

Universidad Siglo 21



Carrera: Contador Público

Trabajo Final de Grado

Manuscrito Científico

La Generación De Información Para La Gestión Bajo La Mirada De La RSE

**Responsabilidad Social Empresarial Orientada A Empresas Portuarias En Santa Fe,
Año 2020**

Corporate Social Responsibility Oriented River Companies In Santa Fe, Year 2020

Autor: Antúnez, María Laura

Legajo: VCPB30484

DNI: 32.076.217

Director de TFG: Salvia, Nicolás

Argentina, Julio 2020

Resumen

Se presenta una sucesión investigativa sobre la influencia y las consecuencias que se obtienen de aplicar las políticas de RSE en la prestación de servicios portuarios como actividad económica principal en la región. Se brindaron acciones de gestión para emplear en una actividad poco o nada estudiada anteriormente, pero siendo requisito esencial para su expansión y perdurabilidad en el tiempo. Teniendo como premisa el desarrollo de un tablero de gestión que permita desarrollar las acciones establecidas como indicadores claves para su implementación. Planteado un estudio explicativo, de enfoque cualitativo, no experimental y transversal se logra conocer, mediante entrevistas, la forma de trabajo de la empresa para la obtención de los resultados que se expresaron en la discusión. Concluyendo entonces, que es un rubro que requiere de un trabajo pensado hacia el futuro, evaluando la sustentabilidad y calidad de los servicios prestados. Contando para ello con una amplia gama de actividades, tanto a mejorar como para poner en marcha, abarcando aspectos críticos como lo económico, ambiental y social. Como se sabe, una organización se encuentra inversa en un contexto, el cual, necesita de su compromiso.

Palabras claves: RSE, puertos, economía, ambiental, social

Abstract

A research series on the influence and consequences of applying CSR policies in the provision of port services as the main economic activity in the region is presented. Management actions were offered to use in an activity little or nothing previously studied, but being an essential requirement for its expansion and durability over time. Having as premise the development of a management board that allows developing the actions established as key indicators for its implementation. Posing an explanatory study, with a qualitative, non-experimental and cross-sectional approach, it is possible to know, through interviews, the way of working of the company to obtain the results that were expressed in the discussion. Concluding then, it is an item that requires work designed for the future, evaluating the sustainability and quality of the services provided. Counting for this with a wide range of activities, both to improve and to implement, covering critical aspects such as the economic, environmental and social. As it is known, an organization is inverse in a context, which needs your commitment.

Keywords: CSR, ports, economy, environmental, social

Índice

Introducción.....	1
Métodos	16
Resultados.....	19
Discusión	24
Referencias	35
Anexo I.....	39
<i>Documento de consentimiento informado</i>	39
Anexo II.....	41
<i>Entrevista</i>	41

Introducción

En el transcurso del tiempo el transporte marítimo de mercancías a nivel mundial evolucionó dando respuestas a las distintas transformaciones. Tanto en un contexto institucional, reglamentario, operativo o económico. Surgiendo un cambio inevitable sobre la sostenibilidad ambiental y energética, prestando especial atención al cambio climático (Tancredi, de Sousa Henrique Costa, Macaluso y Baliani, 2019).

La economía de la región de América Latina dependió por un largo tiempo de ingresos generados en la comercialización de productos agrícolas y exportación de industrias extractivas. Con las importaciones se compraban bienes destinados al consumo, llevándose a cabo gracias a la adquisición de capital originado en las exportaciones. Todo esto se realizaba desde aquellos tiempos a la actualidad principalmente mediante el comercio marítimo internacional (Ballón , Vaile, Monge, Patzy y De la Puente, 2017).

Para Ramillo y Prividera (2018) en Argentina las actividades económicas nacen a partir de un modelo agro exportador desde la época de la colonia. Transformando a la agricultura en una de las fuentes principales de ingreso, abasteciendo no solo al país sino también exportando al mundo. Dentro de las 23 provincias que posee el país, resulta ser la provincia de Santa Fe quien se coloca entre una de las tres principales productoras y comercializadora agrícola.

Santa fe se ubica al este de la región centro del país, situada a orillas del Río Paraná. Según el Centro de Estudios y Servicios de la Bolsa de Comercio de Santa Fe (2020) su Producto Bruto Interno (PBI) representa el 8% a nivel nacional, situando a la economía de la provincia como la segunda más importante del país. Teniendo la agricultura un papel trascendental para el ingreso de divisas y la rentabilidad que generan las exportaciones en todo el país.

En la provincia se cuenta con dos grandes zonas portuarias. Encontrándose en los departamentos de Rosario y San Lorenzo siendo claves para la exportación de la producción santafesina y de otras provincias. Los cultivos se dividen entre soja (aconteciendo ser la principal), girasol, maíz y trigo. Por estos puntos sale el 65% de los cereales argentinos y el

55% de la producción nacional (Bolsa de Comercio Rosario, 2020). No solo se embarcan granos sino también aceites, harinas y sus derivados.

La ciudad de Puerto General San Martín pertenece al departamento San Lorenzo. Considerada una de las más relevantes ciudades portuarias ubicada a orillas del río Paraná. En ella, grandes empresas multinacionales han instalado sus terminales portuarias. Existiendo otras más pequeñas, pero no menos importantes para la economía regional. Contando con la ventaja de recepción de los diferentes productos a través del transporte automotor y ferroviario.

Para llevar a cabo las exportaciones de estas mercancías es necesario contar con una serie de actividades previas. Desde el productor agropecuario que siembra las semillas en los campos y luego las levanta en las épocas de cosechas. Destinando a la venta gran parte de lo producido, tanto a industrias para su producción o a agroexportadoras. Si su rumbo es la exportación, la producción llega mediante camiones o trenes a las terminales para embarcar a su destino (Monroy Isaza, 2018).

En base a lo establecido por el Ministerio de Seguridad (2020) para el embarque de las mercancías es requisito contar con previa autorización y habilitación, tanto de la Prefectura Naval Argentina, de Sanidad de Fronteras y Migraciones, todas ellas actuarán en conjunto habilitando a que allí esperen los buques en rada para atracar en el puerto. Producida la carga en las bodegas deberán contar con la habilitación correspondiente para zarpar y así salir del país.

Según la Cámara Marítima del Ecuador (2018) los servicios portuarios abarcan el practicaje, el remolque de busques y barcazas, el amarre y desamarre de los buques, abastecimiento de combustible, provisiones de alimentos y demás mercaderías para el sustento del buque en altamar, el acopio de residuos tanto líquidos como sólidos, la estiba y desestiba, dragados, señalización de los puertos, embarque y desembarque (autoridades – inspectores – tripulantes), entre otras más actividades.

Para realizar estas tareas en nuestra región se subcontratan empresas especializadas en este rubro. Ellas deben contar, además, de las embarcaciones aprobadas y aseguradas, con personal capacitado, instruido y habilitado para operar en los puertos. Acorde a las legislaciones vigentes en cada uno de ellos, es que se debe seguir ciertos protocolos. Existen

tres grandes grupos de operarios que cada actividad requerirá. El Sindicato de Maritimos Obreros Unidos (2019) establece, a saber: patronos, marineros y amarradores.

La calificación de patrón es similar a la de capitán, estando habilitados para ejercer como patronos en embarcaciones mercantes. Son quienes están a cargo de la tripulación y de las maniobras en el puerto. Responsables de las medidas de seguridad, la organización del trabajo, en si todo lo que se lleva a cabo sobre la embarcación, antes y durante la realización del servicio.

Luego continúan los marineros, siendo estos un amplio número de la tripulación. Aún en embarcaciones más pequeñas destinadas a la prestación de servicios representan la mayor cantidad de trabajadores. Siguiendo las indicaciones del patrón son quienes ejecutan las tareas de mantenimiento, estiba, embarque, amarre, estos son algunos ejemplos. Brindan asistencia directa al patrón.

En base al escalafón siguen los amarradores, ellos realizan una tarea específica. Siendo esenciales para el amarre y desamarre de un buque en el muelle donde se lo habilita a atracar para cargar la mercadería. Se encargan de recoger los cabos (cuerdas) para luego atarlos en tierra a las bitas de amarre encontrándose sobre los *dolphins* de los muelles, en donde el buque permanecerá durante la carga.

A través del presente trabajo de investigación se abordó la Responsabilidad Social Empresarial aplicada a la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L., cuya actividad económica es la prestación de ciertos servicios portuarios. Esta prestación incluye el embarque y desembarque de autoridades, personal y tripulación de los buques. provisiones; el amarre y desamarre en los puertos.

Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L.S es una de las empresas más antiguas en la zona con más de 30 años de experiencia en el rubro. De características fundacionales familiares a logrado insertarse en el mercado y perdurar en él, brindando confianza, calidad de los servicios y seguridad.

Conformada por sectores tales como gerenciales, comerciales, administrativos, logísticos y operacionales. Ocupando el mayor rango de empleados este último sector, contando con aproximadamente un número de 20 trabajadores en planta permanente. Se

prestan servicios de manera ininterrumpida las 24 horas del día, siendo contratados por las agencias marítimas de la región.

La misma cuenta con oficinas comerciales, sala de embarque, muelle propio y un espacio verde otorgado por la provincia de Entre Ríos para su utilización en las islas sobre las orillas de Rio Paraná. Contando con 14 embarcaciones propias destinadas a los trabajos de amarre, traslado de personas y provisiones como servicios rápidos.

Por lo expuesto y evaluando lo valioso de la aplicación de estrategias de sustentabilidad desarrollando tareas a tal efecto es que abordaremos este estudio. Mostrando la importancia del papel del sector privado en la creación de prácticas responsables orientadas tanto al sector interno como externo de las empresas. Convirtiendo esta cultura en una manera de realizar negocios garantizando sostenibilidad en el largo plazo participando en forma activa en la sociedad tratando el impacto medioambiental de la empresa (Parra-Meroño y Mira-Agulló, 2017).

Analizando antecedentes en variados niveles de la actividad, es que se encontraron y seleccionaron algunos de ellos que se desarrollan a continuación:

Aplicando un sistema de gestión integral de salud ocupacional y seguridad en la actividad portuaria, se mejoraron las condiciones en los puestos laborales que presentaban potenciales riesgos de enfermedades ocupacionales. Teniendo como premisa que las enfermedades y accidentes de trabajo ocurren por falta de prevención y no por causas infortuitas (Migdonio, 2017).

Se han llevado a cabo medidas de bioseguridad garantizando la protección y seguridad de los trabajadores, como así también la inocuidad del transporte. Atentos a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, como arcos de desinfección, productos antisépticos, limpieza y purificación de los espacios (Cámara Marítima del Ecuador, 2020).

Algunos cambios climáticos influyeron de manera directa tanto en el volumen como en los costos del transporte marítimo, la conservación y almacenamiento de sus cargas. En base a lo establecido por los autores Tancredi et al., (2019) estos riesgos incluyeron las inundaciones o las bajantes de los caudales, la erosión de las costas. Con la creación de

servicios seguros, fiables, eficientes en el consumo de energía, inofensivos para el medio ambiente se logró aliviar los efectos de la actividad portuaria.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2017) mediante la sostenibilidad en los puertos españoles se buscó lograr grandes beneficios sociales, mejorando las condiciones de movilidad de personas y de mercaderías. Se preservó el medio ambiente a través de la política quien contamina paga. Aplicando medidas de utilización racional de los recursos naturales como la eficiencia energética en la producción de servicios. Implementación de procesos limpios, ahorrando recursos naturales y reduciendo su impacto.

Continuando con ésta idea es que resulta ser una decisión empresarial y de mercado la elección de un trayecto logístico tomándola en relación a los costos competitivos y la prestación de los mejores servicios logísticos. Integrando las diversas visiones sobre políticas de infraestructura y servicios, facilitando el sector institucional y regulatorio, fomentando criterios de sostenibilidad para la infraestructura en servicios de transporte especialmente portuarios. Un correcto financiamiento, con contabilidad regulatoria y la calidad de proyectos son cuestiones aprobadas para la maximización de la actividad.

Para Apolaya Rios (2016) se deben afrontar procesos tediosos y costosos para pertenecer en un mercado de manera formal, siendo necesario y fundamental. Superando esta barrera para obtener beneficios que una empresa informal no los posee. Definiendo los derechos de propiedad de sus bienes que conforman su capital es posible acceder a financiamientos, contactos nuevos y mejores mercados marítimos.

Se crearon resultados para accionistas, integrantes, clientes, comunidades con la prestación de servicios necesarios para la sociedad. Un ambiente de trabajo de calidad, condiciones adecuadas para la seguridad de las personas y su salubridad. Para Aucaylle Nieto y Altamirano Condori (2017) se generaron oportunidades de trabajo para los prestadores de servicios, proveedores y de una manera indirecta para la comunidad. Colocando al trabajo portuario como un desarrollo personal, profesional y de inclusión.

Un profesional en ciencias económicas no solo debe contar con conocimientos técnicos, económicos o/y científicos, debe poseer valores y virtudes que lo posicionen ante la sociedad como un profesional merecedor de confianza. Contando de esta manera con un alto nivel de ética, logrando así el éxito en el largo plazo. La importancia de la honradez,

hacer lo que corresponde, no fallar a la verdad distinguen de aquellos profesionales que llevan una vida con ética de los que no. Siendo fundamentales para las buenas relaciones humanas en la sociedad. (Gil Gil, Mejía Soto, Montilla Galvis y Montes Salazar, 2017)

Planteados los antecedentes que guiaron las investigaciones que se realizaron, es conveniente conocer en detenimiento el surgimiento de la RSE. Cómo así también sus modificaciones con el transcurso de los años, los mejoramientos en ellas aplicadas, además de los cambios que se produjeron en las necesidades de los grupos de interés comprendidos por los sectores internos de la empresa y externos de la misma.

Es por ello que nos remontamos al nacimiento del pensamiento económico clásico, en donde se establece a un mercado en condiciones ideales de funcionamiento, las empresas se desarrollan mediante un acuerdo implícito con la sociedad en donde funcionan. Se les estipuló la tarea de generar bienes y servicios de manera eficiente y eficaz. Generando objetivos claros para incrementar las ganancias. Mantener y crear nuevos puestos de trabajo con su correspondiente pago de cargas y contribuciones impositivas, dando lugar a un aporte a la sociedad para lograr el bienestar general (Cavallo, 2016).

Siguiendo la línea de Cavallo (2016) los mercados ideales planteados en un principio, no funcionaron de la manera esperada en la mayoría de los casos, no pudiendo llevarse a cabo ese escenario perfecto formulado. El mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad no fue a la par del crecimiento económico de las empresas. Dando lugar a nuevas políticas de pensamientos a implementarse.

Para Casari (2017) comienza a surgir de esta manera allá por los años 60' el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en donde las empresas generan información de uso interna y externa, con una idea fuerte de solo comunicación estratégica. Se tiene presente a los *stakeholders* como los únicos interesados en esta información. Conformados por un grupo reducido que abarcaba a accionistas, directores, inversionistas, gerentes con información clave para conocer la gestión de las políticas en la empresa.

En esa época, Friedman, Premio Nobel de Economía en 1976, defensor de la postura de que los mercados tenían que ser libres sin intervención del Estado logrando una economía eficiente. Sostuvo su pensamiento sobre que la RSE era una pérdida de dinero, que la finalidad de la empresa debía ser generar ganancias. Los directivos son empleados, deben

tener la responsabilidad de incrementar los negocios y así responder a los intereses de los accionistas. Destinar fondos de la organización a fines sociales es incrementar los costos resultando ser los clientes quienes absorben los mismos (Rodríguez Carrasco, 2017).

Por su parte, García Arévalo (2018) indica que en aquellos años comienzan a gestarse una serie de variados enfoques referenciados por políticas como donaciones. Pero estas no eran pensadas de menara estratégica, sino más bien esporádicas, comenzando a criticarse estos pensamientos filantrópicos. Resultan ser considerados como actos puntuales que no perduran en el tiempo. Se sostiene que de nada sirve aislar de una futura productividad a aquellos que cuentan con posibilidades de incorporación a los mercados.

En los años 80' se empieza a requerir a las organizaciones y a los gobiernos las publicaciones de los resultados de sus actos (García Arevalo, 2018). De esta manera la población en general podrá conocer su accionar para, luego en el futuro, tomar sus propias decisiones. Siendo este el puntapié de los informes hacia afuera. Ampliando al término de *stakeholders* ahora sí, hacia los nuevos integrantes del grupo, siendo estos más amplios como clientes, proveedores, población, gobiernos.

Las empresas avanzan en el pensamiento de que deben impulsar una serie de actividades en su comunidad. Amplían sus acciones con dimensiones sociales, éticas y medio ambientales. Muy por el contrario, no se sostiene el pensamiento de Friedman. De ninguna manera se deja de lado la creación de rentabilidad como motor fundamental de los negocios que desarrollan. Surgiendo así una suma positiva en donde la comunidad y las empresas salen ganando. Esto permite distinguirse de sus competidores, accediendo a nuevos y mejores negocios (Rodríguez Carrasco, 2017).

A nivel mundial a fines de los 90' nacen las normas Global Reporting Initiative (GRI). Convirtiendo a sus estándares de reportes en los más elegidos y aceptados a nivel mundial por las empresas para llevar a cabo su presentación. En 2016 se produce un cambio importante en ellas, surge el *Sustainability Reporting Standards* (GSSB) reemplazando la versión G4 (Geba y Giusio, 2017). Conformada por 36 normas, realizadas por el Concejo Global de Normas de Sostenibilidad.

Siguiendo al autor Manzares (2018) el cuál desarrolla a estas normas adaptando el formato de GRI 2016 se puede decir, en resumidas palabras que consta de dos partes:

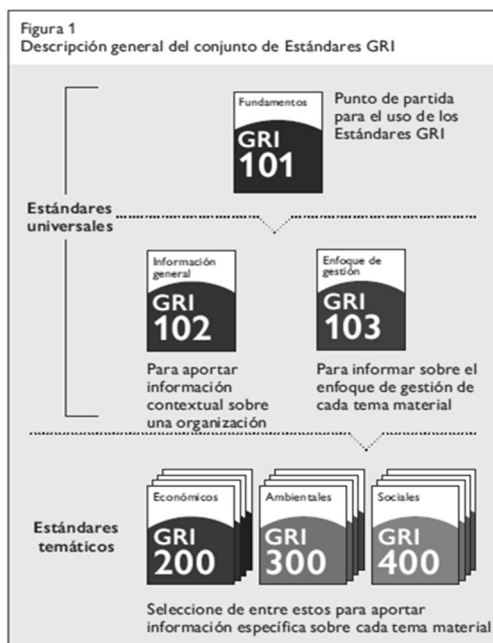
- Las GRI 100 Normas Universales, tratando en este apartado sobre la información relevante contextual de la organización. En su cuerpo encontramos GRI 101 Fundamentos: punto de partida, visión general y prerrequisitos para la implementación de las normas. GRI 102 Revelaciones: presentación de la información. Perfil, estrategia, ética e integridad, grupos de interés. GRI 103 Enfoque de gestión: materialidad de los contenidos y su aplicación. Autoevaluación de los mismos.

- Las GRI Normas Específicas. Formadas por 36 estándares y un glosario para los mismos. Serie GRI 200 Económicos, GRI 300 Ambientales, GRI 400 Sociales. Incluyen requisitos de cumplimiento obligatorio, recomendaciones y directrices.

Optando por la incorporación de las normas GRI a nuestros reportes de información, debemos tener en claro cuál es la forma adecuada de implementación para así lograr un correcto reporte de sustentabilidad (Global Reporting Initiative, 2018). En la siguiente Figura 1 Estándares GRI para crear los reportes de sustentabilidad, se muestra un cuadro resumen de la aplicación de las normas GRI.

Figura 1

Estándares GRI para crear los reportes de sustentabilidad



Fuente: Recuperado de Normas Global Reporting Initiative (2020)

Paralelamente nace la Organización Internacional de Normalización (ISO) que se destaca por brindar diferentes técnicas para aplicar al desarrollo sostenible que llevaran adelante de manera opcional las empresas, los gobiernos y la sociedad toda en su conjunto. Aportando beneficios y soluciones para todos los sectores de la actividad económica (Organización Internacional de Estandarización , 2010).

Siguiendo estos lineamientos planteados es que dentro del gran número de normas ISO se desarrolla la Norma Internacional ISO 26000. Nace a fines del 2004, siendo conocida como guía de responsabilidad social. No se encuentra pensada para ser utilizada como una norma de certificación, sin requisitos a cumplir, solo referencias. Mediante ésta guía se presta ayuda a todas las organizaciones que lo deseen para comenzar a ser socialmente responsable.

En la Argentina, allá por el 2002 junto con la fundación del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) es que las empresas empiezan a impulsar acciones formales y reportes. Su misión es la de “promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina”. (Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2020)

La Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (2012) en el año 2012 se aprueba la Resolución Técnica N° 36 (RT N°36). Comenzando a aplicarse a partir del 1 de enero 2013 para la presentación de balances sociales. Siendo obligatorio solo para unas pocas empresas. Considerándolo un mecanismo para informar de manera clara, cuantitativa y cualitativa el resultado de la política económica, social y ambiental. Reflejando de esta manera el comportamiento de las empresas.

Con la sanción de la “Ley N° 25.250 Estimulo al empleo estable” año 2000 se establece la presentación de los balances sociales para empresas con más de 500 empleados. El decreto N°1171/2000 indicaba una entrega al sindicato con personería gremial. Posteriormente la Ley N° 25.877 deroga la Ley N° 25.250 reduciendo a 300 empleados como cantidad mínima establecida. (Ministerio de Justicia y Derechos de la Presidencia de la Nación, 2004)

Según la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE, 2012) el formato del balance social consta de tres partes:

- La primera de ellas es la memoria de sustentabilidad. Allí se reflejan las pautas y principios elaborados por la *Global Reporting Initiative* (GRI), visualizando la evolución de los indicadores requeridos.
- En el segundo apartado se debe realizar el estado de valor económico generado y distribuido, siendo este el reemplazo del indicador planteado por la GRI.
- Por último, en tercer lugar, tenemos la presentación, siendo opcional hacerlo de manera conjunta con los estados contables o por separado.

Toda intención de mejora proviene de la voluntad de los altos directivos, así es que se comienza a trabajar en una planificación estratégica para la organización. No se debe confundir la planificación con la estrategia, ya que la planificación estratégica terminará fallando (Pacheco, 2017). Se deben definir de manera clara y precisa la estrategia para la empresa y así definir, formular y desplegar los planes de acción.

Dentro de las diversas formas que se desarrollan para cumplir con los objetivos de la RSE se presenta el Tablero de Control. Éste resulta integrar dos aspectos importantes, la gerencia estratégica y la evaluación del desempeño de la empresa (Santana, 2015). Logrando ser de apoyo a la toma de decisiones oportunas y efectivas, mediante la utilización de indicadores combinando todas las áreas de la empresa.

Teniendo presente las variadas perspectivas es que se realiza de manera equilibrada controlando los cambios en los puntos claves derivados de la estrategia. El tablero se coloca como una herramienta para mostrar los resultados. Su objetivo principal es brindar un resumen de las actividades que se desarrollaron dependiendo de la estructura funcional de la organización, concluyendo en algo más que una suma de indicadores.

Su aplicación brinda una serie de beneficios tales como la visualización no solo de los aspectos claves con sus efectos, sino también de los problemas de manera más ágil. Permite mostrar en un solo tablero varios aspectos analizados para lograr un entendimiento general del momento. Realiza una filtración de información que no es útil, para solo tomar aquella que se considera clave (Santana, 2015).

Una de las herramientas más actuales de que se disponen para la aplicación de medidas de sustentabilidad y responsabilidad social son los indicadores ETHOS-IARSE/PLARSE. Su objetivo es establecer que tanto se han insertado estas medidas en el

accionar diario del mundo de los negocios (Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2020). De esta manera se promueve la definición de tácticas, planificaciones, desarrollos y direcciones acordes a cada actividad.

Los mismos no se encuentran destinados a aprobar o desaprobar el rol de las empresas en cuanto a cuan sustentables o responsables socialmente han sido o lo son. Solo efectúa la medición a los fines de conocimiento de su accionar. Es por ello que análogos a la Norma ISO 26000, a la elaboración de reportes GRI, los indicadores Ethos forman grupos de dimensiones, subdividiéndose en subtemas y por último en indicadores. Conformados por tres cuestiones: profundidad y binarias, resultan ser obligatorias. Siendo optativas y aplicables en el planeamiento las cuestiones cuantitativas.

Para los indicadores específicos se dispone de cuatro niveles: básicos, esenciales, amplia y comprensiva. Cada uno de ellos integrados por indicadores propios. Se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Mediante esta relación se deja en claro el papel clave que poseen las organizaciones y las empresas para lograr suprimir la pobreza, cuidar al planeta, siendo estos algunos ejemplos (Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2020). En la siguiente figura 2 se presenta un cuadro referencial de los objetivos a tratar en el congreso 2030.

Figura 2

Objetivos de desarrollo sostenible por las Naciones Unidas



Producido en colaboración con TROLLBACK COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | +1 212 628 1010
Para cualquier duda sobre la utilización, por favor comunicarse con: @globalgoals@trollback.com

Fuente: Recuperado de Naciones Unidas, (2015)

Así es que transforman en un requisito importante para el desarrollo sustentable, considerando a las RSE como válidas de incorporar a las empresas. Crece la conciencia ciudadana, sus clientes prefieren a aquellas compañías que aplican estas políticas. En el marco de la globalización cambian las expectativas, las exigencias de las organizaciones, de los poderes públicos y políticos como de los individuos particulares. Se reclaman mayores niveles de transparencia, ética, responsabilidad social y sensibilidad (Casari, 2017).

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2018) nos indica que pensar a las RSE como un costo es un error, como un nuevo gasto que afrontan las empresas. Un desarrollo sustentable creará rentabilidad a largo plazo. Sin dejar de lado a las utilidades que son la base principal de toda organización económica, pero teniendo presente que ellas no deben obtenerse a cualquier costo. Este compromiso no propone cubrir errores del pasado, sino actuar mediante acciones y actitudes convencidos que lo que se hace es lo mejor dentro del contexto de posibilidades que posee la empresa.

Hoy la RSE representa un requisito para las empresas sin importar su tamaño o rubro en la que se desarrolle. Si bien su adhesión es voluntaria es considerada importante para su subsistencia. Con la idea de que cada organización tiene que crear su definición de RSE, basándose en sus valores y su propia cultura organizacional. De esta manera existe un abanico infinito de acepciones, siendo algunas de ellas:

En consonancia con las Normas ISO una organización debe asumir su responsabilidad por los efectos que de sus decisiones y actividades se generan en el medio ambiente y la sociedad. Mediante una manera de actuar ética y transparente que colabore en el desarrollo sostenible, incorporando el bienestar de la comunidad y la salud (ISO 26000, 2010). No es admisible dejar de lado las expectativas de las partes interesadas, como tampoco no obedecer a la legislación vigente y consecuente a las normativas internacionales de comportamiento aplicada a toda la organización en su conjunto.

En virtud de lo compartido por Ulla (2015), es la gestión aplicada para la ética y la transparencia de la empresa para con los distintos tipos de públicos con los que a diario se vincula. Debiendo establecerse objetivos relacionados al desarrollo sustentable para la sociedad, cuidando de los recursos culturales y ambientales. Fomentando la disminución de las desigualdades sociales y respetando la diversidad.

Según Vargas Niello (2016) todas las empresas deben optar por involucrarse socialmente y en cuestiones ambientales generando relaciones entre su entorno y su comercio. Cumpliendo solamente con obligaciones jurídicas no se logra la RSE. Es por ello que se deberá invertir en capital humano, en su vínculo con los intermediarios y en sus relaciones sociales.

Por su parte el IARSE considera que la RSE es una doctrina corporativa tomada por la alta dirección de la empresa para llevarla a cabo en beneficio de sus trabajadores, sus familias y de influencia en las zonas del entorno social en donde la empresa ejerce (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, 2018). En simples y resumidas palabras, resulta ser una proyección que no solo satisface al cliente, su consumidor, sino que se involucra en el bienestar de su comunidad.

Por lo expuesto y compartiendo la opinión del Kliksberg (2018) asesor principal del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, se indicó que quienes empujan a la RSE son actores principales para los países y sus organizaciones. Las 3 fuerzas fundamentales son:

- Los inversores: quienes exigen un gobierno empresarial transparente. Regulaciones efectivas y minuciosas. Mayor participación de los accionistas. Poniendo por la falta de estos, en riesgo la confianza, siendo la base del sistema económico.
- Los consumidores: optando por consumir productos saludables, de buena calidad y con precios justos. Brindando, así como empresa responsable socialmente un buen trato a sus consumidores.
- La opinión pública: estableciendo optar por aquellas empresas que tengan firmes políticas de preservación de medio ambiente, que enfrente problemas sociales. Que participen en causas comunitarias y eliminando el código de doble ética social.

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2018) plantea siete dimensiones no solo para la implementación sino también para el diseño de un correcto y completo sistema de responsabilidad social. Ellas son:

- Ética y transparencia, debiendo ser valores que estarán expresados de manera genuina en la misión de la organización.

- Valoración de los empleados y los colaboradores, desarrollando en este apartado todo lo concerniente al cuidado, protección y reconocimiento del factor humano en la cadena productiva.
- Aporte al medio ambiente, aplicando actividades de prevención y preservación de los recursos naturales.
- Involucramiento de socios y proveedores, creando gestiones para la promoción y desarrollo de actividades.
- Protección de clientes y consumidores, evitando desarrollar actos no éticos, tóxicos o engañosos tanto de los productos como de los procesos de obtención de los mismos.
- Promoción de la comunidad, brindando apoyo a las diversas necesidades que en ella se podrían generar.
- Compromiso con el bien común, abarcando diversas medidas que involucren la generación de un bienestar general en la sociedad.

De lo expresado anteriormente se desprende la idea de que las acciones de RSE no deben ser medidas aisladas o esporádicas. Todo lo contrario, se deben planificar de manera conjunta, creando compromiso de todas las partes integrantes de la organización para que perduren en el tiempo. Gestionando políticas claras de compromiso que se adecuen al contexto, favoreciendo así a la comunidad en donde se desarrolla.

Debiendo atravesarse todas y cada una de las decisiones en las diversas dimensiones de la empresa logrando encontrar y desarrollar una genuina estrategia de RSE. Ya que como se mencionó en oportunidades anteriores, estas resultan de acciones sociales planificadas e integradas a la organización mediante su estructura de decisiones corporativas. Intentando obtener como resultado beneficios empresariales deseados se crearán estrategias especiales (Parra-Meroño y Mira-Agulló,, 2017).

La falta de ética profesional por parte de los responsables encargados de llevar adelante la empresa genera graves inconvenientes. Estos se ven reflejados no solo en la economía de la misma sino también produciendo un impacto en la sociedad. Así es el caso de las empresas cerealeras que contaminan las aguas del río Paraná en la utilización de productos nocivos para la salud y para el medio ambiente. Como ejemplo de esto se puede mencionar el fallo del juez Allende Rubino condenando a dos empresas.

Planteando las preguntas para ésta investigación surgió el interrogante de conocer cómo llevar adelante la implementación de políticas de responsabilidad social aplicadas a empresas del rubro marítimo. La manera más conveniente de gestionarlos a través de un análisis de las necesidades y alternativas disponibles en la región en ese momento. El impacto de las mismas en la empresa, los empleados y la sociedad en la que se desarrollaba, brindando información sobre los beneficios de su aplicación.

En la búsqueda de estas respuestas es que se evaluaron estas gestiones y la carencia de las mismas en el rubro. La utilización de recursos naturales como principal factor de la actividad hace de la importancia de aplicar medidas de sustentabilidad, de preservación del medio ambiente. Trabajando con el capital humano como uno de las fuerzas necesarias y escuchando los requerimientos cambiantes con el correr de los años es que se apuntó a la incorporación de sus reclamos. Sin dejar de lado la importancia de seguir siendo elegidos por los clientes y escuchando las nuevas inclinaciones por empresas comprometidas socialmente.

Es por ello y por todo lo expresado en estas líneas que se tomó como objetivo general de este trabajo investigativo crear un tablero de gestión sobre la RSE para la aplicación en una empresa de servicios portuarios radicada en la provincia de Santa Fe, Argentina en el año 2020.

El desarrollo se llevó a cabo mediante tres objetivos específicos seleccionados especialmente para el arribo de resultados. Ellos son:

- Describir abarcando y teniendo como base el marco general la RT 36, las características esenciales de una Pyme prestadora de servicios portuarios en Argentina sobre el contexto de la RSE.
- Determinar aquellos indicadores o modelos de reportes que transmiten y miden los actos de la RSE o sustentabilidad de las organizaciones, teniendo presente además la Norma ISO 26000 y las GRI.
- Enunciar casos verídicos inmorales o con un grave deterioro para la sociedad por carencia de Responsabilidad Social producto de la actuación de profesionales en ciencias económicas como es el Contador Público.

Métodos

Como todo comienzo en el que se plantean los métodos utilizados fue indispensable establecer las diferencias existentes entre métodos y metodología para evitar errores que pudieron desviar los resultados que se obtendrán. Estos deberán ser lo más claro, preciso y acercados a realidad que se estudió para, de esta forma, conseguir un tablero de control acorde a las necesidades planteadas.

De esta manera se siguen los conceptos definidos por el autor Sautu (2003). Es así que se definen a los métodos como aquellos procedimientos o acciones que se llevaron adelante durante la investigación. De manera regular y ordenada para recopilar lo mejor posible aquella información que nos resultará útil y apropiada para luego estudiar y analizar en la investigación.

Continuando con la diferenciación mencionada a fin de no confundir los términos es que definimos metodología al examen de los métodos. Considerando su estudio, análisis, definición y procedimientos a seguir en la aplicación de un método seleccionado para el desarrollo en cualquier ámbito de aplicación que se desea estudiar. (Sautu, 2003) Aclaradas las diferencias, se fijó los métodos utilizados para la investigación de este trabajo.

Diseño

El trabajo investigativo llevado a cabo correspondió al tipo exploratorio. Según Hernández Sampieri, Fernández Callado y Baptista Lucio (2010) realizar este tipo de investigaciones fue para el problema planteado el examinar aquello que ha sido poco o nada estudiado con anterioridad. Con perspectivas nuevas, se buscó definir características de valor para la actividad.

Se basó en una investigación cualitativa, no requiriendo información estadística para la obtención del resultado final. Siguiendo a los autores Hernández Sampieri et al., (2010) se conoció que este accionar es desplazarse entre los actos observados y el análisis que realizamos de ellos. Teniendo como objetivo del método utilizado el detallar las variadas cualidades que poseen las RSE. Se pretendió conocer la importancia de ser responsables socialmente para una empresa brindando información sobre los beneficios de dichas políticas de gestión.

Teniendo el problema planteado a modo de interrogante de esta investigación y en concordancia a los objetivos que con ella se contemplaron, es que se consideró adecuado como plan estratégico para la búsqueda de información un diseño no experimental. Ya no se pretendía manipular las variables, sino que se observaron los hechos en su hábitat para un posterior análisis. Siendo una investigación transversal, obteniendo información en un momento dado, puntual.

Participantes

Para definir lo que fue la población, muestra y participantes se estableció previamente las diferencias entre ellas. Posteriormente se debió elegir el tipo de muestro que se empleó para llevar a adelante este trabajo.

Como indica Hernández Sampieri et al., (2010) supimos qué para el trabajo, la población será la totalidad de empresas que coinciden con su actividad en un momento dado y en lugar establecido. Eligiendo investigar y analizar este rubro de actividades tan vinculado a la economía provincial y nacional, siendo carente de estudios que especifiquen la necesidad y oportunidad de aplicar políticas de RSE. En cuanto a la definición de la población para el estudio realizado se estableció a todas aquellas empresas que prestaban servicios de logística en la provincia de Santa Fe durante el mes de mayo del año 2020.

Con la aplicación del muestreo accidental se aspiró a seleccionar a aquellas empresas de la población que desarrollaban la misma actividad. Existiendo antes de esta investigación, cumpliendo con uno de los requisitos fundamentales para la selección de este muestreo no probabilístico. Considerando a la muestra como una fracción de la población seleccionada anteriormente. Pudiendo indicarse que para la muestra se debió focalizar en aquellas empresas prestadoras de servicios portuarios radicadas en la ciudad de Puerto General San Martín, provincia de Santa Fe, durante el mes de mayo año 2020.

Resultando ser participantes principales del trabajo de investigación y en quienes se basó el desarrollo de este, la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L. Organización comercial radicada en la ciudad Puerto General San Martín. El muestreo empleado fue no probabilístico seleccionando a dicha empresa participante de manera no aleatoria. Teniendo presente que como requisito base de todo objeto de estudio para ser seleccionado debe compartir ciertas características acordes al problema indicado. Es decir, debieron ser

seleccionados con un propósito esencial sin requerir que sean simbólicos de la población toda.

Instrumentos

Como instrumentos se pudieron indicar a aquellos elementos que se utilizaron para reunir la información necesaria que permitió desarrollar la exploración e investigación planteada. Existiendo una variada gama de opciones para hacer uso de ellos, siempre teniendo presente cuales serán más útiles y brindarán mejor la información que estamos buscando. Algunos ejemplos de ellos son: entrevistas, encuestas, documentos, registros, observaciones, bibliografías, etc.

Para la recolección de información de ésta investigación se utilizó la realización de una entrevista. Mediante la cual se realizaron preguntas previamente pensadas, amoldadas y seleccionadas. Posteriormente se agregaron preguntas abiertas para indagar más en aquellas que se consideró mayor profundidad en base a la respuesta obtenida. Resultando ser la principal característica de este encuentro conocer la noción del representante de la empresa sobre la aplicación de las RSE, si las aplican y en caso de ser afirmativo que medidas generan al respecto.

Análisis de datos

Los datos recolectados para la presente investigación fueron analizados en base a resultados cualitativos obtenidos. Recordando que por estos se interpreta a aquellos resultados que no expresan una medición numérica en su obtención de datos para la evaluación de los mismos. Incorporando el análisis de las variables mediante definiciones operacionales, a través de procesos y acciones se midieron las variables que se plantearon como estudio. Previa delimitación de lo que se decidió examinar, es decir, centrándose en los indicadores de RSE que se aplicaron en las empresas prestadoras de servicios portuarios.

Se realizó un estudio de análisis de las aplicaciones internacionales y nacionales de las RSE junto a sus resultados. Como así también los indicadores de aplicación y aceptación a nivel mundial más reconocidos para arribar a estas conclusiones. Debiendo de esta manera, indagar, ahondar y estudiar los antecedentes preexistentes.

Resultados

A lo largo de la investigación científica planteada y desarrollada, se logró la creación de un tablero de control sobre la RSE para la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L. Buscando dar respuesta a los interrogantes que generaban la falta de indicadores que abarquen aquellas prácticas que se podían aplicar en el rubro portuario.

En cuanto a la aplicación de políticas de RSE, los socios mencionaron que están al tanto de su uso, desarrollo y resultados que generan. Considerando que, al ser una Pyme y estar en crecimiento, solo es apropiado participar mediante aportes a algunas cámaras o través de pequeñas donaciones para eventos sociales locales de manera esporádica.

Al momento de la entrevista no realizaban reportes de sustentabilidad, pero si se menciona que se ejercitaban junto a su equipo de profesionales, que brindan soporte de manera externa, en la consideración de las mejores alternativas. Se trabajaba en la concientización de sus empleados para el cuidado del medio ambiente brindando charlas de capacitación mediante el cronograma anual que se crea.

La actividad es regulada por los distintos organismos que la controlaban cumpliendo con todas las normas. Los empleados se encontraban en los regímenes legales y los habilitantes para ejercer las operaciones. A demás contaba con todas sus embarcaciones e instalaciones aprobadas para su actividad, destacándola de sus competidores.

Se destaca la implementación de un nuevo sistema contable de gestión, que mejorará los informes necesarios para llevar a delante la actividad. Para comenzar a utilizarlo se capacitó al personal administrativo, el cual continúa en proceso de aprendizaje constante. Se cuenta con empleados administrativos en formación y ya profesionales.

Los residuos generados se depositaban en recipientes especiales ubicados en lugares estratégicos para la recolección de los mismos por la empresa encargada de la tarea. No se hacía un gran uso de los recursos naturales ni energéticos. Se planeaba para fines del año 2020 calificar para aplicar a las Normas ISO, especialistas se encontraban trabajando.

La empresa no poseía un código de ética para las conductas a ejercer. Pero se destacaba que no se permite que ninguno de ellos actué fuera de las normas legales. Eran

entrenados para lograr la seguridad laboral, brindándoles elementos necesarios. Se generaba, además, un vínculo en donde el empleado es escuchado por los representantes.

Continuando con los objetivos planteados es que se procedió a la determinación de los indicadores para plasmar la RSE de la empresa. Dentro de ellos se mencionaban las Norma ISO 26000, presentando una guía de aplicación de medidas para una gestión de políticas de la RSE. De ella se utilizaron los objetivos que se implementaron.

Las GRI, por su parte, actuaron como indicadores para la división en tres secciones. Estas son económicos, sociales y ambientales. En cada uno de ellos se establecieron áreas con objetivos que se plantearon pensados en la actividad desarrollada y la posibilidad tanto de mejora como de implementación de acciones que colaboren al logro de una buena RSE.

Los indicadores ETHOS-IARSE/PLARSE se establecieron para lograr medir la aplicación de las políticas en la gestión de RSE. Marcaron que tan sustentables lograron ser en un determinado tiempo. Con ellos no se pretendió aprobar o no a la empresa, sino mejorar aquellos puntos en los que se debía trabajar de manera más específica.

Con respecto a la falta de RSE generada por la actuación de profesionales se trabajó en el caso del fallo del juez Horacio Allende Rubino. Siendo este inédito, donde se condena a las cerealeras Agroexport S.A. y Servicios Portuarios S.A. por la contaminación generada en el agua del río Paraná y en el aire. La primera de ellas dejó de existir, declarándose insolvente. Por su parte Servicios Portuarios S.A. continúa en actividad.

Producto de las denuncias de los vecinos desde el año 2006, contra las empresas y la municipalidad de Rosario por su omisión de control, es que se comprueban casos como leucemia infantil o cáncer en las personas adultas. Allá por el 2008, las empresas desmantelaron las instalaciones.

La acción es de clase, lo que significa que un grupo de vecinos consideró que se vieron vulnerados en un mismo derecho, como el medio ambiente y la salud. Las irregularidades generadas por las empresas se consideraron según el fallo evitables a la hora de tratar estos afluentes, de buscar alternativas que cuiden tanto a los ciudadanos como al medio ambiente, no solo en el agua sino también en el aire.

Ambas empresas volcaron durante años sus afluentes, los cuales poseían diversos metales pesados y contaminantes tales como benceno. Este último, era utilizado para crear

mayor producción en la extracción de aceites tanto del girasol como de la soja. Las instalaciones fueron consideradas obsoletas, existiendo deficiencias en la filtración de desechos para evitar que estos pasen al aire. La municipalidad quedó sin cargos alguno.

Una vez contemplados los objetivos específicos se analizó y se procedió la formación del tablero de control. En el desarrollo de las perspectivas es que se comienza por lo económico. Para ellas se pensaron lograr reconocimiento en el mercado incorporando clientes y mantener a los existentes, aumentando el volumen de contratación. Se creó un presupuesto para compras para minimizar los gastos no autorizados. Con los proveedores, se gestionó un vínculo comercial con aquellos que se adecuen a los protocolos ambientales.

Para el desempeño ambiental se contó con el objetivo de lograr la implementación de las normas ISO, nuevas medidas de seguridad y salud considerando tomar los recaudos necesarios de prevención, además se crearían ambientes laborales saludables. Se planificó una correcta y apropiada capacitación para la prevención de derrames de combustibles.

Así en el desempeño social se marcó una profunda integración del equipo de trabajo en la comunidad. Mediante donaciones, capacitaciones, actividades de recreación, involucramiento con las instituciones de la sociedad, fomentando el empleo entre los más jóvenes. Intentando, además, crear un buen clima laboral entre los empleados con políticas de compensación basados en el buen desempeño.

Analizados, seleccionados y desarrollados los indicadores que mejor se adecuaban tanto a los objetivos como a las posibilidades de implementación, sin olvidar los ya incorporados, es que se procedió a la confección del tablero de control para la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L., el cual se presenta a continuación en Tabla 1 Tablero de control para la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L.

La empresa seleccionada para la investigación no aplicaba acciones de RSE, si bien los socios las conocían y participaban de manera esporádica, no llevaban adelante esta práctica, mostrándose dispuestos a colaborar con este trabajo. Poseían un alto compromiso con sus empleados, velando por su seguridad y manteniendo un constante diálogo. Con sus clientes han logrado fidelidad, buscando posicionarse en el mercado.

Tabla N° 1

Tablero de control para la empresa Gente de Río Servicios Fluviales S.R.L.

AREA	PERSPECTIVA	OBJETIVO	NORMA GRI	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	CALCULO	OBJETIVO	FRECUENCIA MEDICION	OPTIMO	TOLERABLE	DIFICIENTE
Desempeño económico	Economía	Aumento del impacto económico en la sociedad	207 - 1: Enfoque fiscal	Balanza comercial	Porcentaje	Porcentaje aplicado sobre las facturas emitidas	60%	Anual	50%	35%	15%
	Compras	Cumplimiento del presupuesto general de compras	204 - 1: Proporción de gasto en proveedores locales	Auditoria interna al sector compras por parte de la consultora contratada	Porcentaje	Porcentaje aplicado sobre las facturas recibidas de los proveedores	90%	Mensual	85%	70%	60%
	Clientes	Incrementar el número de contrataciones de servicios	205 - 1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Encuesta de calidad y confiabilidad del servicio	Porcentaje	Porcentaje de conformidad de los clientes al contratar los servicios	80%	Trimestral	75%	65%	60%
	Reconocimiento en el mercado	Ampliar la cartera de clientes	206 - 1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Incorporar clientes nuevos	Cantidad	Nuevos clientes	3	Anual	2	1	0
	Sedguridad y salud	Aumentar la concientización de los empleados es cuestiones ambientales	307 - 1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Capacitación en medio ambiente, salud y seguridad laboral	Capacitaciones	Número de capacitaciones realizadas en la empresa	12	Anual	11	9	6
Desempeño ambiental	Efluentes	Disminuir riesgos de derrames de combustibles	306 - 3: Efluentes y residuos. Derrames significativos	capacitación de maniobras de uso	Capacitaciones	Número de empleados capacitados	16	Anual	13	10	7
	Proveedores	Contratar a aquellos que cumplan con los requerimientos de medio ambiente y seguridad mencionados en los protocolos de gestión de compras	308 - 1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluaciones y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Auditorias externas a los proveedores por parte de la consultora contratada	Porcentaje	Porcentaje de proveedores analizados al momento de efectuar órdenes de compra	80%	Semestral	70%	50%	30%
	Energía	Disminución del uso de energía eléctrica	302 - 4: Reducción del consumo energético	Menguar la cantidad de energía utilizada en las oficinas comerciales	Porcentaje	Porcentaje de reducción en la facturas del servicio comparadas de un año a otro	25%	Cuatrimestral	20%	13%	9%
	Residuos	Aplicación de los normas ISO 9001 y ISO 14001	301: Materiales	Auditorias internas que certifique la aplicación de las nosmas	Porcentaje	Porcentaje de las auditorias realizadas	90%	Trimestral	85%	70%	60%

Desempeño social	Involucramiento social	Programas con asociaciones civiles	412 - 2: Evaluación de los derechos humanos. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Generar donaciones planificadas	Cantidad	Número de donaciones realizadas	8	Anual	6	4	3
	Empleados	Disminuir los índices de accidentalidad y enfermedades profesionales	403 - 9: Salud y seguridad en el trabajo. Lesiones por accidentes laborales	Controles periodicos en las instalaciones	Cantidad	Número de siniestralidad	6	Anual	5	3	1
	Ética	Implementar un código de ética	404 - 3: Formación y enseñanza. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo personal	Reportes de desempeño	Porcentaje	Porcentaje de aplicación del código de ética	80%	Semestral	75%	65%	60%
	Prácticas laborales	Agregar valor al capital humano de la empresa	412 - 1: Evaluación de los derechos humanos. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Políticas de compensación	Cantidad	Número de empleados que han recibido compensaciones	15	Anual	12	8	4
	Calidad de vida	Involucramiento de los empleados en la comunidad	413 - 1: Comunidades locales. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Desarrollar actividades basandonos en necesidades de la ciudad que sean del interés de los empleados en donde la empresa colabore	Cantidad	Número de actividades desarrolladas en la comunidad	3	Anual	2	1	0
	Empleo	Fomentar la inserción laboral de los jóvenes que terminan el seguncadario	401 - 1: Empleo. Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal.	Asistencia a las instituciones educativas de la ciudad	Cantidad	Charlas de inserción laboral en las escuelas secundarias	4	Anual	3	2	1

Fuente: Elaboración propia

Discusión

Proporcionando brindar respuesta a las preguntas iniciales por las cuales se decidió llevar adelante la investigación científica es que se lograron conocer y desarrollar distintas políticas de RSE para la empresa. Basados en los resultados obtenidos es que se comprendieron las necesidades que este sector presentaba, permitiendo así, generar las herramientas necesarias para su aplicación considerando la repercusión en su actividad comercial.

Como principal objetivo de este trabajo se estableció desarrollar un tablero de control aplicado a una empresa prestadora de servicios portuarios, el cual se vio plasmado. El mismo se basó en los indicadores que se consideraron mejor adecuados tanto a su actividad, a los recursos y a las herramientas disponibles al momento de su realización. Considerando las normas GRI (2018), como base principal, para cada uno de los objetivos propuestos, su manera de aplicación y su posterior forma de cálculo.

Mediante la realización de una entrevista al principal socio se conocieron las particularidades de la empresa, se pudo saber que no generan reportes dentro del marco de la RT N° 36 (FACPCE, 2012). Independientemente se brinda información de su manera de trabajar, sus procedimientos diarios, los métodos aplicados a los diversos sectores y su relación, tanto con el exterior como en el interior de la misma, se pudo conocer su accionar para el armado del tablero de gestión.

A través de las Normas GRI (2018), los indicadores ETHOS (2020) y la Norma ISO 26000 (2010) se seleccionan aquellos indicadores que permiten de la mejor manera posible llegar al cumplimiento de los objetivos planteados mediante su implementación. Para esta selección se analizaron las Normas GRI 200 económicas, GRI 300 ambientales, GRI 400 sociales, obteniendo de esta forma medidas para poner en marcha la RSE para la empresa seleccionada.

Durante el desarrollo de la investigación se propuso estudiar y plasmar el impacto de la actuación irresponsable por parte de profesionales en ciencias económicas. Es por ello que se eligió el caso de empresas íntimamente relacionadas con la actividad portuaria juzgadas mediante un fallo judicial. En él se pretende demostrar que contaminan al medio ambiente y

perjudican a la salud de los ciudadanos, generando un daño irreparable en búsqueda de un mayor beneficio económico.

En concordancia con el autor Migdonio (2017) se puede afirmar que una buena gestión laboral previene y disminuye los índices de accidentes. Respetando las condiciones dignas del lugar del trabajo, brindando espacios limpios, adecuados a cada actividad que allí se practica. Medidas así adoptadas en la actividad portuaria por la empresa es que se mejora la salud ocupacional de los trabajadores.

Es por ello que en base a las Normas GRI (2018) se selecciona dentro de la sección 400 Social, el apartado 403 que trata la salud y seguridad en el trabajo, ítems 9 lesiones por accidentes laborales. Teniendo como premisa desde la empresa disminuir los índices de accidentalidad y la prevención de enfermedades profesionales es que se aplican y se desarrollan actividades al respecto. Se calcula sobre las denuncias presentadas por parte de los empleados en un período de evaluación anual.

Continuando las medidas presentadas por el autor, se puede afirmar que estas se deben acompañar de programas de capacitaciones a los empleados acordes a cada puesto y proporcionando los elementos de seguridad personal necesarios para llevar a cabo su actividad. Contando con todo esto los índices de siniestralidad disminuyen notablemente. Creando así, un rubro seguro en el que se pueda trabajar a diario y siendo una de las empresas más elegidas por los trabajadores para ser parte de ella.

Se consideran apropiadas las recomendaciones establecidas por la OMS y adoptadas por las empresas portuarias mediante los protocolos lanzados por la Cámara Marítima del Ecuador (2020). Prevenir enfermedades hace posible contar con la capacidad óptima de las fuerzas humanas como fuente de capital de trabajo, proveer elementos de limpieza personal, contar con espacios aireados e iluminados, colabora a que esto sea posible y que las enfermedades de contagio no se propaguen.

De esta manera y teniendo como referencia no solo los protocolos establecidos por la Cámara Marítima del Ecuador (2020) sino también los diseñados por los profesionales que trabajan junto a la empresa, es que se rediseñan constantemente para adaptarse a las necesidades puntuales que se presentan. Es por ello que se destaca la necesidad de proyectar

acciones que cuiden de la salud de los trabajadores como de sus familias, así haciéndolo extensivo a toda la comunidad.

Las Normas GRI (2018) en el apartado 400 Social, sección 413 comunidades locales, ítems 1 establece operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. Generando actividades de recreación, de deportes, de calidad de vida es que se logra concientizar a la sociedad de la necesidad de llevar adelante una rutina más sana, contando con la colaboración de los empleados se logrará hacerlo. Su cálculo es mediante el desarrollo de actividades anuales acordadas entre los empleados en base a las necesidades de los espacios de recreación que frecuentan a diario.

Es correcto pensar en las consecuencias de un uso inapropiado de los recursos naturales, es por ello que compartimos lo establecido por el Tancredi et al (2019). Esto se traslada en medidas tales como la prevención en derrames de combustible, el transporte marítimo debe ejercer especial cuidado en este accionar, ya que un incidente de este tipo perjudica de manera directa e instantánea al medio ambiente.

De esta manera se piensa en las Normas GRI (2018) 300 Ambientales, apartado 306 efluentes y residuos, ítems 3 derrames significativos. Prevenir que sucedan derrames de combustible en el río es fundamental, mediante capacitaciones diagramadas especialmente de manera anual a todo el personal se mide el avance de esta prevención.

Otro tema a tratar es la utilización eficiente de los recursos naturales, para ello se trabaja en un uso racional y concientizando sobre cada trabajador. Mediante capacitaciones al respecto es que logra dar a conocer que actuar de manera desprevenida afecta no solo a la empresa sino también al medio ambiente. Si bien la empresa destaca no hacer un gran uso de estos recursos naturales, se han implementado objetivos que traten esta temática para mejorar los mismos.

Se reflexiona en trabajar sobre la disminución de los valores energéticos de la oficina comercial de la empresa, ya que en ella es donde se poseen los valores más altos de empleo de energía eléctrica. Se emplean las Normas GRI (2018) 300 Ambiental, apartado 302 energía, ítems 2 reducción del consumo energético, se calcula sobre la factura del servicio eléctrico de manera cuatrimestral. Teniendo como principal objetivo lograr disminuir este consumo.

En base a lo establecido por la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2017) y estando de acuerdo en brindar un servicio seguro tanto para los clientes como para los propios empleados es que se dispone de embarcaciones y de vehículos habilitados. Realizando los mantenimientos adecuados, regularizados por ley como opcionales para evitar excesos de consumo o generar contaminación evitable.

Basados en la prestación de una actividad regulada es que se selecciona dentro de las Normas GRI (2018), apartado 200 Económica, sección 206, ítems 1 acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Así se apunta que ser elegidos por los clientes por la seguridad que brinda un servicio acorde a las regulaciones de los organismos. Mediante encuestas de manera trimestral se conoce la satisfacción de los clientes.

Es por ello también que se dispone de un nodo logístico ubicado estratégicamente sobre el arroyo San Lorenzo, ubicado entre las ciudades de San Lorenzo y Puerto General San Martín, que desemboca en las aguas del Río Paraná. De esta manera se evitan largos trayectos de movilización para el desarrollo de las tareas, lo que produce un ahorro de combustible, reduce la contaminación como también los costos de la actividad, convirtiéndola en más rentable tanto para el cliente como la empresa misma.

Así es que se llega a la selección de las Normas GRI (2018) 200 Económicas, apartado 205, ítems 1 operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. Se apunta a la incorporación de nuevos clientes mediante la prestación de servicios competitivos en el mercado a través de costos razonables. Calculado en base a la captación de estos, medidos anualmente, logrando así el aumento de la cartera de clientes que eligen la empresa.

Afirmando las observaciones de los autores Aucaylle Nieto y Altamirano Condori (2017) es que periódicamente se realizan estudios para conocer el impacto de su trabajo en el medio ambiente. A demás se ejerce mediante procedimientos habilitados y supervisados por las autoridades de la región, siendo así una actividad regulada. La empresa se destaca por no poseer sanciones, multas o infracciones que impidan su correcto ejercicio. Estando en permanente contacto con el desarrollo de nuevas implementaciones que mejoren la calidad del servicio.

En este caso se desarrollan las Normas GRI (2018) 300 Ambientales, apartado 301 materiales. Como propuesta fundamental la aplicación de las Normas ISO 9001 y ISO 14001 es se calculan estos objetivos en base a los porcentajes de aprobación de las auditorías desarrolladas de manera trimestral por personal tercerizado, a fin de lograr altos estándares de implementación del tratamiento de los residuos.

Pretendiendo continuar con la manera de trabajar y perfeccionar su accionar es que se toma las Normas GRI (2018) 300 Ambiental, apartado 307, ítems 1 incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Calculando una serie de capacitaciones anuales diseñadas al respecto, es que se los trabajadores logran comprender la importancia de la prevención de errores en su trabajo.

Siguiendo lo mencionado por la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2017) se afirma la necesidad de poseer una contabilidad adecuada, correcta y prolija. En base a la legislación vigente poseer sistemas contables acordes a las necesidades de la empresa potencia los resultados obtenidos, se tornan ágiles y útiles a la hora de disponer de información necesaria para la toma de decisiones.

Cuestiones como lograr generar un correcto financiamiento para obtener mejores resultados en la actividad comercial se ven plasmados mediante el trabajo a la par con profesionales especializados. Contar con el apoyo y asesoramiento de ellos posibilita una economía adecuada permitiendo acceder a préstamos con tasas accesibles, realizar inversiones para proyectos que permiten crecer en el mercado portuario. Es por ello que se comparten los lineamientos de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (2017).

En vísperas de avanzar y crecer en el mercado fluvial es que se cree apropiada la opinión de Apolaya Rios (2016). Lograr crear un capital permite abrir puertas que posicionan a la empresa en un lugar destacado del resto de sus competidores. Crecer en infraestructura, ser propietario de las embarcaciones, contar con un nodo logístico, hacen de la empresa distinta del resto.

Es justo sostener que tener un prestigio en el mercado facilita la generación de nuevos clientes y continuar creciendo como empresa. Sin descuidar a los existentes, se debe brindar un servicio acorde a los requerimientos de los mismos. Es preciso y adecuado contar con

financiamiento para mantenerse vigentes y ser competitivos en el rubro marítimo. Esto es posible con la formalidad que se solicita para las habilitaciones necesarias, previendo los costos y tiempos que deben asumir al respecto.

Apuntando al aumento en la balanza económica es que se selecciona a las Normas GRI (2018) 200 Económicas, apartado 2107 enfoque fiscal, ítems 1. Obteniendo más clientes se logra aumentar los montos de facturación, de esta manera crecerá el impacto de la empresa en la economía local, provincial y nacional. Calculado sobre el porcentaje que arroje la balanza comercial de manera anual.

El trabajador portuario hoy se encuentra posicionado dentro de uno de los salarios más rentables, seguros y con proyección en el tiempo dentro de las actividades que en la región se desarrollan. La exportación de cereales en la región coloca a la actividad portuaria y fluvial como una de las principales en cuanto a su volumen tanto de trabajadores en ella empleados como de ingresos que generan. La empresa crea oportunidades laborales de crecimiento profesional y personal como también de inserción tal como lo plantean Aucaylle Nieta y Altamirano Condori (2017).

En vísperas de generar estas oportunidades de inserción laboral se opta por las Normas GRI (2018) 400 Social, apartado 401 empleo, ítems 1 nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal. Es así que se generan visitas a escuelas secundarias brindando charlas a los alumnos para fomentar la búsqueda laboral, desarrollo personal y profesional. Calculándose en base a estas interacciones de manera anual.

Acompañando el pensamiento de los autores antes mencionados es que se propone comenzar a trabajar con proveedores que sean responsables socialmente, que apliquen políticas de sustentabilidad y no solo seleccionarlos por sus buenos precios. Siendo conscientes de preservar el medio ambiente mejorando las medidas de trabajo se cambia la forma de selección, realizando auditorías internas para corroborar que se respeten estos lineamientos.

De esta manera se cree conveniente la aplicación de las Norma GRI (2018) 300 Ambientales, apartado 308, ítems 1 nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluaciones y selección de acuerdo con los criterios ambientales. Con auditorias semestrales

basadas en los porcentajes admisibles para la selección de proveedores que cumplan con los requisitos estipulados para trabajar con ellos.

Si es cierto que la empresa genera resultados de forma directa e indirecta para la comunidad en la que se desarrolla. Los autores Aucaylle Nieta y Altamirano Condori (2017) en sus estudios destacan estas participaciones de las empresas fluviales. La realización de adecuados servicios beneficia ampliamente a la sociedad, se participa en ella colaborando de manera activa mediante la inserción de diversas gestiones para aquellos sectores que más lo necesitan.

Gestionando donaciones programadas para colaborar con instituciones que trabajan con la comunidad como clubes, asociaciones es que se elige la Norma GRI (2018) 400 Social, apartado 412 evaluación de los derechos humanos, ítems 1 formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. Utilizando como indicador el número anual que se realizan.

Con intenciones de cambiar el método de compra con los proveedores es que se lleva a cabo el proceso de selección basado en los ítems que se crean al respecto. Entre ellos se destacan la solicitud presupuestos, la evaluación de las condiciones en ellos establecidas y la emisión de la orden de compra correspondiente. No pudiendo aprobarse ninguna compra sin el número de la misma, además para el pago debe estar dentro de los parámetros establecidos para el presupuesto general mensual que se establece.

Haciendo opción de las Normas GRI (2018) 200 Económicas, apartado 204, ítems 1 proporción de gasto en proveedores locales, es que se calculan sobre el mediante la gestión de una auditoria interna los pasos requeridos para la compra. Respetando el porcentaje mensual de tolerancia para mantenerse dentro de los parámetros previamente indicados a comienzos de cada mes.

Si bien hasta el momento de la entrevista la empresa no poseía un código de ética que describa las conductas aceptables por parte de empleados, es que manifiesta la voluntad de implementación. Como referencia a esto, se desarrolla uno con concordancia con los requerimientos que se desean evaluar y destacar como bandera de la empresa para implantar sobre ellos.

Generando reportes de desempeño semestrales es que se evaluará los actos desarrollados por cada uno de ellos, siempre teniendo presente el sector y actividad que desempeñan dentro de la empresa. Se opta por las Normas GRI (2018) 400 Social, apartado 404 formación y enseñanza, ítems 3 porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo personal.

Pretendiendo mantener y mejorar la relación con los empleados es que se apunta a dar reconocimiento a su desempeño en la empresa. Si bien el diálogo es bueno y constante se desea interactuar con ellos de una manera diferente. Se considera esencial para el buen desenvolvimiento y rendimiento, la conformidad de los mismos mediante pequeñas acciones que demuestren el aval en su trabajo.

Aplicando las Normas GRI (2018) 400 Social, apartado 412 evaluación de los derechos humanos, ítems 1 operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos, se crean políticas de compensación. De manera anual se pretende ofrecer a cada empleado una distinción por su compromiso evaluado por los directivos de la empresa. Esto genera mayor involucramiento de los trabajadores en el día a día.

Contrario a la ética de todo profesional de ciencias económicas y no acercándose a ello es que se presenta la falla planteada en el caso investigado de las empresas Agroexport S.A. y Servicios Portuarios S.A. En ambas empresas los contadores no demuestran sus valores morales a la hora de expresar no conocer o ignorar el impacto que genera en la comunidad la falta de inversiones o de la aplicación de los procedimientos inadecuados, pudiendo mediante su gestión evitar estos daños.

Faltando a la verdad que a todo especialista en ciencias económicas se le solicita en el ejercicio de su profesión, es que, en el caso estudiado se reducen los costos que las organizaciones económicas deben afrontar. Aumentando los resultados económicos para la empresa, aplicando procesos agresivos a la salud de las personas no se le da la importancia necesaria a la honradez que todo contador debe poseer. Discrepando al código de ética y a las Normas GRI (2018) se desarrollaron prácticas lejos de estos indicadores en beneficio del grupo económico.

Dentro del desarrollo del trabajo de investigación una de las limitaciones encontradas al comienzo del mismo, es la carencia de estudios realizados en la región de la provincia de Santa Fe para una actividad tan importante como la que se desarrolla. Si bien se conoce el tema de RSE no existen publicaciones al respecto para los servicios portuarios, generando de esta forma un vacío para aquellas empresas que desean comenzar a incursionar en ella.

La necesidad de nuevas normativas contables y legales por parte del municipio y provincia para el resguardo y protección de los recursos naturales genera que las empresas fluviales decidan optar o no por el desarrollo de balances sociales ambientales. Gestando, de esta manera, la falta de controles continuos sobre la utilización de los recursos naturales de que se disponen en la actividad económica y no encontrando antecedentes de acciones que realicen las empresas para su preservación.

La última limitación que se considera adecuada mencionar viene dada por la falta de conocimientos de los resultados que se pueden obtener por la aplicación de la RSE. Esta carencia de información genera una desconfianza de las propuestas para aplicar en las empresas, considerando al principio de la presentación un costo que no todos están decididos a afrontar. Ampliar los beneficios que se pueden lograr de trabajar en ella puede generar que más empresas decidan trabajar en ellas.

De esta manera, como fortaleza se destaca ser el primer trabajo de grado de acceso público basado en una investigación de RSE para una empresa prestadora de servicios fluviales en la provincia de Santa Fe. Sirviendo como puntapié para el desarrollo de las nuevas búsquedas de información por parte de los interesados en conocer y desarrollar estas medidas.

Originando un antecedente en el comienzo de la concientización de los beneficios que se logran al trabajar en aspectos como lo social y ambiental, y así ampliando el ámbito de estudio no solo sobre lo económico. Se pretende mediante la investigación llegar a aquellos participantes interesados, tanto internos como externos, brindando información para generar su entusiasmo, involucramiento y desarrollo en la gestión de la responsabilidad social.

En búsqueda de generar RSE en el rubro portuario y como conclusión es que se plantean aquellas medidas que mejor se adecuan al rubro, su implementación basada en el

contexto en el que se ejerce y el impacto que estas generan para todos aquellos intervinientes del proceso productivo. Es por ello que respaldados en los resultados que arroja la investigación es posible brindar ciertas conclusiones al respecto y que se plantean a continuación.

La presente investigación permite llevar a la práctica a todos los indicadores GRI (2018) que fueron seleccionados para este tablero de control y en un futuro crecer como responsables sociales en la puesta en marcha de aquellos que no fueron seleccionados pero que se pueden adaptar a una empresa similar. Se plantea un tablero de control que es extensible para todas aquellas empresas prestadoras de servicios fluviales que deseen comenzar a trabajar en su RSE.

Como usuarios de los recursos naturales, ya sea a nivel personal como empresarial es que la empresa y todos sus participantes deben evaluar la posibilidad de gestionar políticas de responsabilidad social en vistas de la preservación del medio ambiente. Considerando que se poseen recursos limitados, es que se plantea la necesidad de hacer un uso racional de los mismos.

Resulta ineludible pensar y contar con una actividad económica regularizada, basada en las distintas normas de la actividad. Tales como legislaciones, resoluciones, decretos, para de esta manera maximizar la confianza de los clientes, empleados y de la sociedad misma. Una empresa inscripta de manera correcta brinda respaldo en su accionar diario, aumento así su prestigio.

Diseñar estrategias empresariales apuntando a aumentar los recursos financieros de la empresa, ganar nuevos clientes y posicionarse en el mercado, posibilita una gama de beneficios. Estos no solo apuntan a la rentabilidad de la empresa, también a que los aportes impositivos crecerán, participando de forma indirecta en el crecimiento de la sociedad, aumentando la balanza económica.

Priorizando la salud y seguridad de los empleados y de los servicios de transporte fluvial que se brindan, es para ellos, de suma necesidad contar con procesos diseñados de manera exclusiva. Disponer de los elementos de seguridad en tiempo y forma, vigentes y reglamentarios transforman al transporte en seguro y confortable, disminuyendo los índices de accidentes y enfermedades profesionales.

Siendo este trabajo de investigación el primer eslabón en la creación de gestiones empresariales de responsabilidad social en el rubro portuario de la ciudad, se muestra el compromiso de la empresa por avanzar, perdurar en el tiempo y crecer en el mercado. Pero es una tarea que apenas comienza y que como se mostró anteriormente pensar en RSE es pensar en el largo tiempo, afrontando los costos en el corto plazo para lograr ver los beneficios de esta actividad en el futuro.

Para continuar avanzando en la implementación de RSE en la actividad elegida es que se realizan las recomendaciones, una opción importante sería analizar e investigar otras empresas que presten similares servicios. De manera que se pueda ampliar la comprensión de este mercado, conociendo casos particulares y generando comparaciones entre ellas, con el fin de tomar las opciones más convenientes a cada situación dentro del contexto en el que se desarrollan.

Utilizar un método cuantitativo es una opción distinta para aplicar a la temática del trabajo de grado desarrollado. Desplegando una metodología cuantitativa específica mediante la selección de empresas necesarias para la obtención de resultados, abarcando a aquellas radicadas en la región y que presten servicios similares en cuanto a la actividad portuaria.

Es así que ampliando el tamaño de las empresas que se estudien, siempre dentro del rubro portuario, se puede utilizar la entrevista realizada como base, agregando o quitando preguntas para profundizar los puntos críticos que se presenten y se deseen estudiar. Estos deberán ser analizados considerando la situación en que cada una de estas empresas se encuentren, pero apuntando a implementar las políticas de RSE que mejor se adecuen. Aplicadas a la obtención de resultados numéricos para esta nueva perspectiva metodológica.

Referencias

- Apolaya Rios, D. (2016). Gestión de calidad y la formación de las Mypes en el sector de transportistas fluviales. Iquitos, Perú.
- Asociacion ESpañola de Contabilidad y Admnsitración de Empresas. (Septiembre de 2016). *AECA*. Obtenido de <https://aeca.es/>
- Aucaylle Nieto, J., & Altamirano Condori, G. (2017). Impacto del uso de un tablero de control de desempeño en seguridad y salud en el trabajo para empresas contratistas. Cusco, Perú.
- Ballón , E., Vaile, C., Monge, C., Patzy, F., & De la Puente, L. (2017). *La Agenda de la Sociedad Civil frente a las Industrias Extractivas en América Latina*. Natural Resource Governance Institute.
- Bolsa de Comercio Rosario. (17 de abril de 2020). *Bolsa de Comercio Rosario*. Obtenido de <https://bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal-24>
- Bolsa de Comercio Rosario. (abril de 2020). <https://bcr.com.ar/es>. Obtenido de <https://bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal-24>
- Cámara Marítima del Ecuador. (2018). *came.org*. Obtenido de <http://www.camae.org/servicios-portuarios/que-son-los-servicios-portuarios-y-que-son-los-modelos-de-gestion-portuaria/>
- Cámara Marítima del Ecuador. (6 de abril de 2020). *camea.org*. Obtenido de <http://www.camae.org/comercio-exterior/ecuador-cumple-normas-de-bioseguridad-en-la-exportacion-de-sus-productos/>
- Casari, M. (2017). Gestión RSE. Rosario, Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional de Rosario.
- Cavallo, M. (2016). La Responsabilidad Social EMpresaria. Rosario, Santa Fe: Universidad Nacional de Rosario.
- Centro de Estudios y Servicios. Bolsa de Comercio de Santa Fe. (marzo de 2020). *Bolsa de Comercio Santa Fe*. Obtenido de <https://www.bcsf.com.ar/ces/informes-especiales.php>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). *Efectos económicos de cambios en las redes de infraestructura logística. Dos casos en Argentina.*
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2017). Políticas portuarias sostenibles. *Facilitación del comercio y el transporte en América Latina y el Caribe.*
- FACPCE. (2012). Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. *Resolución Técnica N° 36.* Argentina.
- García Arevalo, S. A. (2018). *Comparación entre empresas familiares y no familiares respecto a su responsabilidad social empresarial.* Santiago, Chile.
- Geba, N., & Giusio, M. (2017). *Contabilidad social y ambiental: los estándares GRI.* La Plata.
- Gil Gil, G., Mejía Soto, E., Montilla Galvis, O., & Montes Salazar, C. (2017). *Ética sobre el profesional contable.* ECOE Ediciones.
- Global Reporting Initiative. (2018). Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/the-reporting-process/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucía, P. (2010). *Metodología de Investigación 5ª edición.* México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES SA.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. (2020). *Indicadores Ethos - IARSE para negocios sustentables y responsables.* Córdoba.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. (2018). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria.* Córdoba.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. (Abril de 2018). *IARSE.* Obtenido de [file:///C:/Users/Notebook/Downloads/cuaderno_rse_para_pymes%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Notebook/Downloads/cuaderno_rse_para_pymes%20(1).pdf)
- ISO 26000. (Septiembre de 2010). *ISO.ORG.* Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Kliksberg, B. (2018). *Código R.* Obtenido de <http://codigor.com.ar/arse.htm>
- Manzares, E. (2018). Adaptación de los estándares GRI y creación de indicadores de RSU: Un trabajo conjunto de la Universitat de Barcelona y la Universitat Pompeu Fabra. *Revista Digital de Investigación en Docencia universitaria.*

- Migdonio, G. V. (2017). Análisis de la gestión de seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral . Esmeraldas, Ecuador.
- Ministerio de Justicia y Derechos de la Presidencia de la Nación. (marzo de 2004). Ley 25877. *Regimen Laboral*. Argentina: InfoLeg.
- Ministerio de Seguridad. (2020). *argentina.gob.ar*. Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/prefecturanaval>
- Monroy Isaza, S. A. (2018). *Siempre fuimos agroecológicos: entre la utopía y la cotidianidad. Un acercamiento etnográfico al componente teórico-práctico de la agroecología en perspectiva comparada*.
- Naciones Unidas. (2015). Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (2015). Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (25 de Septiembre de 2015). *un.org*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Internacional de Estandarización . (2010). ISO 26000. *ISO 26000 visión general del proyecto* . Ginebra, Suiza: ISO.
- Pacheco, J. (23 de octubre de 2017). *Heflo*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/etapas-proceso/>
- Parra-Meroño, M. C., & Mira-Agulló,, J. (22 de septiembre de 2017). Estrategia corporativa y comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial. Brasil: ANIMUS.
- Ramillo, D., & Prividera, G. (2018). *Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones INTA. Obtenido de https://inta.gob.ar/sites/default/files/script-tmp-la_agricultura_familiar_en_la_argentina_diferentes_a.pdf
- Rodriguez Carrasco, J. M. (2017). Años de transformación en el ámbito del Derecho, la Economía y la Empresa: la importancia de la regeneración. *ICADE Revista Juridica de la Facultad de Derecho*.
- Santana, F. N. (2015). Tablero de Control para entidades orientadas a proyecto . La Habana, Cuba.

- Sautu, R. (2003). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Ediciones Lumiere.
- Sindicato de Marítimos Obreros Unidos. (2019). *somu.org.ar*. Obtenido de <http://www.somu.org.ar/profesionales.php>
- Tancredi, E., de Sousa Henrique Costa, C., Macaluso, L., & Baliani, J. (2019). *Estudio de las relaciones entre la dinámica del comercio internacional, las transformaciones en el transporte marítimo de mercancías y la*. La Plata.
- Ulla, L. (Agosto de 2015). *El Dia Online*. Obtenido de <https://www.eldiaonline.com/luis-ulla-responsabilidad-social-empresaria-n412499>
- Vargas Niello, J. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. Naciones Unidas: Copyright © Naciones Unidas.

Anexo I

Documento de consentimiento informado

La presente investigación es conducida por María Laura Antúnez, de la Universidad Siglo 21. La meta de este estudio es la realización del Trabajo Final de Grado, realizado mediante un manuscrito científico basado en la Responsabilidad Social Empresarial.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán las grabaciones.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por María Laura Antúnez. He sido informado de que la meta de este estudio es la presentación del Trabajo Final de Grado realizado mediante un manuscrito científico basado en la Responsabilidad Social Empresarial, de la cual la empresa que dirijo como socio y gerente será analizada.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a María Laura Antúnez.

Nombre del participante

Firma del socio

Anexo II

Entrevista

1. ¿En qué año nació la empresa?
2. ¿Cuándo comienza a vincularse con la empresa?
3. ¿Cuál es la actividad de la empresa?
4. ¿Qué tamaño tiene la empresa?
5. ¿Posee empleados? ¿Cuántos?
6. ¿Posee sucursales?
7. ¿Cómo se dividen los sectores?
8. ¿La empresa posee una administración formalizada?
9. ¿Posee empleados especializados?
10. ¿Utiliza sistemas contables y de gestión?
11. ¿Capacita a sus empleados administrativos para su uso? ¿De qué manera?
12. ¿Lleva a adelante auditorías internas y externas? ¿Con que periodicidad las realiza?
¿Qué métodos aplica para las mismas?
13. ¿Cuenta con instalaciones propias?
14. ¿Escucho hablar sobre la Responsabilidad Social Empresarial? ¿Aplica políticas de estas características en su empresa?
15. ¿Considera la posibilidad de aplicar medidas de sustentabilidad? ¿Cuáles les gustaría implementar en un futuro?
16. ¿Elabora informes de sustentabilidad? ¿Con que periodicidad?
17. ¿Concientiza a sus empleados sobre prácticas de cuidado medioambiental? ¿Brinda capacitaciones al respecto?
18. En cuanto al uso de los recursos naturales ¿posee sistemas que mejoran su uso?
19. ¿Sus empleados se trasladan en transporte propio de la empresa?
20. ¿Posee medios de transporte eficientes energéticamente y poco contaminantes?
¿Realiza periódicamente su mantenimiento? ¿Están debidamente habilitados?
21. ¿Qué tratamiento les da a los residuos? ¿Los recicla, reutiliza?

22. ¿Evalúa los impactos medioambientales que genera su actividad? ¿Trabaja sobre ello para mejorarlos?
23. ¿Apoya y genera actividades en su localidad para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos?
24. En cuanto a las conductas que deben llevarse a cabo en su empresa ¿Posee un código de ética? ¿Aplica estándares de conductas para sus empleados? ¿Ejerce sanciones en caso de incumplirlos?
25. ¿Estaría dispuesto a generar un código de ética con participación de sus empleados para su formulación y gestión del mismo?
26. ¿Brinda concientización a sus empleados sobre la importancia de actuar de acuerdo con los requisitos legales de su actividad?
27. ¿Sus empleados con capacitados sobre las medidas de seguridad a adoptar en su lugar de trabajo? ¿Con que periodicidad los capacita? ¿Les brinda a los mismos los elementos necesarios de protección personal?
28. ¿Su empresa genera nuevos puestos de trabajo? ¿Cuál es el método de reclutamiento de personal que utiliza? ¿Posee políticas de retención de personal? ¿Cuáles?
29. ¿Posee vinculo periódico con sus empleados? ¿Genera dialogo con ellos? ¿Sus reclamos son considerados a la hora de los planteos que se generan?
30. ¿En cuanto a su empresa, la misma posee posición de liderazgo en su segmento de mercado? ¿Qué medidas implantaría para crecer en este sentido?
31. Los clientes que posee ¿qué antigüedad tienen en su empresa? ¿Considera la posibilidad de ampliar el mercado? ¿Con que periodicidad se relaciona? ¿El vínculo que posee como lo considera?
32. ¿Extiende políticas de competencia legales a sus proveedores?
33. ¿Selecciona proveedores que apliquen medidas de sustentabilidad?
34. ¿A la hora de contratar a un proveedor que tiene en cuenta?
35. ¿Aplica normas ISO? ¿Cuáles? ¿Desde cuándo?
36. ¿Realiza balances sociales en el marco de RT 36?
37. ¿Utiliza los estándares Global Reporting Initiative (GRI)? ¿Cómo los implementa? ¿Con qué periodicidad los evalúa?