar la contribución del balance social empresas familiares de la ciudad de Corrientes.

Por último, se recomienda encontrar la integración de los indicadores ya planteados con las normas ETHOS. La aplicación de estos indicadores permite detectar oportunidades y riesgos, así como la gestión de procesos, políticas y estrategias. Debe estar alineada con la norma ISO 26000 y también con las normas GRI.

Referencias

- Comunicarse.* (2002). Recuperado el 12 de octubre de 2020, de <https://www.comunicarseweb.com/>
- Contino, L. (julio de 2018). *Errepar on line*. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de <http://ius.errepar.com/sitios/ver/html/20180615032433971.html?k,responsabilidad%20social%20empresaria=responsabilidad%20social%20empresaria%20&wd=10>
- Global reporting initiative.* (1 de noviembre de 1997). Recuperado el 1 de noviembre 2020, de <https://www.globalreporting.org/about-gri/mission-history>
- Instituto argentino de responsabilidad social empresaria.* (2002). Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de <http://www.iarse.org/>
- Martinez Herrera, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Organización internacional de normalización.* (1 de noviembre de 2010). Recuperado el 2020, de <https://www.iso.org/home.html>
- R.T 36 (2013)* Buenos Aires. Recuperado el 4 de Septiembre de 2020, de [file:///C:/Users/Natalia/Downloads/RESOLUCI%C3%93N_T%C3%89CNICA_N%C2%BA_36%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Natalia/Downloads/RESOLUCI%C3%93N_T%C3%89CNICA_N%C2%BA_36%20(2).pdf)
- Rodríguez Jover, A. (2019). *Responsabilidad social corporativa*. Málaga: IC.
- Soto y Balverde. (14 de Octubre de 2016). Formulario para la presentación de proyectos de inversión. *PyMes familiares, Millenials y nuevas formas de socialización*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Uces. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de

http://dspace.uces.edu.ar:8180/jspui/bitstream/123456789/4439/1/RI_42_17_Soto_Balverde.pdf

Anexos

Anexo 1. Documento de consentimiento informado.

Consentimiento Informado para participantes de investigación.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveerles a los participantes una clara explicación de la naturaleza de la investigación y su rol en ella como participantes. La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es _____. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán las grabaciones. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por_____. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es _____ Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Para esto, puedo contactar a

Nombre del participante - Firma del participante - Fecha

Anexo II. Entrevista a directivo de la empresa

1) ¿La empresa realiza Prácticas de Responsabilidad Social Empresaria?

Si – No. Por qué.

2) ¿Cuáles son las acciones de RSE llevadas a cabo en la empresa?

3) Para usted, ¿es necesario reflejar informes contables las acciones de RSE?

Si – No. Por qué.

4) ¿De qué manera se da a conocer a los diferentes usuarios de la información contable, los resultados de las prácticas?

5) ¿Actualmente utilizan alguna herramienta de evaluación o medición de las prácticas de RSE desarrolladas? De ser así, ¿cuáles son?

Anexo III. Encuesta a trabajadores de la empresa

Se realizaron las siguientes preguntas entre un grupo de trabajadores

1) ¿En qué sector desarrolla su labor? ¿Hace cuánto tiempo?

2) ¿Está al tanto de las prácticas sociales de RSE desarrolladas por la Organización?

3) ¿Qué opinión tiene sobre la/s práctica/s socialmente responsable que lleva a cabo la empresa?

4) Estas prácticas, ¿qué beneficios o ventajas le han generado a usted?

5) ¿Se siente conforme con los servicios que la Empresa le brinda?

6) ¿Se siente parte importante de la Organización?

7) Si tuviese la oportunidad, ¿cambiaría de empleo?
