

Universidad Empresarial Siglo 21

Contador Público



Proyecto de Investigación Aplicada (PIA)

Etapa en que se encuentra la Responsabilidad Social Empresaria en empresas de Concepción del Uruguay, Entre Ríos durante 2016/17. Un estudio descriptivo.

Stage in which the Corporate Social Responsibility is found in companies of Concepción del Uruguay, Entre Ríos during 2016/17. A descriptive study.

Autora: María Alejandra Argüello

Legajo: VCPB12925

DNI: 26327138

Agradecimientos

A la Universidad Siglo 21 por darme la oportunidad y las herramientas para llegar a esta instancia.

A mi familia por el apoyo brindado.

A mi tutor Flores Kanter Pablo Ezequiel.

Por acceder a la entrevista y atenderme amablemente:

- Lambert Hnos. y su Gerente de Recursos Humanos Julián Vandulciel.
- De Sadepan Latinoamericana SA: Gerente de Recursos Humanos

Flavia Frankel.

- De Rio Uruguay Seguros: integrante del Equipo de Gobierno Cra.

Silvina Vazón.

- De Molinos Rio de la Plata: Marina Szpytma.
- De Banco Santander Rio: Gerente Zonal Ariel Moreno y del

departamento de Comunicaciones Corporativas Renda Florencia.

- De Banco de Galicia y Buenos Aires: Gerente de Sucursal Gabriel

Alejandro Abreu y Jefe de Responsabilidad Social Corporativa María Tortorella

Resumen

Antecedentes: La responsabilidad de las empresas de devolver a la comunidad lo que le proporciona como recursos y resultados es un tema que se suma a la campaña del Estado y de diversos organismos internacionales que deben garantizar el respeto a los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. A partir de la conformación de la Red Argentina del Pacto Global se ve formalizada en Argentina la llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE), muchas empresas se ven llamadas a participar buscando fidelizar sus valores corporativos, mejorar la imagen institucional, formar parte del movimiento que socializa la imagen de la empresa.

Objetivos: El principal objetivo de este trabajo de investigación es el de identificar a las empresas que desarrollan formalmente actividades de RSE en la ciudad de Concepción del Uruguay, Entre Ríos, qué actividades específicas han sido desarrolladas en la comunidad durante el año 2016 y 2017, para determinar así en qué fase de aplicación se encuentra la RSE en la localidad.

Método: Se eligió un método de investigación cualitativo de contacto directo a través de una entrevista en profundidad.

Resultados y Conclusiones: Las empresas que incorporan RSE en su estrategia organizacional lo hicieron formalmente involucrando a la alta gerencia o dirección de las mismas y elaborando un programa transversal asignándole presupuesto, recursos humanos y en algunos casos estructurales, llevando adelante programas que realmente aportan a la mejora de la comunidad y medio ambiente. Hay empresas que se mantienen en el marco de la filantropía pero que están evaluando encaminar un plan e incorporación a la RSE, a pesar de ello y dado su escasa cuantía se puede afirmar que la RSE se encuentra en una etapa naciente en la ciudad.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresaria, Concepción del Uruguay Entre

Ríos, Estudio Descriptivo.

Abstract

Background: The responsibility of companies to return to the community what it provides as resources and results is an issue that adds to the campaign of the State and of various international organizations that must guarantee respect for human rights, care for the environment environment and the fight against corruption. From the formation of the Argentina Network of the Global Compact is formalized in Argentina the so-called Corporate Social Responsibility (CSR), many companies are called to participate seeking loyalty to their corporate values, improve the institutional image, be part of the movement that socializes the image of the company

Objectives: The main objective of this research work is to identify companies that formally develop CSR activities in the city of Concepción del Uruguay, Entre Ríos, the specific activities developed in the community during 2016 and 2017, to determine In which phase of application is the CSR in the locality.

Method: A qualitative research method of direct contact was chosen through an in-depth interview.

Results and Conclusions: The companies that incorporate CSR in their organizational strategy did so by formally involving senior management or management and developing a transversal program assigning budget, human resources and in some cases structural, carrying out programs that really contribute to the improvement of the community and the environment. There are companies that remain within the framework of philanthropy but that are evaluating to direct a plan and incorporation to the CSR, in spite of this and given its small amount it can be affirmed that the CSR is in a nascent stage in the city.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Concepción del Uruguay Entre Ríos, Descriptive Study.

Índice

1. Introducción.....	8
1.1. Objetivos.....	16
1.1.1. Objetivo General:	16
1.1.2. Objetivos Específicos:	16
2. Marco Teórico	17
2.1. Introducción:	17
2.2. Desarrollo.....	19
2.2.1. Responsabilidad Social Empresaria	19
2.2.1.1. Concepto de RSE.....	19
2.2.1.2. De la filantropía a la RSE	21
2.2.1.3. La RSE como proceso: la triple línea de resultados	22
2.2.2. El rol de los organismos internacionales	24
2.2.2.1. Pacto Global de Naciones Unidas	24
2.2.2.2. Red Argentina del Pacto Global.....	26
2.2.2.3. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible	27
2.2.2.4. Iniciativa de Reporte Global	29
2.2.2.5. Norma ISO 26000 De Responsabilidad Social	30
2.2.3. Ecosistema empresario de Concepción del Uruguay	32
2.2.3.1. Contexto general	32

2.2.4. El rol del profesional en Ciencias Económicas.....	33
2.3. Análisis del marco teórico	35
3. Metodología.....	38
3.1. Participantes.....	38
3.2. Instrumento de recolección de datos	40
3.3. Procedimiento	40
4. Resultados Obtenidos.....	43
4.1. Identificación de Empresas que desarrollan actividades de RSE Formalmente en Concepción del Uruguay, Entre Ríos.....	43
4.2. Objetivos perseguidos con la implementación de la RSE	44
4.3. Acciones Concretas	46
4.4. Discusión	55
4.4.1. Análisis de Resultados Obtenidos.....	55
4.4.2. Limitaciones.....	58
5. Conclusiones.....	60
Referencias.....	63
Apéndice A: Guía de pautas para entrevistas.....	67
Apéndice B: Resumen de Entrevistas.....	68
Apéndice C: 1° Entrevista: Empresa Rio Uruguay Seguros	71
Apéndice D: 2° Entrevista: Empresa Sadepan Latinoamericana	72
Apéndice E: 3° Entrevista: Lambert Hnos.....	73
Apéndice F: 4° Entrevista: Molinos Rio de la Plata.....	74

Apéndice G: 5° Entrevista: Banco Santander Rio.....	75
Apéndice H: 6° Entrevista: Banco de Galicia y Buenos Aires	76
Apéndice I: Objetivos de desarrollo sostenible.....	78

1. Introducción

Actualmente en Concepción del Uruguay, una ciudad de la zona centro de la provincia de Entre Ríos, situada a orillas del Río Uruguay, con puerto para buques de ultramar, parque industrial con zona franca y una población de 73.729 habitantes (según Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010), se realizan reuniones entre empresas que apuntan a desarrollar acciones de RSE para promover la iniciativa.

Estas empresas intentan hacerse presentes en la comunidad a través de actividades que las identifican como partícipes de cuestiones sociales y que promueven la concientización del cuidado del medio ambiente, la salud, la educación.

Paralelamente la provincia de Entre Ríos adhiere a la Ley Nacional N° 27.301, estableciendo el 23 de abril de cada año como el "Día Nacional de la Responsabilidad Social".

Ante estos acontecimientos surgen interrogantes a la autora del presente trabajo: ¿qué empresas las realizan actividades de RSE?, ¿qué actividades específicas se están desarrollando en la ciudad?, ¿En qué grado de implementación se encuentran?, ¿en qué se beneficia cada parte interesada?, ¿involucra esto a la actividad del profesional de ciencias económicas?

La importancia de que la ciudad cuente con empresas que realicen actividades de RSE radica la obtención de mayores beneficios para los sectores más vulnerables, para el cuidado del medioambiente y las buenas prácticas de negocio. Con RSE se obtienen no solo acciones aisladas, sino que aparecen planes programados con seguimientos que garantizan continuidad y mientras más empresas se involucren mayor es el horizonte de acción.

Por otra parte, la mejora en la imagen corporativa es evidente ya que los recursos humanos que habitan la ciudad ven el interés y la participación activa de las organizaciones aumentando su interés por formar parte de ellas.

Como lo mencionan algunas empresas entrevistadas, RSE está en la agenda empresarial y en mayor o menor medida necesitan alianzas tanto con el estado como con ONG y allí radica la importancia de la difusión de las actividades de RSE para generar de algún modo el camino inverso: que no solo la empresa concurra a las ONG o al Estado, sino que estos acudan a las empresas con planes que puedan resultar interesantes y que aporten a la estrategia de RSE.

Pero como es un tema muy amplio se pretende comenzar por identificar a las empresas y sus acciones de RSE, la etapa en que se encuentran, el rol del contador y para futuras investigaciones dilucidar si el profesional de ciencias económicas se encuentra preparado para ello o dónde puede conseguir asesoramiento en el tema.

Siendo Concepción del Uruguay una ciudad que cuenta con Universidades que forman profesionales de ciencias económicas y de administración, resulta conveniente investigar de qué forma se viene desarrollando RSE en la Ciudad para conocer en qué medida estas empresas necesitan contadores con conocimiento de RSE.

Es cada día más frecuente que las grandes empresas tengan entre sus valores aspectos relacionados con el ambiente, el clima laboral, las relaciones con la comunidad, y otras cuestiones similares orientadas a la RSE.

Sin embargo, con respecto a la gran mayoría de las empresas particularmente argentinas y latinoamericanas que son pequeñas y medianas empresas (Pymes), por su propia característica de ser empresas pequeñas o familiares tienen más contacto con la sociedad y su entorno. (Vives, Corral e Isusi, 2005)

Continúan su análisis Vives et al. (2005) con respecto al ámbito latinoamericano expresando que el concepto de RSE comienza a instaurarse tanto en el ámbito académico como en el empresario y especialmente en las grandes empresas, esto sucede dado que RSE

es una temática importada a Latinoamérica por las filiales de las empresas multinacionales extranjeras que ponen en interés a los gobiernos y empresas locales.

Asimismo, consideran a las Pymes como el motor de la economía, aunque la RSE no está tan difundida como en Europa y Estados Unidos, se hace un gran esfuerzo por su implementación fundamentalmente en lo relacionado a su grupo de interés interno. Y ponen énfasis en las mayores dificultades son el aspecto financiero, el tiempo y la falta de relación con organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Mundial, organizaciones de las Naciones Unidas que abren líneas de financiación y de apoyo en adopción de las prácticas de RSE.

El marco planteado por los autores mencionados se espera identificar los motivos que impulsan a las empresas a implementar RSE, así como la participación de Pymes en estas actividades.

En referencia a ejemplos latinoamericanos, Mercado y García (2007) analizaron 31 empresas del Valle de Toluca, en México, sobre cuatro aspectos: ética empresarial en cuanto a los valores corporativos, preservación del medio ambiente teniendo en cuenta la herramienta de la sustentabilidad ambiental para la generación de riqueza y los buenos negocios, calidad de vida en el trabajo como medio de obtener incremento en la productividad con mayor compromiso del empleado y vinculación empresa-sociedad maximizando el uso de recursos en la comunidad.

Según sus resultados, el mayor compromiso de las empresas es con las buenas prácticas de negocios de acuerdo al marco normativo vigente, en segundo nivel figura la administración del impacto ambiental y por último la calidad de vida en el trabajo. En cuanto a la vinculación empresa-sociedad se destaca una activa participación de las empresas colaborando con otras organizaciones, actividades de filantropía y voluntariado.

Las autoras concluyen que la mayoría de las empresas estudiadas se encuentran en el nivel inicial de filantropía, y que es necesario aumentar la reglamentación sobre RSE para fomentar el involucramiento de las organizaciones civiles, gobierno y empresas. (Mercado y García, 2007)

El resultado de este estudio demuestra que las empresas principalmente se preocupan por el buen cumplimiento de la normativa legal para evitar sanciones, en ese marco entran las leyes que existieran sobre el cuidado del medio ambiente, las buenas prácticas de negocio, el cuidado y salud en el ámbito laboral.

Se intentará demostrar en la presente investigación si las empresas locales se mantienen en esos parámetros de cumplimiento legal y si el programa de RSE trasciende el ámbito de la filantropía.

En el caso de la República Argentina, el trabajo de investigación desarrollado en la Provincia de Córdoba con empresarios de 127 organizaciones, por Amato, Buraschi y Peretti (2016), plantea el objetivo de distinguir si las empresas se orientan hacia la sustentabilidad o hacia la RSE, divergencia planteada por las autoras de la investigación.

Las mismas consideran a la RSE un instrumento para abordar la sustentabilidad que abarca la dimensión económica al pretender integrar las dimensiones sociales y medioambientales al objetivo de rentabilidad de la empresa, en una actitud comprometida con sus distintos *stakeholders* (grupos de interés), y que la motivación que impulsa a las empresas a la implementación de la RSE está vinculada a su integración con la sociedad de quien obtienen beneficios y así logran mantener su competitividad.

La sustentabilidad, en cambio, es planteada como una filosofía que guía los planes de acción con visión de futuro, la dimensión económica debe ser equilibrada a la dimensión social y a la ambiental, y su motivación tiene como objetivo la sustentabilidad en si tanto de la empresa como del planeta.

Luego de entrevistar empresas de diferentes rubros tales como comercio, industria manufacturera, servicios inmobiliarios, servicios empresarios de salud, alimentación, transporte y comunicaciones, entre otros, las autoras concluyen que las organizaciones *“se encuentran en una etapa incipiente de la aplicación de prácticas sustentables y en consecuencia se orientan en mayor medida hacia la RSE”* (Amato et al. 2016, p.103).

Se considera relevante la aclaración de las diferencias conceptuales entre RSE y Sustentabilidad porque mucho se habla de desarrollo sustentable, sostenibilidad o sustentabilidad, y normalmente se encuadran las acciones de RSE en dichos apartados.

Las autoras dejan claro que RSE es una herramienta importante que se incorpora a la estrategia empresarial para lograr la formación de una filosofía sustentable.

En lo que respecta a la ciudad de Buenos Aires, a pesar de las ventajas crecientes para las Pymes en cuanto a su desarrollo y aplicación de principios de RSE, se demuestra que todavía hay desinterés por su aplicación. (Rubinsztein, 2009)

Los resultados generales muestran que de las 30 empresas estudiadas se puede inferir varios aspectos.

En primer lugar, destaca la relación con los consumidores, porque las empresas ponen especial cuidado en la atención de los clientes, en la publicidad que realizan, en la forma de comunicación de sus productos y en las garantías que ofrecen.

En segundo lugar, figuran las relaciones con los Gobiernos. Si bien existe entre los directivos un convencimiento sobre la inadecuación de prácticas corruptas, el tema sólo es tratado ante hechos puntuales o específicos y no poseen una política definida sobre financiamiento de partidos políticos en la mayoría de las empresas encuestadas.

El tercer lugar lo ocupa la cultura organizacional y los proveedores. Vale destacar que las empresas si bien no tienen sus valores y sus principios éticos redactados de manera formal, utilizan canales de comunicación y de diálogo para tener en consideración los

intereses de las partes involucradas en la gestión de la empresa de manera informal y esporádica y tratan de articular dichos valores y principios dentro de los valores operativos de la empresa. Respecto de los proveedores, intentan establecer y mostrar interés en construir relaciones de largo plazo y de confianza.

En cuarto lugar, la integración de la RSE a la empresa, los resultados muestran un grado de aplicación deficiente, con tendencia a mejorar.

En quinto lugar, se encuentran las relaciones con la comunidad donde se advierte que a la hora de tomar decisiones las empresas tienen presente a la comunidad, aunque no lo hacen siempre sino de acuerdo con una situación puntual. En este sentido, las empresas no consideran en general los intereses del entorno a la hora de decidir.

En cuanto a las donaciones y movilización de recursos no se realizan donaciones, y en caso de hacerlas son esporádicas y sobre la base de una demanda puntual.

Cabe destacar que la mayoría de las empresas no tienen políticas de alianzas con otras entidades en pos de movilizar recursos hacia su comunidad, y en caso de establecer una alianza es puntual y acotada.

Por último, en referencia al público focalizado en la comunidad, la mayoría de las empresas no tiene en cuenta programas de voluntariado para que participen sus empleados.

El público interno y el medioambiente es el último escalón de la evaluación efectuada. Se observa baja la conciencia del cuidado del medio ambiente y del personal. No existe participación del público interno en la gestión, ni plan de carrera estipulado. En la generalidad de los casos de las Pymes, que son empresas con un dueño con cara visible, el poder está centralizado y en contadas ocasiones se puede fomentar la diversidad de opiniones.

Asimismo, se ha detectado que es muy baja la relación con agrupaciones de trabajadores y sindicatos debido al tamaño de las empresas, y tampoco se mide ningún tipo de

impacto ambiental que la empresa pueda generar, dado el nivel de conciencia deficiente ya expresado. (Rubinsztein, 2009)

Resulta interesante el resultado de la investigación de Rubinsztein (2009) realizada en el polo económico, financiero, demográfico de Argentina, donde se presume que existen las mejores condiciones para el desarrollo de RSE para establecer algún parámetro de comparación. Esto plantea la necesidad de consultar a las empresas de Concepción del Uruguay su relación con el medioambiente, los grupos de interés internos y el voluntariado entre otros.

Estas cuestiones señaladas en forma sintética marcan una oportunidad de intervención interesante para los profesionales de las Ciencias Económicas.

Al respecto es oportuno el trabajo de Larrán y Andrades (2015) cuyo principal objetivo de investigación fue determinar diferencias en la presencia de las asignaturas específicas de RSE y de Ética Empresarial en las titulaciones de finanzas y contabilidad, en comparación con el resto de las titulaciones relacionadas con la gestión de organizaciones ofertadas en el contexto universitario español durante 2011/2012, así como la influencia de la naturaleza pública o privada de dichas instituciones tanto en titulaciones de grado como de posgrado.

Como primera instancia se desarrolló un análisis de la literatura previa del que se identifica una corriente científica relacionada con la formación en contabilidad social y/o medioambiental, que sostiene que los estudiantes le dan escasa importancia a recibir formación contable relacionada con lo social y/o medioambiental.

Otra corriente identificada con aportaciones en el campo de la formación contable en valores éticos concluye que es bajo el porcentaje de inclusión de cuestiones éticas en las clases de contabilidad y gestión por motivos de falta de tiempo, así como de falta de interés y de conciencia de profesores.

Como siguiente paso se procede a analizar los planes de estudio de las universidades españolas de las carreras de grado y de posgrado a fecha de marzo de 2012 tanto de gestión pública como privada en busca de presencia de asignaturas relacionadas con RSE y Ética Empresarial en carreras relacionadas con gestión de organizaciones.

Los resultados obtenidos avalan la literatura previa en el sentido que a pesar de haber mayor preocupación por incrementar la presencia de RSE y Ética en los planes de estudio no resulta suficiente. Revelan también la mayor presencia de asignaturas de RSE y Ética en universidades de naturaleza privada, así como también es mayor la presencia en titulaciones de grado que en las de posgrado. (Larrán y Andrades, 2015)

La opinión de la autora del presente trabajo coincide con Vives et al. (2005) en que siendo las Pymes los motores de las economías latinoamericanas y argentinas en particular, lejos está la RSE de formar parte de su agenda empresarial, como lo demuestran la investigación de Mercado y García (2007).

Si bien tienen incorporadas en sus prácticas habituales acciones que no pasan del plano de la filantropía ven a la RSE como un gasto innecesario al tener que adherir al Pacto Global, lo que las obliga a generar una nueva estructura para planificación y seguimiento de las actividades y realizar los reportes de sustentabilidad con conceptos nuevos de exposición y comparación.

En cambio, en las organizaciones multinacionales que ya cuentan con antecedentes en otros países en donde RSE está más difundida, es más sencilla su implementación y hasta en ocasiones simplemente es una directiva del órgano de gobierno que se debe cumplir.

Posiblemente se incremente el interés en las empresas locales a medida que se vayan viendo los resultados de las presentes acciones de RSE mayormente desarrolladas por grandes empresas junto a las Asociaciones Civiles y Organismos No Gubernamentales

(ONG) y a medida que se vayan incorporando materias relacionadas a RSE en las universidades.

El propósito de este trabajo, además de conocer las actividades específicas que se desarrollan en Concepción del Uruguay, es mostrar en qué medida se establecen alianzas con ONG o Asociaciones Civiles que canalicen las actividades empresariales de RSE, determinar en qué fase se encuentra y de qué forma involucra al profesional de Ciencias Económicas teniendo en cuenta que teoría de costos, control, tablero de comando, auditoria, exposición, razonabilidad, entre otras, son competencias del contador que pueden volcarse a RSE ya que sus acciones deben ser medidas, cuantificadas, expuestas, controladas.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo General:

Reconocer los aportes específicos de las acciones de RSE de las empresas que las desarrollan formalmente en Concepción del Uruguay en el período 2016 y 2017 para determinar en qué fase se encuentra.

1.1.2. Objetivos Específicos:

- Identificar a las empresas de Concepción del Uruguay que han adherido al Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina para poder seleccionar una muestra.
- Conocer el motivo que impulsa a las empresas a unirse al Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina.
- Describir los aportes específicos que las acciones de RSE han realizado a la ciudad de Concepción del Uruguay para evaluar la fase de implementación.
- Establecer cuál es el rol del profesional de Ciencias Económicas en la implementación y desarrollo de RSE para destacar su importancia.

2. Marco Teórico

2.1. Introducción:

En el siglo XXI tienen cada vez mayor peso las consideraciones y prácticas relacionadas con los derechos ambientales y sociales desde el campo de la economía en general y de las empresas en particular.

La nueva tendencia al cuidado del medio ambiente, interacción con la comunidad y el bienestar de empleados que se desarrollan en un buen clima laboral son cuestiones abordadas por empresas que buscan a través de la RSE lograr desarrollar una actividad sustentable, actuando sobre sus diversos *stakeholders*.

Amato et al. (2016) aclaran las diferencias conceptuales entre sustentabilidad y RSE quedando muy claro la amplitud que abarca la sustentabilidad incluyendo a la RSE como instrumento.

Esta actividad se debe considerar como una inversión estratégica integrándola a la estrategia empresarial contribuyendo con logros sociales y medioambientales.

La clave está en poder compatibilizar el interés privado con el interés público, para ello las estrategias de RSE refuerzan la formación de una imagen positiva, lo que lleva a las empresas como principal motivación para adoptar RSE y obtener ventajas competitivas.

(Amato et al., 2016; Capriotti y Schulze, 2010)

Normalmente las empresas formalmente organizadas contienen en sus valores corporativos aspectos relacionados con el cuidado medioambiental, clima laboral, relación con la comunidad, cuestiones que de alguna manera propenden a sentar las bases mínimas para afrontar acciones de RSE.

Según Toca Torres (2017) la RSE no escapa a la motivación de las empresas por la búsqueda de utilidad, protagonismo y gloria cuando debería ser un acto moral.

Mollo Brisco y Maroscia (2012) presentan como una ventaja favorable la implementación de la RSE en términos económicos, pero discrepan en que se plantee desde un plano ético y moral.

Es necesario que el plan de RSE integrado a la estrategia empresarial se despliegue transversalmente en toda la organización, y que los valores empresariales sean los pilares del desarrollo del negocio, donde la RSE sea una función más. (Volpentesta, 2012)

Muchas empresas se pierden en “una maraña de actividades realizadas para la comunidad con una fuerte orientación filantrópica y/o caritativa” (Volpentesta, 2012, p. 8).

RSE implica el desarrollo de prácticas vinculadas a la estrategia de la empresa e íntimamente ligada a los valores corporativos al incluir además de las acciones que benefician a la comunidad (grupo de interés externo) y a los empleados, accionistas, proveedores, clientes, etc.

Las últimas décadas, como en varios campos de la sociedad, muestran un activo interés por el rol social de las empresas y también un gran énfasis en el rol ambiental. Cuestiones que superan la escala local, como el cambio climático, las migraciones, la pobreza o la violencia entre otras, impulsan al sector público, al privado y al tercer sector a generar acciones reparadoras y preventivas.

Del mismo modo, las propuestas de Naciones Unidas relacionadas con la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hacia el 2030 y en particular la creación de la Red Pacto Global con representatividad en numerosos países incluida la Argentina, les han dado nuevo impulso a las acciones de RSE en coincidencia con las actuaciones de Gobierno Abierto y combate a la corrupción.

En la provincia de Entre Ríos se ha legislado con ley N° 10540 del 4 de diciembre de 2017 por la que la Provincia adhiere a la Ley Nacional N° 27.301, estableciendo el 23 de abril de cada año como el "Día Nacional de la Responsabilidad Social".

En función de la dinámica que tiene el tema RSE en Argentina, resulta oportuno seleccionar y entrevistar a las principales empresas de la ciudad que aplican principios ambientales y sociales para estimar las tendencias y perspectivas que se presentan en la segunda década del siglo XXI, e indagar acerca de la incorporación de acciones de RSE y su eventual relación con el Pacto Global.

En realidad, para muchos ciudadanos, empresas y ámbitos académicos, las resoluciones de organismos supranacionales como las Naciones Unidas o la implementación de normas de verificación de estándares como las ISO26.000 quedan en una nebulosa o abstracción.

Por lo tanto, se considera conveniente clarificar conceptos para comprender las relaciones y resultados que puedan encontrarse en la actualidad, analizando las principales variables del presente documento: RSE, Rol de las Naciones Unidas y sus consecuencias, y Ecosistema empresario de Concepción del Uruguay.

2.2. Desarrollo

2.2.1. Responsabilidad Social Empresaria

2.2.1.1. Concepto de RSE

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) forma parte del plan estratégico de numerosas empresas, instituciones y organizaciones, independiente de su tamaño.

Una de las definiciones comúnmente más aceptadas es la del Instituto para el Desarrollo Empresarial de Argentina (IDEA), incluida en un extenso informe de su División RSE preparado para unificar y aclarar conceptos *“La RSE constituye un compromiso que cada empresa, en tanto actor social, establece con sus grupos de interés, procurando*

mejorar en forma sustentable las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto” (IDEA, 2005, p.4).

Partiendo de la definición de IDEA del concepto de RSE, puede decirse que:

A. El *compromiso* que asume cada empresa con la RSE es de carácter voluntario, independiente del cumplimiento de obligaciones legales.

B. Como *actor social*, al ejercer su responsabilidad, la empresa influye y es mutuamente influida por el contexto. Trasciende la producción de bienes o la prestación de servicios.

C. Los *grupos de interés* son quienes pueden afectar o ser afectados por las acciones de una empresa, en sentido amplio: proveedores, clientes, accionistas, empleados, comunidad, etc.

D. El concepto de *sustentable*: garantiza el equilibrio y la continuidad en el tiempo del negocio en cuestión.

E. Las *condiciones del negocio* implican que la RSE debe formar parte de la estrategia empresarial.

F. La *calidad de vida* promovida por la RSE se refiere a fomentar el desarrollo de empresa y la comunidad respetando las diferencias culturales.

G. La RSE es una modalidad de *gestión* donde resulta prioritario articular con los diferentes sectores de la sociedad: lo público, lo privado y el sector social o tercer sector.

H. Por su propia forma es un proceso de aprendizaje continuo y las acciones que generan siempre deben ser transversales a todas las áreas de la empresa, no se refiere a un solo sector, sino que requiere del compromiso integral de las empresas independiente de su tamaño, el que no debe transformarse en el impedimento para actuar frente a la sociedad.

I. La RSE debe interpretarse como una oportunidad de mejora, tanto en la empresa como en el entorno. Cada empresa debe encontrar su propia forma de ser

socialmente responsable, eligiendo las acciones que mejor le permitan crecer y colaborar con el entorno.

En síntesis:

- Responde a una tendencia internacional.
- Es de carácter voluntario.
- Es un proceso de aprendizaje progresivo.
- No es filantropía empresarial.
- Es distinta del marketing.
- Es un proceso que reconoce varios *stakeholders*.
- No hay recetas exclusivas para la correcta gestión.
- No depende del tamaño de la empresa, siempre se puede aplicar.
- Es importante contar con el apoyo de las máximas autoridades de la empresa
- Es una modalidad de gestión.

2.2.1.2. De la filantropía a la RSE

El antecedente más cercano de la RSE es la filantropía. En Argentina la RSE cobró visibilidad y posicionamiento con la crisis del 2001, donde numerosas empresas comprendieron que debían sostener su actividad económica al tiempo de contribuir directamente en procesos de reconstrucción social.

La filantropía básicamente canaliza recursos privados para volcarlos fines de bien público. En cambio, la RSE es una modalidad de gestión que integra los aspectos sociales, económicos y ambientales con el objetivo de mejorar su situación competitiva y generar impacto positivo en su contexto. Al ser un modelo de gestión que está íntimamente ligado al

negocio también repercute en la competitividad y en la reputación de la empresa. Una síntesis para aclarar las diferencias puede apreciarse en la Tabla 1.

Tabla 1
Diferencias entre filantropía y RSE

Filantropía	RSE
Orientación altruista	Orientación al negocio
Acciones aisladas	Estrategia integrada
Donación para fines comunitarios	Programas con impacto interno y externo
Foco en desarrollo comunitario y ambiente	Triple foco: negocio, comunidad y ambiente
No vinculados al negocio	Transversal al negocio
Atiende necesidades puntuales	Promueve el desarrollo sostenible
Reactiva	Planificada y proactiva

Fuente: elaboración propia.

2.2.1.3. La RSE como proceso: la triple línea de resultados

Un texto muy interesante ofrece Capriotti y Schulze (2010) al abordar temas fundamentales para una organización que pretenda comenzar a desarrollar iniciativas de RSE y para los actores involucrados como directores, gerentes, responsables de área, empleados y otros.

Enfatizan que la RSE es un proceso estratégico que comienza internamente con respecto a salarios, condiciones de trabajo, capacitación, etc., lo que está ligado íntimamente con la visión y con los valores de la empresa.

Proponen alcanzar el desarrollo sustentable haciendo uso inteligente de los escasos recursos y elegir sus alianzas de forma estratégica basándose en quienes tienen más conocimiento del tema, experiencia, prestigio.

Otro factor de importancia es la comunicación: saber llegar a los *stakeholders* que se intenta beneficiar a través de las acciones de RSE y obtener como beneficio una imagen positiva para la empresa, pues en definitiva son las acciones de la organización las que crean la reputación en la sociedad a través de un juicio de valor en el público.

Toda acción requiere recursos y la empresa debe encontrar los instrumentos que permitan medir los resultados fundamentando la inversión de recursos en RSE. Al tomar la

decisión estratégica de realizar acciones de RSE, el tema del largo plazo se vuelve central en el sentido de afrontar la responsabilidad para con las futuras comunidades. (Capriotti y Schulze, 2010).

Cada empresa debe reflexionar sobre las tareas y acciones propias del negocio y analizar los impactos específicos que no solo económicos y financieros sino sociales y ambientales.

Esta perspectiva del triple resultado amplía el horizonte de la organización. Por ejemplo, si fuera un comercio visitado por muchos clientes que suelen venir en auto y ocupan lugar en la vereda, no siempre estacionando de la manera más adecuada, es probable que esto afecte a los vecinos más próximos.

Este sería un impacto negativo, no deseado pero ocasionado. Frente a esta situación la empresa puede pensar tal vez en acordar con algún estacionamiento cercano y ofrecerlo gratis a los clientes durante un tiempo limitado.

Este modelo de RSE propone en forma permanente la evaluación de los impactos producidos para lograr una administración más eficiente y en concordancia con la sociedad donde se encuentra.

Es necesario enfatizar que la RSE debe ser tomada como proceso; es decir con ella se procuran lograr objetivos de mejora, de los cuales algunos serán alcanzados más allá del corto plazo. La RSE va mejorando gradualmente a la empresa, a sus miembros y también al entorno.

No hay una receta válida para todas las empresas, cada una debe encontrar una estrategia de gestión propia que responda a las características, problemas, capacidades, valores, y cultura, únicas de su organización.

Hablar de grupos de interés implica hablar de los públicos internos y externos que tiene la empresa. Cuando se habla de los internos, se hace referencia a los accionistas y los

empleados. Entre los externos se menciona: los clientes, los proveedores, los medios de comunicación, el estado ya sea nacional, provincial o municipal, y la comunidad.

En realidad, a la hora de diseñar un plan de RSE hay que integrar los tres aspectos fundamentales de la empresa: misión, visión y valores, junto con los impactos que produce en la triple línea de resultados (negocio, sociedad y ambiente), y los grupos de interés prioritarios.

Todas las empresas, de cualquier tamaño, tienen una gran oportunidad al generar acciones de RSE.

2.2.2. El rol de los organismos internacionales

2.2.2.1. Pacto Global de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) que fue anunciado por su entonces Secretario General Kofi Annan en el Foro Económico Mundial de Davos en su reunión anual de 1999. Con más de 13.000 entidades firmantes en más de 170 países, es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Su fin es transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas persigue dos objetivos principales:

- Incorporar los 10 Principios en las actividades empresariales de todo el mundo.
- Canalizar acciones en apoyo de los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, incluidos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El Pacto Mundial de la ONU pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción. (Red Española del Pacto Mundial, 1999)

Los 10 principios del Pacto Mundial se ven expresados en la Tabla 2

Tabla 2
10 principios del Pacto Mundial y su clasificación

Materia	Derivados de	Principios
Derechos humanos	Declaración universal de los derechos humanos	Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.
Ámbito laboral	Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios	Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva. Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio. Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil. Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Medio ambiente	Declaración de Río de Janeiro sobre el medio ambiente y el desarrollo.	Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anti corrupción	La Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción	Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

Fuente: (Red Española del Pacto Mundial, 1999)

Las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil que se unen a la iniciativa, aceptan estos 10 Principios, comprometiéndose a implementarlos a nivel interno y, por lo tanto, a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones.

Además, las entidades que se adhieren al Pacto Mundial deben presentar sus avances en relación a la implementación en sus actividades de los 10 principios cada año, a través de un Informe de Progreso o Memoria de Sostenibilidad. En estos informes se pone de manifiesto las acciones y políticas que las empresas llevan a cabo para cumplir con estos principios.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas ha tenido una gran acogida entre empresas, sindicatos, entidades educativas y ONG, por insertar iniciativas que atienden la dimensión social, así como ha sido criticada por no tener carácter obligatorio.

El Pacto Mundial de la ONU apoya a las empresas de diferentes formas:

- Acceso a una plataforma normativa única, basada en principios y respaldada por declaraciones y convenciones emblemáticas de Naciones Unidas.
- Comunicaciones universales de involucramiento (COE), para que anualmente o bianualmente las empresas comuniquen su progreso y compromisos
- Fácil acceso a experiencias, herramientas y recursos de prestigio mundial
- Conexiones con múltiples actores

Todo ello permite a las empresas que se beneficien y entusiasmen por ayudar a crear y mantener la agenda de sostenibilidad y a ser una fuerza transformadora para la observancia de los valores universales y el logro de los objetivos del planeta y la humanidad. (Red Española del Pacto Mundial, 1999)

2.2.2.2. Red Argentina del Pacto Global

Se trata de la iniciativa de RSE más grande del país, con más de 650 participantes, con presencia en 20 provincias. Su objetivo es movilizar al sector empresarial, así como al resto de actores a comprometerse con 10 principios universales de las Naciones Unidas y, en consecuencia, embarcarse en el propósito de contribuir a dar solución a los más grandes desafíos del planeta y la humanidad de aquí al 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados en la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015.

Es así que propone tratar los Objetivos Globales como asuntos locales ya que será precisa la colaboración de todos los actores, públicos y privados, en todos los rincones del planeta articulados en forma global y local para avanzar de manera sustantiva en esta Agenda

2030 común y compartida. La Red local, lanzada en 2004, posee actualmente una Mesa Directiva compuesta por 20 miembros, que se renueva cada dos años a través de una asamblea. (Red Española del Pacto Mundial, 1999)

El Pacto Global se presenta como una oportunidad de contribuir a generar negocios sostenibles a través de una alineación a los ODS y de tratamiento de temas claves del desarrollo.

2.2.2.3. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La ONU adopta los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio (ODS) en el año 2000, con 189 naciones del mundo que se unen para enfrentar los problemas que afectarán el futuro. Analizan que las realidades de hambrunas, sequías, guerras y enfermedades son todos problemas evitables si se trabaja conjuntamente en la concientización y en la reacción para poder evitarlos.

Líderes mundiales, reconociendo la conexión entre personas y planeta, han fijado objetivos para la tierra, los océanos y las vías fluviales.

Los ODS proporcionan a las empresas un marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible a nivel local e internacional.

Por lo tanto, las empresas adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas deben trabajar de forma conjunta ambos marcos; los 10 Principios y los 17 ODS; ambos marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

En el 2015, y tras 8 rondas de negociaciones intergubernamentales con aporte de una amplia variedad de actores, se lanza definitivamente la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los 17 ODS (ODS) los que guiarán el trabajo de Naciones Unidas por los próximos años.

La Agenda 2030 pone a las personas en el centro, tiene un enfoque de derechos y busca un desarrollo sostenible global dentro de los límites planetarios, además busca una alianza donde todos los países participen por igual e integra los tres pilares del desarrollo sostenible (económico, social y medioambiental).

Los ODS constituyen una herramienta de planificación a largo plazo para los países en su camino hacia el desarrollo sostenido, incluyendo temas prioritarios como la reducción de la desigualdad, el crecimiento económico inclusivo, las ciudades sostenibles, el cambio climático, entre otros.

Gracias a su visión a largo plazo, constituyen una herramienta de planificación y de apoyo para cada país en su senda hacia un desarrollo sostenido, inclusivo y en armonía con el medio ambiente, a través de políticas públicas e instrumentos de presupuesto, monitoreo y evaluación. (Naciones Unidas, 2016)

Se enumeran a continuación los 17 objetivos de desarrollo sustentable y se pone a disposición en Apéndice I la imagen oficial de los ODS:

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de las desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.

12. Producción y consumo responsable.
13. Acción por el clima.
14. Vida submarina.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianzas para lograr los objetivos.

2.2.2.4. Iniciativa de Reporte Global

Global Reporting Initiative (GRI) o *Iniciativa de Reporte Global* o es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

Desde su creación en 1997 hasta el 2002, el GRI era un proyecto conjunto entre el PNUMA y la organización *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia Junta Directiva y que tiene su base en Ámsterdam.

El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables.

Su objetivo principal es promover una economía global sostenible donde las organizaciones gestionen responsablemente su desempeño e impactos económicos, ambientales y sociales, y elaboren memorias de una forma transparente, además de hacer de

la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones.

Su última versión certificable, se basa en implementación del triple balance económico, social y medioambiental. Básicamente las empresas que adhieren deben presentar anualmente un reporte de las actividades llevadas a cabo en materia de RSE bajo los principios establecidos por GRI justificando su accionar o inactividad con la posibilidad de comparar reportes de distintas empresas para tomar ejemplos o distintos años para ver su evolución. (GRI, 2006)

2.2.2.5. Norma ISO 26000 De Responsabilidad Social

ISO 26000 es una guía para la gestión de la Responsabilidad Social (no es una norma certificable) elaborado por el comité técnico ISO/WG SR, que ha sido uno de los grupos de trabajo más grandes y relevantes en la historia de ISO. Éste carácter de guía ha sido confirmado de forma reiterada por ISO, para evitar la proliferación de certificaciones ISO 26000 que puedan inducir a malentendidos.

Los principios de la ISO 26000

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes involucradas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos

La norma desarrolla ampliamente cada uno de estos principios cuyas líneas directrices se expresan en forma sintética:

- Deben rendirse cuentas por los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- La rendición de cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad.
- Una organización debe ser transparente en la toma de decisiones que afecten a la sociedad y al medio ambiente. Lógicamente, sin desvelar información confidencial ni protegida.
- El comportamiento de una organización debe basarse en valores de honestidad, equidad e integridad.
- Las organizaciones deben promover activamente el comportamiento ético.
- Una organización debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas, teniendo en cuenta a los dueños o socios y reconociendo que puede haber otras partes cuyos intereses deben tenerse en cuenta.
- Las organizaciones deben aceptar el principio de legalidad como obligatorio, y operar en conformidad con la legislación aplicable. Este debe incluir mecanismos para identificar los requisitos legales aplicables y revisar periódicamente su cumplimiento.
- Las normas internacionales de comportamiento deben ser respetadas, especialmente cuando no exista regulación legal para la materia en cuestión o cuando las leyes locales entren en conflicto con la dicha normativa internacional.
- Deben respetarse los derechos humanos, y reconocer su importancia y universalidad, así como evitar beneficiarse de situaciones donde los derechos humanos no se protegen.

Una vez entendido los siete principios de la Responsabilidad Social que deben aplicarse de forma horizontal en todos los procesos de la organización, ISO 26000 presenta siete materias fundamentales que forman siete ejes verticales de actuación.

A su vez, ISO 26000 desarrolla cada una de estas materias en diversos asuntos. Y para cada asunto se hace un análisis consistente en:

- Descripción del asunto,
- Acciones y expectativas relacionadas,

A continuación, en la Tabla 3 se muestra una síntesis, sin mencionar los asuntos incluidos en la norma.

Tabla 3
Síntesis de la Norma ISO 26000

Principios	Ejes
1. Gobernanza de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar compromiso y rendir cuentas. • Promover oportunidades justas para los grupos minoritarios (mujeres, grupos étnicos). <ul style="list-style-type: none"> • Equilibrar las necesidades de la organización y de las partes interesadas. • Promover la participación eficaz de los empleados en las actividades relacionadas con la RSE.
2. Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, Principios y derechos fundamentales en el trabajo. <p>El respeto y operar en conformidad con los códigos internacionales de derechos humanos debe formar un pilar fundamental en la gestión de la RSE.</p>
3. Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo y relaciones laborales. • Condiciones de trabajo y protección social. • Salud y seguridad ocupacional, <p>Gestión responsable de las prácticas laborales</p>
4. El medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Uso sostenible de recursos. • Mitigación del cambio climático. <p>• Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales.</p>
5. Prácticas justas de operación	<ul style="list-style-type: none"> • Anti-corrupción. • Competencia justa. <p>• Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.</p>
6. Asuntos de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas justas de marketing. • Protección de la salud y seguridad de los consumidores. • Protección y privacidad de los datos de los consumidores.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en la comunidad: apoyo a los ciudadanos para su participación voluntaria en servicios a la comunidad, etc. • Educación y cultura: promover actividades culturales, ayudar a conservar el patrimonio cultural, etc. • Inversión social: contribución a programas sociales.

Fuente: ISO 26000 (2010)

2.2.3. Ecosistema empresario de Concepción del Uruguay

2.2.3.1. Contexto general

La ciudad de Concepción del Uruguay está ubicada en el centro del Corredor Turístico del Río Uruguay, en el Departamento Uruguay que es el centro avicultor más

importante de la Argentina, acentuando este último punto con algunas particularidades importantes a la hora de invertir en la ciudad: posee puerto de ultramar, Parque Industrial y una flamante Zona Franca en crecimiento constante.

Cuenta con un acceso rápido y confortable como lo es la Autovía José Gervasio Artigas (ex ruta nacional 14), Cuenta con un helipuerto, cuatro universidades con más de 163 carreras universitarias y terciarias. Dentro de sus atractivos turísticos se encuentra un complejo de termas, un autódromo que recibe a las máximas categorías nacionales y provinciales, el tercer club de yates más importante del país, entre otros atractivos. Municipalidad de Concepción del Uruguay (2016)

2.2.4. El rol del profesional en Ciencias Económicas

La participación de profesionales de las Ciencias Económicas es cada vez más diversificada a medida que avanzan legislaciones, tecnología y nuevos paradigmas.

Cuando una empresa decide voluntariamente implementar por diferentes razones ya se de mercado, de imagen social o de rentabilidad, las llamadas políticas de RSE es casi imprescindible que cuente con un experto en Ciencias Económicas.

En principio porque se trata de una política de aplicación transversal a toda la empresa, pero también como expresan Capriotti y Schulze (2010), es necesario el involucramiento de los profesionales que cuentan con la capacidad de dirigir y liderar organizaciones.

El profesional de ciencias económicas debe alentar a las organizaciones a generar un proceso sustentable, a contribuir a la sociedad y al cuidado del medio ambiente y a las buenas prácticas, además del cumplimiento de la legislación vigente.

Los nuevos modelos de participación agregan a las tareas tradicionales del profesional en Ciencias Económicas la confección del Balance Social, entre otras.

Este Balance permitirá a las empresas conocer cuáles han sido los efectos cuantitativos de afianzar políticas responsables e informar en forma cualitativa al público externo cuáles han sido las actividades realizadas reflejando así su compromiso con el programa de RSE.

Aunque cada empresa puede confeccionar este Balance según su dimensión y necesidades, existen cierto tipo de estándares en los reportes que González y San Martín (2012) consideran el modelo GRI 3.0 como el más difundido en el mundo con sus tres ejes fundamentales: económico, medioambiental y social.

En este sentido, ya ha quedado demostrada la importancia del Balance Social como el documento que resume los datos medibles para evaluar a una empresa desde tres planos: social, económico y ambiental, midiendo los cambios que se producen en un período dado.

El Balance Social una vez evaluado, debe presentarse en forma periódica y conjunta con el financiero, con el que coincide en los criterios de calidad de la información, pero no necesariamente en la cantidad y forma

Según Aznar, Artuso, Bauco, Delgado y Puebla (2015), el Balance Social se estructura básicamente en cuatro partes como se muestra en la Tabla 4:

Tabla 4
Estructura del Balance Social

Introducción/Presentación	a. Mensaje del personal superior. b. Perfil de la Empresa. c. Sector de la Economía.
Los "Estados" del Balance Social	a. Estado de Demostración del Valor Agregado. b. Estados de Indicadores de Desempeño: - Indicadores de Desempeño Económico-Financiero. - Indicadores de Desempeño Social. - Indicadores de Desempeño Ambiental.
Las "Notas" al Balance Social	a. Descripción de la empresa. b. Otras notas explicativas.
Anexos al Balance Social	a. Informe de los auditores externos sobre el Balance Social.

Fuente: Aznar et.al (2015)

El balance social es un instrumento que permite sistematizar la información de las dimensiones sociales de la empresa con indicadores realistas de las tareas realizadas por la

empresa y de esa forma poder medir, comparar, controlar el cumplimiento de los objetivos y las metas sociales y así poder elaborar presupuestos para una mejora continua. *“Es un elemento esencial en el camino a la mejor administración de los recursos humanos y al desarrollo sustentable”* (Aznar et al., 2015, p. 34)

Con respecto a la incumbencia profesional de ciencias económicas González y San Martín (2012) destacan que las tareas de preparación del balance social requieren habilidades propias como ser la medición de variables, su exposición sintética, sistémica y comparable para realizar análisis y comparación de resultados, siempre en un marco de actuación de transversalidad en la empresa. Agregan la importancia de la elaboración de informes con opinión independiente de la información analizada y la aplicación de procedimientos y pruebas sustantivas para la realización de auditorías de la información significativa.

Para ello es fundamental la capacitación del profesional de ciencias económicas en información socio-ambientales, tanto en el interior de la organización ayudando al órgano directivo a reflejar correctamente la información socio-ambiental, así como fuera de la organización como profesional independiente cuando actúa en carácter de auditor.

Dada la demanda creciente por parte de la sociedad para que las empresas, organismos e instituciones asuman compromisos de RSE, será necesario que se aumente la cantidad de profesionales en Ciencias Económicas formados y actualizados constantemente en temas específicos tanto como en el trabajo interdisciplinario, en función de las características de la sostenibilidad.

2.3. Análisis del marco teórico

Partiendo del análisis de los diez principios propuestos por el Pacto Global que son básicamente un compromiso de respeto a las leyes que en la mayoría de los países se condena la corrupción, el trabajo infantil; se promueven la igualdad de género, el respeto y cuidado

del medio ambiente (tratamiento de residuos), que implica reforzar el compromiso ético y legal en primera instancia para luego avanzar con acciones que promuevan el bienestar social y de los distintos grupos de interés de la organización con un enfoque estratégico introduciendo cambios de manera sistematizada con procesos orientados a una mejora continua, se puede afirmar que la necesidad de hacer hincapié en dichos objetivos radica en la ausencia o deficiencia en el control del Estado.

En la propia Constitución de la Nación Argentina, en su primera parte donde aborda los derechos y garantías del ciudadano, los derechos laborales y el derecho a gozar de un ambiente sano sin comprometer el mismo derecho de las generaciones futuras.

Luego, la guía de lineamientos de la Norma ISO 26000: 2010 que establece que para que la RSE “*debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización*” (ISO 26000, p. 7, 2010) para ello se deben asignar responsabilidades y responsables para cumplir con el plan desarrollado, lo que sugiere disponer de recursos orientados a la actividad, que normalmente en grandes empresas y que difiere de la realidad de las Pymes cuyo principal impedimento es precisamente disponer de personal, tiempo, y recursos financieros que esto conlleva.

Con el fin de paliar este impedimento existen organismos internacionales que ofrecen soporte a través de guías para el desarrollo de RSE y recursos financieros. Pero el principal ausente es el Estado que carece de políticas de incentivo a estas actividades que terminan significando una promoción del bienestar social y que son llevadas a cabo por organismos privados.

Una posible crítica es la falta de difusión y conocimiento del tema, por lo que organizaciones como las Pymes deberían incurrir en erogaciones para capacitación y desarrollo en un entorno poco favorable al endeudamiento como el que transita la Argentina en 2016-2017.

Si bien los ODS se presentan como un ambicioso plan, constituyen una excelente guía para planificar las acciones de RSE porque se puede partir de los más básico, íntimamente ligado a la filantropía como es contribuir a la lucha contra el hambre para luego emprender desarrollos más complejos para lograr producir energía asequible y no contaminante.

Con respecto a las competencias del Contador Público es evidente que juega un papel importante. El desarrollo de RSE requiere un programa multidisciplinario, pero cuando se trata de cuantificación, exposición y control es donde intervienen las aptitudes del contador y sobre todo en los casos de auditoría.

La capacitación del profesional de Ciencias Económicas en RSE es totalmente posible pues existen universidades que ofrecen carreras de pregrado, posgrado y capacitaciones en RSE.

3. Metodología

3.1. Participantes

Siendo el objeto de estudio las acciones de RSE realizadas por empresas de la ciudad de Concepción del Uruguay a partir de la firma del Pacto Global de Naciones Unidas y vinculadas a sus 10 principios rectores para determinar en que fase se encuentra la RSE en la ciudad, se procede a tomar una muestra de 6 empresas para realizar un trabajo de investigación acerca de las actividades de RSE desarrolladas por ellas durante el ejercicio cerrado 2016 y programas establecidos para el período 2017.

La selección de la muestra fue representativa de las empresas que desarrollan formalmente actividades de RSE y se utilizó el método de selección por “Bola de Nieve” (Vieytes, 2004, p. 404) debido a que no existen registros u organismos que nucleen a estas entidades que realizan RSE en la ciudad de Concepción del Uruguay y haciendo uso del recurso y conocimiento particular por estar la autora del trabajo de investigación en relación laboral con una de las empresas que inicia el camino en actividades reportadas de RSE.

De esa forma inició la selección de intencional para obtener de esta manera un grupo lo más representativo posible, para luego utilizar el tipo de selección por “Bola de Nieve” que se pudo obtener como resultado de las entrevistas. (Vieytes, 2004).

En primera instancia se identificó a las empresas que apoyan al Pacto Global Argentina publicadas en su página <http://pactoglobal.org.ar/>. La primera empresa identificada fue una importante cooperativa de seguros cuya sede central se encuentra en la de Concepción del Uruguay, luego con dos bancos con sedes locales que accedieron a la entrevista.

Finalmente, la muestra se conformó por seis empresas: una aseguradora, una fábrica de acoplados, una empresa de la industria alimentaria con acopios de grano en la ciudad, una fábrica de tableros aglomerados y dos bancos privados.

A excepción de los bancos las demás empresas difieren en sus características, siendo el factor común el objeto de investigación acerca de sus actividades de RSE.

La empresa de seguros, por ser una Cooperativa cuenta con una base desde sus comienzos en materia de compromiso con la comunidad y participación activa en temas sociales que preocupan a la comunidad.

En esta empresa se acordó una entrevista con la Contadora Responsable de Gestión RSE que a la vez forma parte del Equipo de Gobierno y Consejo de Administración, quien se mostró muy interesada en difundir las actividades de RSE, en una amena entrevista ofreció detalles del programa y respondió amablemente las preguntas del cuestionario, dejando un amplio panorama de las actividades desarrolladas por su empresa.

La segunda entrevista se realizó en la empresa del sector de la industria de la madera dedicada a la producción de tableros aglomerados con revestimiento melamínico cuya principal característica es el uso en gran parte del proceso de materiales de desecho de aserraderos, en dicha oportunidad la entrevista personal se realizó con la Gerente de Recursos Humanos, quien se vio muy dispuesta a la entrevista.

La tercera entrevista realizada con el Gerente de Recursos Humanos de la empresa familiar dedicada a la fábrica de acoplados, carrocerías, semirremolques y accesorios.

La cuarta entrevista se realizó en la planta industrial de la empresa de la industria alimentaria que posee una planta de acopio de granos en la ciudad. La Responsable de Seguridad e Higiene respondió en representación del departamento de sustentabilidad que funciona en sede central de la empresa en Buenos Aires.

La quinta y sexta entrevista se realizaron con los respectivos gerentes regionales de dos bancos quienes amablemente recibieron la inquietud y derivaron al departamento correspondiente a RSE en sedes centrales.

3.2. Instrumento de recolección de datos

La herramienta elegida fue la entrevista en profundidad (Apéndice A), con preguntas básicas acerca de el origen de la idea y forma de implementación como por ejemplo:

¿Están adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas?

¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?

¿Qué resultados esperan lograr?

¿Han establecido alianzas con otros organismos?

¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?

En el caso de las empresas que cuentan con sucursales locales y que forman parte de una red nacional, se enfatizó en saber cuáles son las actividades de RSE desarrolladas en la ciudad.

La Entrevistas en profundidad fue la técnica empleada, con bajo grado de estructuración y preguntas abiertas siendo esta una herramienta de contacto directo con las Organizaciones en las que se puede conocer el íntimo pensamiento y propósito al realizar actividades de RSE, y un alto grado de conocimiento de las actividades llevadas a cabo, relatadas en primera persona por sus responsables (personas designadas para llevar adelante el programa de RSE de cada organización), además de un detalle veraz de las mismas que proporcionara un panorama holístico del programa de RSE. (Arroyo y Merlino, 2009; Vieytes, 2004).

3.3. Procedimiento

El trabajo de investigación aplicada se realizó con un enfoque cualitativo atendiendo al objetivo general propuesto y con el fin de tomar contacto y conocer las empresas que desarrollan RSE y de qué manera lo asumen e incorporan a la estrategia corporativa en un marco cultural de relación empresa-sociedad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

Se eligió el enfoque cualitativo en respuesta a la inquietud planteada, habiendo realizado un trabajo personal de investigación mediante entrevistas personalizadas con los actores y responsables de cada organización quienes se mostraron interesados en ofrecer una visión holística del tema consultado, de las actividades realizadas. El muestreo tomado de manera intencional, entrevistando a empresas seleccionadas por estar desarrollando actividades de RSE con obtención de datos empíricos resultado de una investigación primaria. (Vieytes, 2004)

El método utilizado para el Proyecto de investigación Aplicada fue el método Descriptivo con el propósito es describir situaciones, en este caso se trata de describir las acciones de Responsabilidad Social que las empresas que desarrollan, sus características, motivos que las impulsan a dicha actividad y si realmente no se limitan a acciones filantrópicas, para ello se investigaran las dimensiones de sus actividades tratadas como fenómenos a describir. (Hernández et al., 2006).

Una vez identificadas las empresas que realizan actividades de RSE en la ciudad de Concepción del Uruguay, Entre Ríos, Argentina, se procedió a visitar la página web de cada una para identificar un medio de contacto (teléfono, mail, dirección) para luego lograr el contacto con la empresa y derivación con el departamento responsable de las acciones de RSE.

En todos los casos se identificó una persona responsable del área de RSE quien accedió a una entrevista sin solicitar confidencialidad y con predisposición a la difusión del trabajo que realiza la empresa en dicho campo.

En primer lugar, se aclaró a la persona entrevistada que se trata de un trabajo de investigación para la realización de un trabajo final de graduación de la estudiante de la carrera de Contador de Universidad Siglo 21, María Alejandra Argüello. En segundo lugar, se dejó claro a la persona entrevistada que el cuestionario de la entrevista es el mismo para todas

y que la información que proporcionen sea la que la empresa esté dispuesta a difundir atendiendo a su política de privacidad.

En el caso de los bancos, finalmente la entrevista fue concretada vía telefónica con sus respectivos responsables de difusión de RSE de casa central. Las entrevistas grabadas duraron entre 15 y 25 minutos.

Una vez realizadas todas las entrevistas se procedió a agrupar datos relevantes del discurso de cada entrevistado, las características que cada uno intento resaltar en relación a la actividad específica de cada uno y a identificar datos comunes a la mayoría como ser el procedimiento formal de implementación de RSE como se puede observar en el Apéndice B.

4. Resultados Obtenidos

4.1. Identificación de Empresas que desarrollan actividades de RSE Formalmente en Concepción del Uruguay, Entre Ríos.

La identificación de las empresas que realizan actividades de RSE en Concepción del Uruguay, Entre Ríos, fue producto del armado de la muestra por Bola de Nieve (Vieytes, 2004) en la que en primera instancia se identificó a la empresa local Rio Uruguay Seguros como empresa que apoya a la Red Argentina del Pacto Global identificada como la iniciativa de RSE.

Una vez realizada la entrevista y a modo de consulta se pudo conocer a las demás empresas locales que se encaminan en actividades formales de RSE. De esta manera se pudo tomar contacto con cinco empresas más de las cuales una se identifica en una instancia de primeros contactos e investigación de las formalidades de RSE para llevar sus actividades filantrópicas y de seguridad ambiental al plano de la RSE.

De las entrevistas surge que las siguientes empresas reportan anualmente al GRI progresos en RSE, luego de haber adherido al Pacto Global de Naciones Unidas:

Rio Uruguay Seguros desde el año 2004, año en que fue convocada para conformar la mesa directiva en los comienzos de la organización de la gobernanza del Pacto Global en Argentina.

Molinos Rio de la Plata desde el año 2011.

Banco de Galicia y Buenos Aires a partir del año 2005.

Banco Santander Rio adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como Grupo Santander a partir del año 2002.

Sadepan Latinoamericana se adhirió al Pacto Mundial en el 2015 y presentará su primera Comunicación de Progreso (COP).

Lambert Hnos. se encuentra en instancia de estudio e investigación para iniciar formalmente acciones en el marco de la RSE.

De un total de 6 empresas entrevistadas, han adherido al Pacto Global de Naciones Unidas. En la como se puede ver en la Tabla 5 se puede observar los resultados extraídos de las entrevistas realizadas.

Tabla 5
Empresas entrevistadas que adhieren al Pacto Global de Naciones Unidas

Consultas	Empresas Entrevistadas					
	Río Uruguay Seguros	Sadepan Latinoamericana	Molinos Río de la Plata	Banco Santander Río	Banco de Galicia y Buenos Aires	Lambert Hnos.
¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Sí, desde el año 2004	Sí, desde el año 2015	Si. Desde el año 2011	Si, en el 2002	Sí desde el año 2005	No.

Fuente: Entrevistas: Apéndice C, D, E, F, G y H.

4.2. *Objetivos perseguidos con la implementación de la RSE*

Río Uruguay Seguros principalmente intenta lograr una reducción de los siniestros y accidentes viales, que lo ven como una problemática importante a nivel mundial y especialmente en Argentina, trabajan fuertemente en la formación y capacitación, realiza talleres, y a ello apuntan muchas de sus alianzas estratégicas. (Para mayor información ver Apéndice C)

El principal objetivo perseguido por Sadepan Latinoamericana es el de transmitir su filosofía ambiental, su gestión ecológica, buscan transparentar la gestión sustentable de la empresa que está directamente relacionada con su proceso industrial que utiliza como materia prima en gran proporción madera de descarte de los procesos de los aserraderos de la zona y de plantaciones planificadas, habiendo destacado en la entrevista que no se usa madera de montes vírgenes. (Apéndice D)

Molinos Rio de la Plata en sus actividades de capacitación e interacción con las escuelas apunta a la mejora del programa alimentario, concientización de los alumnos de una dieta equilibrada, las propuestas de actividades para los alumnos se basan en que generen recetas originales, que conozcan los aportes alimentarios de cada producto, la incorporación de comida saludable. Entregaron manuales de nutrición a los docentes para que transmitan hábitos saludables de alimentación, por lo que se puede decir que su estrategia está orientada a la industria alimenticia a la que pertenece. (Apéndice F)

En el Banco Santander Rio se creó un departamento con el objetivo de remediar lo que el sistema financiero rompió con la crisis del año 2001, principalmente recuperar la confianza de la gente en la institución bancaria y generar una imagen positiva, luego del año 2011 este departamento se reorganiza como RSE cuando la Comisión Europea y la ISO 26000 establecen la obligatoriedad jurídica atada a la RSE. (Apéndice G)

Los objetivos destacados por el Banco Galicia están ampliamente ligados al sector bancario cuando buscan: incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, salud y empleo, fomentar la educación financiera, fortalecer la sociedad civil, gestionar sus negocios utilizando eficientemente los recursos, concientizar a sus grupos de interés sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. (Apéndice H)

Lambert Hnos. no tiene objetivos para la RSE pues no la implementa formalmente en la actualidad. (Apéndice E)

En la Tabla 6 quedan plasmados los motivos que impulsaron a cada empresa a la implementación de RSE.

Tabla 6
Objetivos perseguidos con la implementación de la RSE

Objetivos perseguidos al implementar RSE					
Río Uruguay Seguros	Sadepan Latinoamericana	Molinos Río de la Plata	Banco Santander Río	Banco de Galicia y Buenos Aires	Lambert Hnos.
Capacitación, inclusión, concientización. Toma de conciencia para disminuir el número de siniestros viales que es una de las principales causas de muerte en el país.	Poner en valor la gestión de la empresa, transparentar la gestión sustentable de la empresa, presentar el 1° reporte de sustentabilidad	La entrevistada no tiene información	Remediar lo que el sistema financiero rompió con la crisis del año 2001. Recuperar la confianza de la gente en la institución bancaria. Generar una imagen positiva	Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, la salud y el empleo Fomentar la educación financiera Fortalecer la sociedad civil Gestionar el negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo el impacto ambiental directo e indirecto Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.	No se busca rédito para la empresa, el interés es de sumar un granito de arena para colaborar con la sociedad.

Fuente: Entrevistas: Apéndice C, D, E, F, G y H.

4.3. Acciones Concretas

Río Uruguay Seguros. (ver Apéndice C)

Manifestaron tener programas dirigidos a grupos internos, el empleado recibe un desayuno saludable cada mañana en su escritorio, reciben seguimiento de los controles médicos necesarios a través de un profesional contratado, capacitación en seguridad vial, tienen un programa de preparación para la jubilación con profesionales que dictan talleres que preparan al personal para el egreso laboral y organización de voluntariado con un ropero solidario.

Con la comunidad de Concepción del Uruguay, Entre Ríos y con la colaboración del municipio para contactar con la Dirección Departamental de Escuelas y con el apoyo del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) trabaja en la educación vial a través de

talleres en las escuelas y capacitación a docentes, entregándoles los materiales necesarios para que transmitan esos contenidos de prevención en las escuelas.

Donaron sillas de ruedas anfibias para convertir un sector de la Isla del Puerto en una playa accesible.

Como resultado de un convenio con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Regional Concepción del Uruguay y la Asociación de Personas con Discapacidad Visual (APERDIVI) se creó la Biblioteca Voces para personas no videntes.

Río Uruguay Seguros trabaja en capacitación de alumnos mediante talleres en escuelas de Concepción del Uruguay sobre temas de cuidado del medio ambiente y de prácticas de consumo responsable dirigido a alumnos de 4º, 5º y 6º grado principalmente.

Apoya un emprendimiento textil conformado por costureras de una parroquia local que confecciona bolsas ecológicas que son repartidas en distintos eventos locales.

Recolecta sus residuos orgánicos para ser utilizado como compost en la huerta del internado de la Universidad de Concepción del Uruguay, apoya jornadas de recolección de residuos electrónicos, tapitas para el Hospital Garrahan y recolección de pilas en lugares establecidos en la ciudad.

Para el logro de sus objetivos Río Uruguay Seguros tiene alianzas estratégicas con entidades como Ministerio de Trabajo de la Nación, Superintendencia de Seguros de la Nación, Instituto Nacional de Tecnología Industria, CESVI, Asociart, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, Fundación Empresaria para la Calidad y Excelencia, entre otras.

Las acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Río Uruguay Seguros se pueden observar en la Tabla 7 a continuación.

Tabla 7

Acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Río Uruguay

Seguros

Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos	Equipo de preparación para la jubilación (egreso laboral) Capacitación al personal en seguridad vial Desayuno saludable Médico que hace seguimientos de controles de salud. Ropero solidario
Alianzas con otros organismos	CESVI, Asociart, Cooperar, Fundece, Iarce, Temaiken, Fundación Nalbandian, Dirección Departamental de Escuelas, UTN, Ministerio de Trabajo de la Nación, Municipalidad de Concepción del Uruguay, entre otros
Iniciativas de cuidado del medio ambiente	. Charla de capacitación en escuelas . Bolsas ecológicas (apoyo a emprendimiento textil Amuyen). . Destino final de residuos orgánicos de la empresa. . Reciclado de papel. . Recolección de Pilas para ser depositadas en puntos establecidos por la Municipalidad de Concepción del Uruguay. . Recolección de tapitas que se entregan al Hospital Garrahan.
Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay	. Biblioteca Voces para no Videntes en la UTN . Donación de 2 sillas de ruedas anfíbias para el proyecto de playa accesible de Isla del Puerto de Concepción del Uruguay. . Apoyo a la Cooperativa de Trabajo “Jirafa Azul” . Enseñanza de lengua de señas en dos entidades educativas. . Capacitación a docentes en seguridad vial . Apoyo al emprendimiento que confecciona bolsas ecológicas.

Fuente: 1° Entrevista (ver Apéndice C)

Sadepan Latinoamericana S.A. (ver Apéndice D):

Con respecto al grupo de interés interno, se accionó tomando en cuenta el resultado de encuestas realizadas al personal donde surge la necesidad de completar los estudios secundarios, para ello la gerencia firmó un convenio con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través del cual implementó un programa para que el personal pueda terminar los estudios secundarios a través de una modalidad a distancia, de la mano se genera un programa “quiero ser tutor” a modo de voluntariado el personal se inscribe para dar acompañamiento a compañeros inscriptos al programa con el objetivo de obtener su título de educación secundaria.

También, implementó programas de salud como “Cero Humo Sadepan” logrando que cinco personas dejaran de fumar y los otros 13 fumadores disminuyeran el consumo, “Vida Sana Sadepan” un trabajo de concientización enfocado a la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles como la diabetes la hipertensión.

En cuanto a voluntariado no realiza actividades en la Ciudad por no haber en la zona Organismos No Gubernamentales (ONG) registradas para realizar el nexo de las tareas.

Con la comunidad local Sadepan Latinoamericana realiza donaciones a instituciones con fines sociales, visitas técnicas en marco de programas de capacitación relacionados con sustentabilidad.

Para Sadepan Latinoamericana lo más importante es transmitir la filosofía ambiental de la empresa, el producto final está fabricado con residuo de otros procesos (residuos de aserraderos), lo que disminuye la tala de árboles, con una composición garantizada de 58% en el producto final y lo demás proviene de plantaciones planificadas

Sadepan Latinoamericana está gestionando una alianza estratégica con Renault con quien tiene un proyecto orientado a capacitación en escuelas primarias.

Las acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Sadepan Latinoamericana se pueden observar en la Tabla 8 a continuación.

Tabla 8
Acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Sadepan Latinoamericana

Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos.	<ul style="list-style-type: none"> . Programa Cero Humo Sadepan (enfocado a que las personas dejen de fumar), . Programa “Termina la Secundaria” para empleados de Sadepan, . Programa “quiero ser tutor” personal de la empresa que se suma para ayudar a los que se inscribieron en el plan de terminar los estudios secundarios, . Voluntariado corporativo (en Capital), . Charlas de prevención de enfermedades crónicas.
Alianzas con otros organismos.	<ul style="list-style-type: none"> . Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, .UTN, .UCU.
Iniciativas de cuidado del medio ambiente .	. Se genera un producto terminado garantizado un 58 % de materia prima reciclada y el resto proviene de plantaciones planificadas.
Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay.	. Donaciones a instituciones con fin social.

Fuente: 2° entrevista (ver Apéndice D)

Molinos Rio de la Plata (ver Apéndice F):

En relación a su grupo de interés interno, desarrollo programas de voluntariado dirigidos a escuelas de la ciudad en donde el personal se inscribió para participar del

programa “Comer Rico, Comer Sano” orientado a las escuelas, en este caso participaron en un par de escuelas primarias locales en el que se les entregó a los docentes manuales de nutrición y como resultado del trabajo los alumnos crearon recetas autóctonas con alimentos de uso cotidiano y participaron de concursos, en el marco del mismo programa los voluntarios participaron de “pintadas” de juegos en los patios para recreación de los alumnos en los recreos de forma saludable con el objeto de que jueguen con su cuerpo en lugar de hacerlo con tecnología.

Como actividad realizada en el lugar de trabajo el voluntario participó de la actividad “Voluntariado en un Minuto” en la que crearon juegos con material de reciclaje para entregar en las escuelas que participaron de “Comer Rico, Comer Sano”.

Molinos Río de la Plata desarrolló para su planta de Concepción del Uruguay un sistema de reutilización de aguas y tratamiento de afluentes para el proceso de las secadoras para ello se usaba agua limpia de pozo, que luego sería volcada al arroyo El Curro.

Realizó una pequeña obra de mejora para la reutilización del agua de pozo usada por las secadoras a la cual se le realiza un tratamiento de afluentes y se reutiliza nuevamente, con este proceso no vuelca agua sucia en el arroyo lo que genera ahorros pues ya no se contrata el camión de vacío para el retiro de afluentes.

Las acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Molinos Río de la Plata se pueden observar en la Tabla 9 a continuación.

Tabla 9
Acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Molinos Río de la Plata

Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos.	. Voluntariado en un minuto: generar juegos en la planta a partir de cosas recicladas para entregar en escuelas.
Alianzas con otros organismos.	en Capital: asociación Techos, banco de alimentos, en la Ciudad No
Iniciativas de cuidado del medio ambiente .	. Desarrollo orientado al cuidado del agua mediante recirculación y reutilización del agua que se usa en la planta . Reutilización de <i>Packaging</i> de la empresa
Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay.	. Programa “Comer Rico, Comer Sano” participaron 2 escuelas de la ciudad a través de capacitación en nutrición, . Pintada de juegos en el patio de 2 escuelas con el objetivo de que los alumnos jueguen con el cuerpo, . Entrega de juegos hechos de material reciclado a las escuelas producto del voluntariado, . Donación de golosinas a varias instituciones, . Donación de comestibles de los empleados a 3 comedores de la ciudad.

Fuente: 4° entrevista (ver Apéndice F)

Banco Santander Río (ver Apéndice G)

Reconoce un mapeo completo de grupos de interés tanto apuntando a toda la comunidad: clientes, empleados, proveedores, accionistas y miembros de la comunidad, en cuanto al grupo de interés interno, el empleado cuenta con la posibilidad de un horario flexible, beneficios económicos, capacitación, formación y comunicación.

En Concepción del Uruguay no se ha desarrollado el voluntariado por falta de conexión con ONG y por no mediar solicitudes del sector.

En cuanto a la comunidad cuenta con un fuerte presupuesto en un programa de becas universitarias del programa llamado “Santander Río Universidades” que al cierre del 2016 contó con convenio con 84 universidades y 103 universidades participan de algún programa de becas a nivel nacional.

Santander Río cuenta con un proyecto de educación medioambiental con Fundación Vida Silvestre en la que participan en la formación de material educativo para más de once mil chicos, cuenta con un sistema de monitoreo y control en sucursales del sistema de iluminación con el objetivo de ahorro en consumo energético.

Trabaja en campañas para la concientización del personal del uso energético responsable.

En cuanto a alianzas estratégicas Santander Río apunta a la gestión público privada aliándose con empresas privadas para la suma de capitales y con el apoyo estatal para obtener la capilaridad y volumen.

Las acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Banco Santander Río se pueden observar en la Tabla 10 a continuación.

Tabla 10

Acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Banco

Santander Río

Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos.	. Voluntariado corporativo (pero no en Concepción todavía) . Horarios Flexibles. . Beneficios económicos . Capacitación . Reconocimiento a la trayectoria y a los graduados . Beneficios por maternidad y paternidad . Subsidio por guardería
Alianzas con otros organismos.	. Convenios con 83 Universidades, 103 Universidades participan de programas de becas a nivel nacional.
Iniciativas de cuidado del medio ambiente .	. Proyecto de educación ambiental con fundación Vida Silvestre participando en la producción de material educativo para más de 11 mil chicos
Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay.	. Becas Universitarias

Fuente: 5° entrevista (ver Apéndice G)

Banco de Galicia y Buenos Aires (Apéndice H):

Clasifica sus grupos de interés en grupos de accionistas, clientes, colaboradores, comunidad, proveedores, ambiente.

En relación a los accionistas buscan promover la rentabilidad financiera y social de los negocios, en relación a los clientes busca contribuir con la mejora en la calidad de vida a través de productos y servicios, con programas de mentores para emprendedores además de talleres de educación financiera.

Con respecto a los colaboradores busca promover oportunidades de desarrollo integral, inclusión en el ámbito laboral con un trabajo articulado con el Ministerio de Trabajo en programas para entrenamiento para el trabajo.

En la Ciudad se dictan talleres de educación financiera, programa de prevención de la desnutrición infantil y ahora se sumó el programa de mejoras de hospitales.

El Banco de Galicia y Buenos Aires a través del Programa de Optimización de los recursos gestiona el tratamiento de los residuos y el uso de los insumos de oficina.

A fin de hacer un uso más eficiente de los materiales de oficina, gestiona el consumo de papel y cartuchos de impresión ya que son recursos que se utilizan de manera intensiva en su actividad.

Con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental de la Torre Corporativa de casa central, en Banco Galicia se adoptaron medidas que permiten un uso más eficiente de la energía, el agua y el gas natural.

Banco Galicia tiene alianzas estratégicas con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social y con Municipalidades Locales, con organizaciones de sociedad civil, entidades educativas y universidades.

Las acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Banco de Galicia y Buenos Aires se pueden observar en la Tabla 11 a continuación.

Tabla 11
Acciones concretas en el marco del plan de RSE llevadas a cabo por Banco de Galicia y Buenos Aires

<p>Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> . En relación a los accionistas: promover la rentabilidad financiera y social de los negocios, operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad y mantener la prudencia en la Gestión del Riesgo. . En relación a los clientes: contribuir con la mejora de su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia, impulsando iniciativas que promueven la inclusión financiera y el acceso de la bancarización a través de líneas de financiación con condiciones especiales. . Programa de capacitación y mentoreo para emprendedores, además de los talleres de educación financiera. . Con respecto a los colaboradores: promover oportunidades de desarrollo integral, favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral y gestionar el clima laboral. <ul style="list-style-type: none"> . Programa de voluntariado denominado PRIAR. . Programas de primer empleo denominado Experiencia Galicia que son experiencias laborales de 3 meses. <ul style="list-style-type: none"> . Implementación de programa de inclusión laboral: oportunidades de experiencia laboral concretas a personas con discapacidad, y trabajo articulado con el estado, específicamente con el ministerio de trabajo en programa de Entrenamiento para el Trabajo. <p>Los empleados participan en voluntariado: en el Programa de Educación Financiera participan los gerentes de sucursales dando un módulo, en el Programa de Mejoras de Hospitales participan proponiendo una entidad de su localidad y haciendo el relevamiento.</p>
<p>Alianzas con otros organismos</p>	<p>Con el Estado, con ministerio de trabajo y de Desarrollo social y con municipalidades locales, Tercer Sector, con diferentes organizaciones de la sociedad civil</p> <p>Entidades educativas y universidades</p>
<p>Iniciativas de cuidado del medio ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Programa de Optimización de los recursos: gestiona el tratamiento de los residuos y el uso de los insumos de oficina como el consumo de papel y cartuchos de impresión ya que son recursos que se utilizan de manera intensiva en su actividad. . Programa de mejora del desempeño ambiental de la Torre Corporativa, se adoptaron medidas que permiten un uso más eficiente de la energía, el agua y el gas natural.
<p>Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay</p>	<p>Taller de educación financiera, programa de prevención de la desnutrición infantil y programa de mejoras de hospitales.</p>

Fuente: 6° entrevista (ver Apéndice H)

Lambert Hnos. (Apéndice E):

Organiza internamente grupos de voluntariados, el gerente de ventas se ocupa de capacitación a los camioneros, la empresa apadrina como institución a escuelas brindando visitas guiadas a la fábrica en las que fomentan la cultura del compromiso y dedicación laboral, prácticas simuladas, aportes monetarios a escuelas que tienen comedores, proveen

viajes a las escuelas apadrinadas, en ocasiones de olimpiadas educativas, recreación organizando y financiando visitas temáticas a Vioparque Temaiken.

Se articularon trabajos con entidades educativas informando detalles que tienen que ver con el proceso administrativo de la empresa para dar al estudiante información de la realidad que complementa la teoría que han recibido en la escuela.

La intención de la empresa, al seguir sus valores institucionales y los de sus propietarios, es no promocionar las acciones filantrópicas, por lo que no realizan comunicaciones oficiales de esas actividades.

Lambert Hnos. no desarrolla formalmente un programa de RSE, se encuentra en una etapa de estudio de las posibilidades de implementación, de todos modos, es posible destacar sus acciones en la comunidad como se puede observar en la tabla 12 a continuación.

Tabla 12
Acciones concretas llevadas a cabo por Lambert Hnos.

Iniciativas realizadas con los de grupos de interés internos	. Capacitaciones a camioneros . Capacitación al Personal
Alianzas con otros organismos	No. La empresa apadrina escuelas organizando visitas a la empresa, facilitándole medios para viajes y visitas a Temaiken por ejemplo
Iniciativas de cuidado del medio ambiente	Sistema de tratamientos de residuos y afluentes Reciclado de materiales de descarte de la producción
Otras actividades específicas en Concepción del Uruguay	. Visitas técnicas de escuelas a la empresa . Apadrinar escuelas . Capacitación a Camioneros

Fuente: 3° entrevista (ver Apéndice E)

4.4. Discusión

4.4.1. Análisis de Resultados Obtenidos

Luego de haber recorrido el marco teórico y de haber realizado las entrevistas a las empresas identificadas en la Ciudad de Concepción del Uruguay que se encaminaron en actividades de RSE, es posible establecer ciertos parámetros comunes:

El Pacto Global Argentina establece los cuatro pilares en los que se basa la RSE de los cuales se desglosan los diez principios y los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentables que se suman recientemente, a seguir por toda organización que quiera implementar una política estratégica de RSE adhiriendo a la Red Argentina del Pacto Global.

En Argentina se ha avanzado en cuestiones relacionadas a los derechos humanos y estándares laborales, la Constitución de la Nacional Argentina (1995) en sus artículos 14 y 14 bis es muy clara al proteger los derechos humanos y de asociación sindical, en su artículo 41 establece la obligación de las autoridades de legislar en protección al medio ambiente. Esto constituye una base legal que cualquier empresa que opere en el territorio nacional debe cumplir lo que está íntimamente relacionado con los principios del Pacto Global referidos a los derechos humanos, estándares laborales y cuidado del medio ambiente.

Las empresas seleccionadas están formalmente organizadas, con políticas definidas, misión, visión y valores corporativos, esto provee una base importante con conceptos relacionados a los principios que protege el Pacto Mundial.

El marco propuesto por la ISO 26000 con pautas claras para el desarrollo de la RSE es tomado en cuenta por las empresas entrevistadas, todas ellas implementan la RSE con un enfoque estratégico involucrando los altos niveles de gerencia y dirección e incluso generando un departamento propio, en concordancia con lo planteado por Capriotti y Schulze (2010) en relación a que la implementación de una estrategia de RSE debe involucrar a los altos mandos y directivos de la organización y formar parte de la estrategia empresarial.

Tres de las empresas entrevistadas pertenecen al sector industrial lo que les agrega el marco legal a cumplir con el compromiso del tratamiento de residuos según la Ley N°25612 (2002). Gestión integral de residuos industriales y de Actividades de Servicios., es un primer paso en cuestiones relacionadas con Sustentabilidad y RSE.

Si bien las seis empresas entrevistadas están formalmente organizadas se identificaron tres que tienen trayectoria en RSE y un espacio estructurado como departamento dentro de la empresa, los dos bancos cuentan con estructuras formadas de sus casas centrales y con una visión global de RSE, la tercera, la compañía de seguros nacida con la forma jurídica de cooperativa trajo de sus comienzos el sesgo social, lo que le abrió camino a la RSE.

Las empresas con trayectoria en RSE presentan reportes al GRI y gestionan alianzas estratégicas para ampliar su espectro de acción.

Se detectó la falta de estructuración estatal en RSE y la ausencia de Organizaciones Civiles u ONG que canalicen las actividades, alianzas y voluntariados que las empresas que a pesar de contar con las condiciones y la decisión de realizar actividades de RSE en la ciudad de Concepción del Uruguay deben abrirse camino y buscar alternativas, lo que coloca a las acciones de RSE en un plano insipiente en concordancia con los estudios realizados en Córdoba. (Amato et al., 2016)

Las acciones comunes a las empresas entrevistadas están orientadas a la educación, encontrando en la organización departamental de escuelas y en las universidades un canal propicio para integrar a la comunidad educativa proyectos de capacitación, formación, información.

El voluntariado por parte de los empleados se presentó en la mayoría de los casos, el personal se identifica con causas sociales y presta colaboración para generar un bien a la comunidad, esto fue tomado por las empresas que además de impulsarlo lo hicieron parte de su estrategia de RSE.

La orientación de la estrategia de RSE está íntimamente ligada a la actividad específica de cada empresa y su sector, los bancos inicialmente buscaron cambiar la imagen luego de la crisis del 2001 y recuperar la confianza del consumidor y actualmente parte de su estrategia se orienta tanto a la educación financiera como a la recuperación de los sectores

vulnerables, en tanto las industrias profundizan las actividades según el ramo o sector en que se encuentren.

Una de las empresas entrevistadas (Fabrica de Acoplados Lambert Hnos.) no realiza acciones de RSE de manera formal, pero ha manifestado su interés en incorporarlo a la estrategia empresarial de modo formal y que se encuentra en la actualidad realizando los estudios necesarios y las gestiones para presentar la propuesta a los dueños de la empresa familiar, presentando este resultado estrecha relación con las conclusiones de Castejón y Aroca (2016) en el sentido de la estrecha relación de la empresa con la comunidad y activa colaboración aunque no pase del ámbito de la filantropía.

Las otras cinco empresas se encuentran realizaron su adhesión al Pacto Mundial, presentan reportes de avances según lo establece la norma ISO 26000, y manifiestan que la implementación de la RSE involucra a directivos de las organizaciones y forma parte de la estrategia corporativa como lo recomienda Capriotti y Schulze (2010).

A modo de síntesis y comparación se puede observar el Apéndice B.

4.4.2. Limitaciones

Habiendo tomado contacto con cada empresa en una ciudad y consultando acerca del conocimiento de otras empresas que desarrollen formalmente RSE se encontraron pocas empresas y con un común denominador: no son Pymes.

La principal limitación se presentó en empresas que tienen filial en Concepción del Uruguay pero que tienen departamento de RSE en casa central, por supuesto en Buenos Aires, y lograr contactar a la persona que esté dispuesta a responder a una entrevista a una estudiante de carrera de grado, como se dio en Molinos Rio de la Plata donde se logró una entrevista con la responsable de seguridad e higiene de la planta de acopio de la ciudad.

RSE es una temática reciente en la ciudad, a pesar de que está relacionada con problemáticas comunes, pocas empresas se aventuran a la formalización del plan y su inclusión en la estrategia organizacional. Como la misma actividad requiere del contacto, colaboración y hasta alianzas con otros organismos eso podría incentivar a otras empresas a que evalúen la posibilidad y el beneficio en cuanto a imagen les otorga la RSE. Un futuro estudio podría determinar si realmente tiene una tendencia a incrementar el número de empresas que deciden incorporar la RSE.

El enfoque del presente trabajo de investigación fue orientado exclusivamente a empresas del sector privado, un enfoque posterior podría darse en una investigación orientada a las sociedades civiles y ONG que operan en la ciudad y el fomento u obstáculo que encuentran estas organizaciones para su formación.

5. Conclusiones

Como resultado de las entrevistas (Ver Apéndice B) con empresas que realizan actividades formales de RSE se puede concluir:

Con respecto a la Incorporación formal de RSE en la organización:

- Las empresas que realizan actividades de en la Ciudad de Concepción del Uruguay, han incorporado la RSE en su estructura formal ya sea asignándole un departamento o un comité encargado de diagramar programas, lograr la concreción de los objetivos propuestos y comunicar a través de reportes de Sustentabilidad o Comunicación de Progreso y demás medios por los que se puede dar conocimiento a la comunidad. En todos los casos se habla de una política transversal a toda la empresa.

- En la incorporación formal de RSE normalmente preside el organismo la gerencia general o el órgano directivo lo que le da relevancia y fidelidad a estrategia de RSE.

Se ve evidenciado lo expresado por Vives et al. (2005) en cuanto a que se observa en algunos casos que la política de RSE llega a la ciudad a través de filiales locales de empresas multinacionales como ser el caso de Banco Santander Río y Sadepan Latinoamericana.

Con respecto a las actividades realizadas y en respuesta al objetivo general planteado por el presente trabajo de investigación

- Cada empresa trabaja en su ámbito de acción, usando las herramientas de su sector sea este de servicio, industrial forestal, industrial alimenticio, industrial del transporte.

- La educación es foco de las actividades de RSE, ya sea en formación, capacitación, información, difusión.

- Las entidades educativas son las más dispuestas a participar de los programas de RSE, en el ámbito de escuelas primarias, secundarias y universidades.

- Las empresas encuentran en el personal, colaboración directa y formación de voluntariados. Se puede hablar de una empatía con la RSE.
- El cuidado del medio ambiente es una tarea que tiene bases en las empresas entrevistadas que cuentan con departamentos de salud e higiene laboral, que además cumplen con la normativa legal en cuanto a tratamiento de residuos industriales.
- Las empresas contratan asesoría externa para el diagnóstico y orientación, sobre todo en lo legal, pero los reportes son elaborados por el personal de la empresa designado a esa tarea.
- Las empresas no encuentran en la ciudad organismos como sociedades civiles y ONG que canalicen o brinden algún tipo de apoyo a las actividades orientadas a la comunidad.

Por lo expuesto se puede afirmar que la RSE se encuentra en una fase naciente en Concepción del Uruguay en relación con la cantidad de empresas que la incorporaron y las actividades que desarrollan.

A raíz del análisis de las conclusiones obtenidas de las entrevistas a empresas que desarrollan formalmente actividades de RSE en la ciudad de Concepción del Uruguay, Entre Ríos, se plantea la necesidad de futuros estudios orientados a identificar organismos de la Sociedad Civil y ONGs que actúen en la ciudad y que puedan establecer alianzas con las empresas y canalizar actividades de RSE para volcarlas a sectores a los que les represente una oportunidad.

En una ciudad con tanta oferta de carreras universitaria se podría replicar el estudio llevado a cabo por Larrán y Andrades (2015) para determinar en qué nivel qué grado de presencia de las asignaturas específicas de RSE y de Ética Empresarial ofrecen las universidades.

La autora estima que los datos obtenidos en la investigación del presente trabajo son de valioso aporte a la profesión pues las empresas se están asesorando con consultoras que conocen y tienen trayectoria en RSE, y por lo ya expuesto, el Contador es la persona preparada para emitir informes claros, sintéticos, comparables que aportan seriedad a la exposición de datos y presentación de informes a los organismos internacionales.

Es necesaria la capacitación en legislación medioambiental y la elaboración de balance social además de la recibida en materia contable, económica y financiera.

Referencias

- Amato, C. N., Buraschi, M., y Peretti, M. F. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: identificación de variables asociadas a cada constructo [*Versión Electrónica*]. *Contaduría y Administración*, 61(1), 84-105.
- Aznar, M. F., Artuso Brema, M. D., Bauco, F., Delgado, M. R. y Puebla, S. L. (2015). *Responsabilidad social empresarial y la participación del Contador Público Nacional*. Trabajo Final de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de:
<http://bdigital.uncu.edu.ar/7184>
- Arroyo, M. M., y Merlino, A. (2009). *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Capriotti, P., y Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago. Chile: Colección Libros de la Empresa EXECUTIVE Business School.
- Castejón, P. J., y Aroca López, B. (2016). Corporate social responsibility in family SMEs: A comparative Study. *European Journal of Family Business*, 6 (1), 21-31.
<https://doi.org/10.1016/j.ejfb.2016.05.002>
- Constitución de la Nación Argentina (2010). Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación, Buenos Aires, Argentina, abril de 2010.

González, P. F. y San Martín, G. I. (2012). *El balance socio-ambiental*. Trabajo Final de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo.

GRI (2006): *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, Directrices 2006*.

Global Reporting Initiative: Ámsterdam, recuperado de

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.). Iztapalapa México D. F.: McGraw-Hill.

Instituto de Desarrollo Empresario Argentino IDEA (2005). Dispositivo Diagnostico de RSE.

División de RSE de IDEA.

ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social. Instituto Argentino de Normalización y

Certificación (IRAM). Argentina

Larrán Jorge, M., y Andrades Peña, F. (2015). La oferta de asignaturas de responsabilidad social corporativa y ética empresarial en las titulaciones de finanzas y contabilidad: análisis comparativo con el ámbito de la gestión de organizaciones [*Versión electrónica*]. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 18(1), 1-10.

Ley N° 25612: Gestión Integral de Residuos Industriales. Boletín Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, 29 de julio de 2002. Num.29950.

Ley N° 27301: Día Nacional de la Responsabilidad Social. Boletín Oficial de la República Argentina, Buenos Aires, 08 de noviembre de 2016. Núm. 33499.

Ley N° 10540: Adhesión a la ley Nacional N° 27301. Boletín Oficial de la Provincia de Entre Ríos, Paraná, 11 de diciembre de 2017. Núm. 26313 – 231/17.

Mercado Salgado, P. y García Hernández, P. (2007). La Responsabilidad Social en Empresas del Valle de Toluca (México). Un Estudio Exploratorio [*Versión electrónica*], *Estudios Gerenciales - Universidad ICESI*, 23(102), 119-135.

Mollo Brisco, G. y Maroscia, C. (2012). Simbiosis entre empresa y sociedad. El caso del Banco Galicia y el Museo de Ciencias Naturales de La Plata [*Versión Electrónica*], *Estudios Gerenciales - Universidad ICESI*, 28(122), 169-180.

Municipalidad de Concepción del Uruguay (2016). *Presente de Concepción del Uruguay*. Recuperado de: <http://www.cdeluruguay.gob.ar/index.php/la-ciudad/presente-de-concepcion-del-uruguay>

Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile. Rescatado de: <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>

Red Argentina del Pacto Global, (2015). Recuperado de: <http://pactoglobal.org.ar/>

Red Española del Pacto Mundial, (1999). Recuperado de: <http://www.pactomundial.org/>

Rubinsztein, D. (2009). *Responsabilidad social empresarial: visión estratégica que deben abordar las PYMES*. Tesis de Posgrado no publicada. Escuela de Estudios de Posgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.
file:///C:/Users/Alejandra/Documents/Tesis/tesis%20marco%20teorico/1502-0301_RubinszteinD.pdf

Toca Torres, C. E. (2017). Aportes a la responsabilidad social [*Versión electrónica*], *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(230), 393-407.
[https://doi.org/10.1016/S0185-1918\(17\)30033-8](https://doi.org/10.1016/S0185-1918(17)30033-8)

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires: De las Ciencias.

Vives, A., Corral, A., e Isusi, I. (2005). *Responsabilidad Social en las PyMEs de Latinoamérica*. Washington: Sub departamento de Empresa Privada y Mercados Financieros Banco Interamericano de Desarrollo.

Volpentesta, J. R.; (2012). Las Acciones Sociales en Empresas con Responsabilidad Social. [*Versión electrónica*] *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 16 (2).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935612003>

Apéndice A: Guía de pautas para entrevistas

Guía de Pautas para Entrevistas	
N°	Pregunta
1	Presentación: Cargo que desempeña en la organización.
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?
3	¿Cómo surge la idea?
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?
8	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de iteres internos?
8.1	¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?
9	¿Qué recursos asignan a la causa? (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)
10	¿Han establecido alianzas con otros organismos?
10.1	Qué tipo de organismos.
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?
13	¿En cuanto al cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?

Apéndice B: Resumen de Entrevistas

Guía de pautas para Entrevistas Pregunta N°	Empresas Entrevistadas					
	Rio Uruguay Seguros	Sadepan Latinoamericana	Molinos Rio de la Plata	Banco Santander Rio	Banco de Galicia y Buenos Aires	Lambert Hnos.
1	Responsable Gestión RSE Equipo de Gobierno - Consejo de Administración	Gerente de Recursos Humanos – Integrante del Comité de RSE	Encargada de Seguridad e Higiene en Acopio Concepción del Uruguay	Comunicaciones Corporativas - Responsable de proyectos de RSE	Jefe de Responsabilidad Social Corporativa	Gerente de Recursos Humanos
2	Si	Si	Si	Si	Si	Si
3	Nace con el tipo societario (Cooperativa), luego se incorpora a la agenda la RSE	El ADN corporativo de la empresa ya tiene la insignia de RS, la empresa pertenece a un grupo económico italiano.	La entrevistada no tiene información	Remediar lo que el sistema financiero rompió con la crisis del año 2001, recuperar la confianza en la institución bancaria y generar una imagen positiva	Como necesidad de recuperar la confianza y la reputación asumiendo el rol de actores sociales.	Desde un principio y por una cuestión cultural de la empresa se realizan actividades de RS
4	Si, desde el año 2004	Sí, desde el año 2005	Si, desde el año 2012	Si, en el 2002	Sí desde el año 2005	No.
5	Capacitación, inclusión, concientización Toma de conciencia para disminuir el número de siniestros viales...	Poner en valor la gestión de la empresa, presentar el 1° reportes de sustentabilidad	La entrevistada no tiene información	. Revertir la imagen negativa de las entidades Bancarias luego de la crisis del 2001. . Recuperar la confianza de la gente. . Crear departamentos que ayuden a remediar lo que el sistema había roto	- Desarrollo de los sectores vulnerables. - Fomentar la educación financiera. - Fortalecer la sociedad civil. - Gestionar el negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo el impacto ambiental. - Concientizar a los grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.	colaborar con la sociedad.
6	Si, a partir del 2004	Si, en 2015, con el propósito de presentar el 1° reporte de sustentabilidad en 2017	Si. A partir del 2012	Si. A partir del 2012	Si. Desde el año 2005.	No, nos estamos asesorando para poder implementarlo a futuro

7	Si – Nos formamos en cómo hacer reportes de lineamientos internacionales	Si	La entrevistada no tiene información	No	Si	No
8	Equipos de trabajo con iniciativas internas: Equipo de preparación para la jubilación. Capacitación al personal en seguridad vial. Desayuno saludable Médico que hace seguimientos de controles de salud. Roperio solidario.	- Programa Cero Humo. Programa “Termina la Secundaria” - Programa “quiero ser tutor”. - Voluntariado corporativo (en Capital) - Charlas de prevención de enfermedades crónicas	-Voluntariado en un minuto: generar juegos en la planta a partir de cosas recicladas para entregar en escuelas.	Voluntariado corporativo (pero no en Concepción todavía) . Horarios Flexibles. . Beneficios económicos . Capacitación . Reconocimiento a la trayectoria; a los graduados . Beneficios por maternidad y paternidad . Subsidio por guardería	-promover la rentabilidad financiera y social de los negocios, - operar con la máxima transparencia, - contribuir con la mejora de la calidad de vida - promover la inclusión financiera. -líneas de financiación con condiciones especiales. - programa de capacitación y mentoreo para emprendedores -talleres de educación financiera. -voluntariado denominado PRIAR. Primer programa de inclusión laboral para personas con discapacidad.	Capacitaciones a camioneros Capacitación al Personal
9	Equipos de trabajo. Recursos económicos.	Recursos Humanos, Recursos Financieros,	Recursos Humanos, Físicos, vehículos.	- Gerencia Departamental de RSE. . Presupuesto 2016 \$ 34 millones	Presupuesto propio de la gerencia para el desarrollo de todas las iniciativas.	Recursos Humanos y monetario
10	Si: CESVI, Asociart, Cooperar, Fundece, Iarce, TEMAIKEN, Fundación Nalbandian entre otros	Si con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires En la ciudad de Concepción del Uruguay No	Si en Capital: asociación Techos, banco de alimentos, en la Ciudad No	Si. Convenios con 83 universidades, 103 Universidades participan de programas de becas a nivel nacional.	Si. Estado, con ministerio de trabajo y de desarrollo social y con municipalidades locales Tercer Sector, con diferentes organizaciones de la sociedad	No

					civil, entidades educativas y universidades	
11	Si: diferentes sectores de la Municipalidad , CGE	No	En la ciudad No	. Si, se trabaja con articulación publico privada	si	No
12	Si UTN, UCU,UADER , UNER	Articulación de capacitaciones con Universidades: UTN y UCU	No en la ciudad	No en la ciudad	Sí, la estructura edilicia y en algunos casos docentes-	No. La empresa apadrina escuelas organizando visitas a la empresa, facilitándole medios para viajes y visitas a Temaiken por ejemplo
13	Capacitación en escuelas, Bolsas ecológicas. Destino final de residuos Orgánicos. . Reciclado de papel . Recolección de Pilas .Recolección de Tapitas.	. Se genera un producto terminado garantizado un 58 % de materia prima reciclada y el resto proviene de plantaciones planificadas	. Desarrollo orientado al cuidado y reutilización del agua que se usa en la planta. Reutilización de Packaging de la empresa	. Proyecto de educación ambiental con fundación Vida Silvestre participando en la producción de material educativo para más de 11 mil chicos	Programa de Optimización de los recursos. Programa de mejora del desempeño ambiental de la Torre Corporativa.	Sistema de tratamientos de residuos y afluentes Reciclado de materiales de descarte de la producción
14	. Biblioteca Voces para no Videntes en la UTN . Donación de 2 sillas de ruedas anfibus para el proyecto de playa accesible. . Apoyo a la Cooperativa de Trabajo "Jirafa Azul" . Enseñanza de lengua de señas en dos entidades educativas . Capacitación a docentes en seguridad vial . Apoyo al emprendimiento que confecciona bolsas ecológicas	. Donaciones a instituciones con fin social	. Programa "Comer Rico, Comer Sano". - Pintada de juegos en el patio de 2 escuelas. - Entrega de juegos hechos de material reciclado a las escuelas producto del voluntariado. . Donación de golosinas. . Donación de comes comedores de la ciudad	. Becas Universitarias	Taller de educación financiera, programa de prevención de la desnutrición infantil Programa de mejoras de hospitales.	. Visitas técnicas de escuelas a la empresa . Apadrinar escuelas . Capacitación a Camioneros

Apéndice C: 1º Entrevista: Empresa Río Uruguay Seguros

Río Uruguay Cooperativa de Seguros Limitada		
Nº	Pregunta	Respuesta
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	Cra. Silvina Vazón, <i>Responsable Gestión RSE</i> Equipo de Gobierno - Consejo de Administración
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	Si
3	¿Como surge la idea?	Nace con el tipo societario (Cooperativa), luego se incorpora a la agenda la RSE
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Si, a partir del 2004
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	Capacitación, inclusión, concientización. Toma de conciencia para disminuir el número de siniestros viales que es una de las principales causas de muerte en el país.
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	Si, a partir del 2004
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	Si – Nos formamos en cómo hacer reportes de lineamientos internacionales.
8 8.1	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés interno? ¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?	En RUS se trabaja en equipos de trabajo con iniciativas internas: Equipo de preparación para la jubilación (egreso laboral) especialistas que realizan talleres Capacitación al personal en seguridad vial. “no se puede pensar en una empresa que trabaje con la comunidad y no trabaje con su propia gente” Desayuno saludable Médico que hace seguimientos de controles de salud. Ropero solidario: recolección de ropa para donar a diversas instituciones para ayuda a los necesitados.
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	Equipos de trabajo que abordan diferentes temáticas; recursos económicos destinado a RSE.
10 10.1	¿Han establecido alianzas con otros organismos? Qué tipo de organismos	Si: CESVI, Asociart, Cooperar, Fundece, Iarce, Temaiken, Fundación Nalbandian entre otros
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	Si: diferentes sectores de la Municipalidad, CGE
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	Si: UTN, UCU, UADER, UNER
13	¿En cuanto al cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	. Charla de capacitación en escuelas . Bolsas Ecológicas (apoyo a emprendimiento textil Amuyen). . Destino final de residuos Orgánicos de la empresa . Reciclado de papel . Recolección de Pilas para ser depositadas en puntos establecidos por la Municipalidad de Concepción del Uruguay .Recolección de Tapitas que se entregan al Hospital Garrahan.
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	. Biblioteca Voces para no Videntes en la UTN . Donación de 2 sillas de ruedas anfibas para el proyecto de playa accesible de Isla del Puerto de Concepción del Uruguay . Apoyo a la Cooperativa de Trabajo “Jirafa Azul” . Enseñanza de lengua de señas en dos entidades educativas . Capacitación a docentes en seguridad vial . Apoyo al emprendimiento que confecciona bolsas ecológicas..

Apéndice D: 2º Entrevista: Empresa Sadepan Latinoamericana

Sadepan Latinoamericana SA		
Nº	Pregunta	Respuesta
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	Lic. Flavia Frankel – Gerente de RRHH – Integrante del Comité de RSE
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	Si
3	¿Cómo surge la idea?	El ADN corporativo de la empresa ya tiene la insignia de RS, viene del grupo (Sadepan pertenece a un grupo económico italiano) y por cuestiones de competitividad y demanda social era necesario “transparentar” que tenemos una gestión sustentable.
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Se adhiere al Pacto Global en 2015
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	Poner en valor la gestión de la empresa, transparentar la gestión sustentable de la empresa, presentar el 1º reportes de sustentabilidad
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	A partir de la adhesión al Pacto Global se pretende presentar el 1º reporte de sustentabilidad en 2017
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	Si
8	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés interno?	<ul style="list-style-type: none"> . Programa Cero Humo Sadepan (enfocado a que las personas dejen de fumar) . Programa “Termina la Secundaria” para empleados de Sadepan . Programa “quiero ser tutor” personal de la empresa que se suma para ayudar a los que se inscribieron en el plan de terminar los estudios secundarios. . Voluntariado corporativo (en Capital) . Charlas de prevención de enfermedades crónicas
8.1	¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?	
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	Recursos Humanos, Recursos Financieros, a través de una estructura transversal a toda la empresa
10	¿Han establecido alianzas con otros organismos?	Si con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
10.1	¿Qué tipo de organismos	En la ciudad de Concepción del Uruguay No
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	No
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	Articulación de capacitaciones con Universidades: UTN y UCU
13	¿Con el cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	<ul style="list-style-type: none"> . Se genera un producto terminado garantizado un 58 % de materia prima reciclada y el resto proviene de plantaciones planificadas
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	<ul style="list-style-type: none"> . Donaciones a instituciones con fin social

Apéndice E: 3° Entrevista: Lambert Hnos.

Empresa Lambert Hnos.		
N°	Preguntas	Respuestas
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	Julián Vandulciel - Gerente de Recursos Humanos
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	Si
3	¿Cómo surge la idea?	Desde un principio y por una cuestión cultural de la empresa se realizan actividades de RS
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	No
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	No se busca rédito para la empresa, el interés es de sumar un granito de arena para colaborar con la sociedad.
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	No, nos estamos asesorando para poder implementarlo a futuro
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	No
8	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés internos?	. Capacitaciones a camioneros . Capacitación al Personal
8.1	¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?	
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	Recursos Humanos y monetarios
10	¿Han establecido alianzas con otros organismos?	No
10.1	Qué tipo de organismos	
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	No
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	No. La empresa apadrina escuelas organizando visitas a la empresa, facilitándole medios para viajes y visitas a Temaiken por ejemplo
13	¿Con el cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	Sistema de tratamientos de residuos y afluentes Reciclado de materiales de descarte de la producción
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	. Visitas técnicas de escuelas a la empresa . Apadrinar escuelas . Capacitación a Camioneros

Apéndice F: 4º Entrevista: Molinos Rio de la Plata

Empresa Molinos Rio de la Plata		
Nº	Preguntas	Respuestas
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	Marina Szpytma. Encargada de Seguridad e Higiene en Acopio Concepción del Uruguay
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	Si
3	¿Cómo surge la idea?	La entrevistada no tiene información
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Si
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	La entrevistada no tiene información
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	Si. A partir del 2012
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	Si – Nos formamos en cómo hacer reportes de lineamientos internacionales
8 8.1	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés interno? ¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?	<ul style="list-style-type: none"> . Voluntariado en un minuto: generar juegos en la planta a partir de cosas recicladas para entregar en escuelas.
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	Recursos Humanos, Físicos, vehículos. Contamos con un departamento de RSE en casa central
10 10.1	¿Han establecido alianzas con otros organismos? Qué tipo de organismos	Si en Capital: asociación Techos, banco de alimentos, en la Ciudad No
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	En la ciudad No
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	No en la ciudad
13	¿Con el cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	<ul style="list-style-type: none"> . Desarrollo orientado al cuidado del agua mediante recirculación y reutilización del agua que se usa en la planta . Reutilización de <i>Packaging</i> de la empresa
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	<ul style="list-style-type: none"> . Programa “Comer Rico, Comer Sano” participaron 2 escuelas de la ciudad a través de capacitación en nutrición . Pintada de juegos en el patio de 2 escuelas con el objetivo de que los alumnos jueguen con el cuerpo. . Entrega de juegos hechos de material reciclado a las escuelas producto del voluntariado. . Donación de golosinas a varias instituciones . Donación de comestibles de los empleados a 3 comedores de la ciudad

Apéndice G: 5° Entrevista: Banco Santander Rio

Empresa Banco Santander Rio		
N°	Preguntas	Respuestas
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	Florencia Renda – Comunicaciones Corporativas - Responsable de proyectos de RSE
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	Si
3	¿Cómo surge la idea?	Nació un departamento con el objetivo de remediar lo que el sistema financiero rompió con la crisis del año 2001, principalmente recuperar la confianza de la gente en la institución bancaria y generar una imagen positiva
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Sí. Se adhiere como grupo económico en el año 2002.
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	<ul style="list-style-type: none"> . Revertir la Imagen negativa de las entidades Bancarias luego de la crisis del 2001 . Recuperar la confianza de la gente . Crear departamentos que ayuden a remediar lo que el sistema había roto
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	Si. A partir del 2011
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	No
8 8.1	<p>¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés interno?</p> <p>¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Voluntariado corporativo (pero no en Concepción todavía) . Horarios Flexibles. . Beneficios económicos . Capacitación . Reconocimiento a la trayectoria; a los graduados . Beneficios por maternidad y paternidad . Subsidio por guardería
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	<p>Tenemos una Gerencia Departamental de RSE</p> <ul style="list-style-type: none"> . Presupuesto 2016 \$ 34 millones
10 10.1	<p>¿Han establecido alianzas con otros organismos?</p> <p>Qué tipo de organismos</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Si. Convenios con 83 Universidades, 103 Universidades participan de programas de becas a nivel nacional.
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	<ul style="list-style-type: none"> . Si. Santander trabaja con articulación publico privada
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	No en la ciudad
13	¿Con el cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	<ul style="list-style-type: none"> . Proyecto de educación ambiental con fundación Vida Silvestre participando en la producción de material educativo para más de 11 mil chicos
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	<ul style="list-style-type: none"> . Becas Universitarias

Apéndice H: 6° Entrevista: Banco de Galicia y Buenos Aires

Empresa Banco de Galicia y Buenos Aires		
N°	Preguntas	Respuestas
1	Nombre y Cargo que desempeña en la organización.	María Tortorella - Jefe de Responsabilidad Social Corporativa
2	¿La empresa realiza actividades de RSE?	<ul style="list-style-type: none"> . Contamos con una estrategia de sustentabilidad. Eso incluye RSE . Impulsan iniciativas para minimizar el impacto ambiental . Contamos con una certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001 . Además contamos con una estrategia de inversión social mediante la cual impulsamos diferentes programas que responden a los ejes de Educación <li style="padding-left: 20px;">- Promoción Laboral - Salud.
3	¿Cómo surge la idea?	El escenario en el que se desarrollan hoy las empresas se ha complejizado. La reputación y la confianza se convierten en aspectos cruciales para colmar las expectativas de los grupos de interés. Es necesario que el sector privado pueda y sepa darles una respuesta asumiendo su rol de actores sociales.
4	¿Están adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas?	Sí. Desde el año 2005.
5	¿Cuáles son los objetivos perseguidos al implementar RSE?	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, la salud y el empleo <li style="padding-left: 20px;">- Fomentar la educación financiera <li style="padding-left: 20px;">- Fortalecer la sociedad civil - Gestionar nuestro negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo nuestro impacto ambiental directo e indirecto - Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.
6	¿Presentan actualmente Reportes de Sustentabilidad, de ser así desde que año?	Sí. Desde el año 2005.
7	¿Actualmente reciben asesoría externa de RSE?	Al trabajar los programas en alianza con organizaciones sociales que tienen el experiencia en el que trabajamos como educación financiera, nutrición, becas universitarias, etc. recibimos el asesoramiento de ellas que son las que conocen muy bien el terreno, el campo de acción.
8	¿Qué tipo de iniciativa realizan con los grupos de interés internos?	<p>En relación a los accionistas buscamos promover la rentabilidad financiera y social de los negocios, operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad y mantener la prudencia en la Gestión del Riesgo.</p> <p>En relación a los clientes, nuestro objetivo es contribuir con la mejora de su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia, para ello impulsamos iniciativas que promueven la inclusión financiera y el acceso de la bancarización a través de líneas de financiación con condiciones especiales como la línea que promovemos desde la gerencia que se llama Mezzofinanzas y otra de Micro finanzas, también contamos con un programa de capacitación y mentoreo para emprendedores, además de los talleres de educación financiera.</p> <p>Con respecto a los colaboradores, el objetivo es promover oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores, favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral y gestionar el clima laboral. Para ello contamos con un programa de voluntariado denominado PRIAR, impulsamos programas de Primer Empleo denominado Experiencia Galicia que son experiencias laborales de 3 meses, implementamos un programa de inclusión laboral mediante el cual le brindamos oportunidades de experiencia</p>
8.1	¿El empleado participa de las actividades de RSE, encuentra algún beneficio en ello?	

		<p>laboral concretas a personas con discapacidad, y trabajamos articuladamente con el estado, específicamente con el ministerio de trabajo en programa de Entrenamiento para el Trabajo.</p> <p>Los empleados participan en voluntariado. Por ejemplo, en el Programa de Educación Financiera participan los gerentes de sucursales dando un módulo, en el Programa de Mejoras de Hospitales participan proponiendo una entidad de su localidad y haciendo el relevamiento. Y así con cada una de las iniciativas. Por otra parte en el programa de voluntariado las iniciativas que se llevan adelante son propuestas por los empleados y ellos realizan acciones de recaudación de fondos para alcanzar el objetivo.</p>
9	Que recursos asignan a la causa (personal, físico, estructural, producto, servicio, monetario)	Contamos con un presupuesto propio de la gerencia para el desarrollo de todas las iniciativas.
10 10.1	¿Han establecido alianzas con otros organismos? Qué tipo de organismos	<p>Si.</p> <p>Con el Estado, con Ministerio de Trabajo y de Desarrollo Social y con municipalidades locales Tercer Sector, con diferentes organizaciones de la sociedad civil</p> <p>Entidades educativas y universidades</p>
11	¿Encontraron vías de colaboración en el estado?	Si
12	¿Los establecimientos educativos proporcionaron algún tipo de soporte?	Sí, la estructura edilicia y en algunos casos docentes-
13	¿Con el cuidado del medio ambiente, que iniciativas llevan adelante?	<p>. Programa de Optimización de los recursos: gestiona el tratamiento de los residuos y el uso de los insumos de oficina como el consumo de papel y cartuchos de impresión ya que son recursos que se utilizan de manera intensiva en su actividad.</p> <p>. Programa de mejora del desempeño ambiental de la Torre Corporativa, se adoptaron medidas que permiten un uso más eficiente de la energía, el agua y el gas natural.</p>
14	¿Qué actividades específicas se desarrollaron en Concepción del Uruguay?	Taller de educación financiera, programa de prevención de la desnutrición infantil y ahora estamos trabajando con el programa de mejoras de hospitales.

Apéndice I: Objetivos de desarrollo sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

