

**INFORME DE SUSTENTABILIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS  
EXTERIORIZACIÓN DEL COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN SOCIAL  
EN ARGENTINA.  
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REVELADA.<sup>1</sup>**

**Clide Lidia Palacios - Carlos Rafael Coppa  
Facultad de Ciencias Económicas del Rosario. Universidad Católica Argentina**

Clide Lidia Palacios. Magíster en Contabilidad, Universidad Nacional de Rosario. Contadora pública, Universidad Nacional de Rosario. Docente pro-titular con dedicación especial en investigación, Facultad de Ciencias Económicas del Rosario, Pontificia Universidad Católica Argentina. Doctoranda del doctorado en Contabilidad. Investigadora del CECyT por concurso. Titular del Estudio Palacios Machain. Presidenta de la Comisión de Contabilidad social y ambiental del CPCE de Santa Fe Cámara II. Representante del CPCE de Santa Fe Cámara II ante la Comisión de Responsabilidad y Balance Social de la FACPCE. Directora de tesis de maestría. Correo electrónico: [clidepalacios@uca.edu.ar](mailto:clidepalacios@uca.edu.ar)

Carlos Rafael Coppa. Abogado, Pontificia Universidad Católica Argentina. Licenciado en Educación, Universidad Nacional de Quilmes. Docente adjunto con dedicación especial en investigación, Facultad de Ciencias Económicas del Rosario, Pontificia Universidad Católica Argentina. Correo electrónico: [carloscoppa@uca.edu.ar](mailto:carloscoppa@uca.edu.ar)

## **RESUMEN**

Focalizamos nuestro estudio en los indicadores económicos del Informe de sustentabilidad, atendiendo en particular a la situación de grupos vulnerables y sus posibilidades de inclusión en el circuito productivo. Analizamos los informes de entidades financieras radicadas en Argentina publicados en el año 2015 y elaborados según la *Global Reporting Initiative* (GRI) G4 considerando los principios para asegurar la calidad de la información de dicha norma. En las conclusiones, precisamos la calidad de la información y realizamos contribuciones para permitir una adecuada comprensión del desempeño de las organizaciones informantes en el tema inclusión de grupos vulnerables.

**Palabras clave:** Informe de sustentabilidad - Inclusión- Grupos vulnerables- Calidad de la información- Entidades financieras.

Códigos JEL M41, M14

## 1. INTRODUCCIÓN

---

<sup>1</sup>El presente artículo de reflexión contribuye a una investigación desarrollada en el marco del proyecto denominado “Balance Social. Exteriorización del compromiso empresarial con la inclusión social en el Barrio San Francisquito (Rosario) en el período 2015-2016. Calidad de la información revelada”, radicado en la Facultad de Ciencias Económicas del Rosario, Pontificia Universidad Católica Argentina.

El protagonismo de la empresa en el crecimiento económico, la promoción del desarrollo social, el cuidado del medioambiente y la importancia de emitir Informes de sustentabilidad<sup>2</sup> han sido reconocidos por diferentes organismos e iniciativas. En los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU), se promueve “alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes” (WBCSD, 2015, pág. 7). Otros pronunciamientos sobre el tema ponen énfasis en la adopción de “normas de alta calidad en materia de divulgación de información contable, financiera y no financiera, incluida la información medioambiental y social en su caso.” (OCDE, 2012, pág. 31)

Estudios regionales, confirman la contribución que pueden hacer las empresas en el ámbito económico-social para reducir la inequidad y fortalecer un funcionamiento ético de la sociedad. Según la Encuesta PwC sobre Desarrollo Sostenible en América Latina, “en relación a las modalidades de inversión social, un 46% de las compañías lo hace en forma directa, un 26% de manera indirecta (principalmente a través de una ONG) y un 28% trabaja con ambas formas” (PwC, 2016, pág. 17). Dicha encuesta muestra que las áreas temáticas seleccionadas para la inversión social fueron educación, medioambiente, salud, laboral y cadena de valor. “La inversión social de las empresas en áreas temáticas donde sus países cuentan con necesidades insatisfechas es una de las formas más habituales dentro de las acciones de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)” (PwC, 2016, pág. 17)

A su vez, el contexto de sustentabilidad de las empresas que operan en Argentina comprende una situación económico-social en la que se reconoce un alto porcentaje de personas en situación de indigencia y de pobreza. Los informes publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) y el Observatorio de la Deuda Social de la Universidad Católica Argentina (ODSA-UCA) para el segundo semestre de 2016 son coincidentes. La Encuesta Permanente de Hogares (EPH) estimó para el segundo trimestre de 2016 en las áreas relevadas por dicha encuesta tasas de 6,3% y 32,2% personas en situación de indigencia y de pobreza, respectivamente.

A partir de la visión de la empresa como institución social y agente del cambio socioeconómico, orientada a contribuir con el objetivo del desarrollo sostenible y a informar sobre dicha contribución, nos hemos focalizado en los indicadores económicos relacionados con el impacto de la empresa en la sociedad, atendiendo en particular a la situación de grupos vulnerables y sus posibilidades de inclusión en el circuito productivo. Los negocios inclusivos demuestran en términos de impacto que “la empresa privada puede ser un generador de cambio positivo en las comunidades donde sus proyectos operan” (WBCSD, 2010, pág. 114).

Realizamos nuestro análisis a través de un instrumento específico, la norma *Global Reporting Initiative (GRI)*<sup>3</sup> en su cuarta versión (GRI G4), seleccionando entre sus

---

<sup>2</sup> Utilizaremos como sinónimos los términos “sustentabilidad /sostenibilidad” y “sustentable /sostenible”.

<sup>3</sup> GRI es una organización internacional independiente que ha sido pionera en el proceso de elaboración de memorias de sostenibilidad corporativas desde 1997. La misión del GRI es empoderar a los tomadores de decisiones de todo el mundo, a través de sus estándares para la elaboración de memorias de

indicadores aquellos que colaboren a los objetivos de esta etapa de la investigación. Consideramos la información revelada por las empresas seleccionadas en dichos indicadores. Todo esto con la finalidad de conocer sobre la inclusión social de grupos vulnerables y la calidad de la información exteriorizada por las organizaciones informantes.

## 2. MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL

Desde una perspectiva abarcadora, el presente trabajo se enmarca en el concepto de desarrollo sostenible el cual ha sido definido como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Naciones Unidas, 1987, pág. 23, par.27). Consideramos el desarrollo en el marco del paradigma de sostenibilidad, que lo caracteriza como “sostenible” y lo interpreta como un proceso de cambio armónico, que implica crecimiento económico sostenido e inclusivo, promoción del desarrollo social y protección del ambiente. Es una concepción de desarrollo duradero, que se centra en la persona humana, que involucra a todo el planeta y hasta al “distante” futuro (Naciones Unidas, 1987, pág. 18, par.10).

Desde esta visión, la empresa sustentable participa del objetivo del desarrollo sostenible involucrándose con sus grupos de interés, y rinde cuentas de sus impactos<sup>4</sup> en los Informes de sustentabilidad o Balances Sociales<sup>5</sup>, diferenciándose del concepto instrumental de empresa que reconoce como únicas responsabilidades generar ganancias para los dueños (Friedman, M., 1979) y emitir Estados Financieros.

Para una organización que acepta rendir cuentas por aquellos en los que genera impacto y sobre aquellos que tienen impacto sobre ella, la inclusividad se refiere “a la participación de sus grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad” (AccountAbility, 2008, pág. 10). GRI en sus principios incluye la “Participación de los grupos de interés” según el cual “la organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables. (GRI, 2015b, pág. 9).

Entre los grupos de interés de una empresa, el grupo que se denomina “comunidad local” comprende a las “personas o grupos de personas que viven o trabajan en áreas que se ven afectadas (positiva o negativamente) desde el punto de vista económico, social o ambiental por las operaciones de la organización” (GRI, 2015b, pág. 252) Dentro de la comunidad local, nos focalizamos en los *grupos vulnerables* y los *grupos sociales infrarrepresentados* que la norma caracteriza de la siguiente manera:

---

sostenibilidad y de su red de múltiples partes interesadas, para tomar acciones hacia una economía y un mundo más sostenibles. G4 hace referencia a la cuarta versión de las Guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

<sup>4</sup>A no ser que se indique lo contrario, los términos «impacto», «consecuencias» o «repercusión» hacen referencia a efectos económicos, ambientales o sociales significativos que pueden ser positivos o negativos, reales o potenciales, directos o indirectos, a corto o a largo plazo, deseados o involuntarios. (GRI, 2015a, pág. 5)

<sup>5</sup> Denominación de uso generalizado en Argentina para nombrar a los Informes de sustentabilidad.

Grupos vulnerables.

Conjunto o subconjunto de personas con una determinada característica o condición física, social, política o económica que hace que el grupo corra un riesgo mayor de sufrir una carga o esté en peligro de sufrir una carga desproporcionada derivada de los impactos sociales, económicos o ambientales de las operaciones de una organización. (GRI, 2015b, pág. 252)

Grupo social infrarrepresentado

Grupo de población que, en relación con su presencia en una determinada sociedad, tiene pocas oportunidades de manifestar sus necesidades y opiniones económicas, sociales o políticas. (GRI G4; 2015b, pág. 254)

La empresa en el marco de la sostenibilidad debe diagnosticar las necesidades de la comunidad local y sus posibilidades de responder a esas expectativas. Los programas de desarrollo comunitario constituyen un instrumento para describir “un conjunto de medidas para minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos adversos e identificar oportunidades y medidas que permitan aumentar los impactos positivos del proyecto en la comunidad” (GRI G4; 2015b, pág. 257)

La comunicación de información social y ambiental facilita el involucramiento de los *stakeholders*<sup>6</sup>, la identificación de riesgos materiales y es un elemento de rendición de cuentas, siempre que se “utilicen principios, directrices o guías adecuadas para informar sobre la sostenibilidad” (AccountAbility, 2008, pág. 16)

Si los datos no son confiables, por más sofisticados que sean los indicadores organizacionales que se construyan para su comparación y/o consolidación entre organizaciones para pasar del nivel micro, al meso y al macro, no habrán de permitir que los ciudadanos, las organizaciones gubernamentales y las privadas lucrativas y no lucrativas vayan encontrando senderos que los acerquen a la sustentabilidad del planeta. (Rodríguez de Ramírez, 2013, p. 70)

La norma GRI incluye principios para lograr que la información sea de calidad y tenga una presentación adecuada para los usuarios colaborando al logro de la transparencia de la organización informante. Dichos principios son: equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad. “Una información de calidad permite que los grupos de interés efectúen evaluaciones bien fundamentadas y razonables sobre el desempeño y de esta manera adopten las medidas adecuadas” (GRI, 2015b, pág. 14)

Según GRI G4 la dimensión económica de la sostenibilidad comprende el impacto de las organizaciones en la situación económica de sus grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. Nuestro objeto de análisis ha sido la información sobre el impacto de la empresa en el *stakeholder* “comunidad” y su involucramiento con los grupos vulnerables; hemos identificado información de índole económico-social en el contenido normativo de los siguientes Indicadores Económicos (EC):

EC1 (Valor económico directo generado y distribuido- Rubro Inversión en comunidades)

---

<sup>6</sup> Vocablo inglés que se traduce al español como “grupos de interés”

Según la norma en este Indicador se debe exponer sobre el destino que la organización le da a los ingresos generados. Nos interesa para nuestro estudio, conocer si las empresas destinan importes de sus ingresos a la “inversión en comunidades” y los importes de dichas inversiones.

EC7 (Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios)

En el marco de la G4 el Indicador EC7 tiene en cuenta el beneficio económico que puede traer una empresa a la economía local con sus inversiones en infraestructuras y servicios tales como: conexiones de transporte, suministro de agua y electricidad, equipamientos sociales comunitarios, centros deportivos, centros de salud y asistencia social, etc. Surge de este indicador información sobre los diferentes destinos de la inversión y las sumas asignadas a los mismos.

EC8 (Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos)

GRI enuncia ejemplos de impactos, entre los que seleccionamos para nuestro estudio: “Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas” (GRI, 2015b, p. 83)

EC9 (Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales).

En este Indicador GRI pone énfasis en el beneficio que puede realizar la organización a la economía apoyando a las empresas locales a través de su cadena de proveedores. Se le requiere al informante que “describa las políticas y prácticas que se usan para promover la inclusión económica al elegir a los proveedores” (GRI, 2015b, p. 85). A modo de ejemplo se menciona: “indicar si los proveedores son mujeres o personas de grupos vulnerables, marginados o infrarrepresentados, o en los que trabajan los miembros de estos grupos, o pequeñas y medianas empresas” (GRI, 2015b, p. 85).

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Hemos realizado un estudio de casos con el propósito de investigar cualitativa y cuantitativamente, en base a cuatro indicadores seleccionados, el compromiso de las empresas con la inclusión social y de analizar la calidad de la información relevada. Nuestra labor puede caracterizarse como una tarea inductiva en la que el marco teórico nos permite mejorar el entendimiento de los datos recolectados y analizados.

Nos centramos en investigar: la inversión en la comunidad, el destino de dicha inversión, la producción de bienes o prestación de servicios para personas con rentas bajas y la realización de compras inclusivas. Transversalmente analizamos la calidad de la información revelada sobre estos temas.

Investigamos si la información expuesta en todos los Informes de sustentabilidad de entidades financieras, que se elaboraron según el marco GRI G4, cumple con los requisitos de precisión y completitud para asegurar la calidad de la información en los cuatro temas objeto de nuestra investigación.

Fundamentamos la elección de entidades financieras, entre otras razones, porque según *GRI Anual Report 2015-2016*, este rubro de empresas conforma el sector que ha elevado a la base de datos de GRI el mayor número de reportes en el año 2015,

respondiendo al carácter propositivo de la muestra. Adicionalmente, al orientarnos al tema “inclusión de grupos vulnerables”, entendemos que la inclusión financiera puede ser una palanca para el despliegue de la capacidad autónoma de las poblaciones en situación de pobreza. En Argentina, estas entidades obtuvieron amplios resultados financieros en el periodo 2014 tal como lo informan diversos especialistas: “por la devaluación, los bancos ganaron \$9700 millones más” (Olivera Doll, 2014). “Bancos: los grandes ganadores de la década. Habían quedado al borde del abismo en 2001 pero treparon a lo más alto del podio con ganancias de casi \$ 46.000 millones el año pasado. Tras perforar las consignas políticas en su contra, hoy cosechan rendimientos de hasta 200% en su cotización bursátil” (Chorni, 2015)

Para llevar a cabo el estudio hemos desarrollado las siguientes fases:

- 1- Estudio de la norma GRI con el fin de identificar, primero y formular después, de la manera más precisa posible, las variables o contenidos básicos que nos permitieran evaluar el compromiso de las empresas con la inclusión social y la calidad de la información revelada.
- 2- Selección de una muestra de entidades financieras informantes con Informe de sustentabilidad publicado en el año 2015.
- 3- Elaboración de un cuadro de variables-contenido que bajo una escala de Likert (1 a 5) permita evaluar a las empresas informantes.
- 4- Evaluación de la muestra seleccionada bajo dicha escala de Likert definida.
- 5- Análisis de resultados.
- 6- Elaboración de conclusiones

#### *Variables-contenido del informe de sustentabilidad*

La propuesta de GRI, entre los contenidos básicos específicos en la categoría “Económica” comprende: desempeño económico, presencia en el mercado y consecuencias económicas indirectas. En esta categoría identificamos cuatro *apartados*.

1. Valor económico directo generado y distribuido - Inversión en comunidades
2. Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios - Destino de la inversión.
3. Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos - Productos o servicios para personas de rentas bajas.
4. Porcentaje de gasto que corresponde a proveedores locales - Proveedores provenientes de grupos vulnerables.

De lo expuesto en cada uno de dichos *apartados* hemos identificado una serie de variables-contenido. Hemos formulado dichas variables en términos lo más concisos posibles con el objeto de poder ser localizados en los informes de sustentabilidad analizados. Dichas variables se recogen en la Tabla 1.

Tabla 1. Variables-contenido del Informe de sustentabilidad

Valor económico directo generado y distribuido (VEGD). Inversión en comunidades
Inversión en comunidades
Porcentaje del total de ingresos que distribuye a la comunidad
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios.
Destino de la inversión
Importe en pesos de la inversión
Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos
Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas
Importe en pesos de ventas inclusivas
Porcentaje de gasto que corresponde a proveedores de locales
Descripción de compras inclusivas
Importe en pesos de compras inclusivas

Fuente: Elaboración propia

### Muestra del estudio

La muestra obtenida puede clasificarse como homogénea porque las unidades seleccionadas poseen las mismas características, son Informes de sustentabilidad elaborados por empresas del rubro servicios financieros de acuerdo al formato de la norma internacional GRI G4 y fueron publicados en el año 2015 por organizaciones con sede en Argentina en la base de datos de GRI.

La búsqueda en dicha base según los filtros: sector, país, tipo de reporte y año, arrojó diez entidades según Tabla 2

Tabla 2. Entidades financieras informantes

Allianz Argentina	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Banco Galicia	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Banco Hipotecario	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Banco Santander Río Argentina	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Bancor - Banco de la Provincia de Córdoba	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Citi Argentina	MNE	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Grupo Macro	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Grupo Sancor Seguros	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
KOLEKTOR	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4
Tarjeta Naranja	Large	Financial Services	==	Latin America & the Caribbean	2015 - G4

Fuente: GRI Sustainability Disclosure Database

Del total de informes listados, excluimos uno por pertenecer a una cooperativa y otro por corresponder a una empresa del Estado, dado que nuestro objeto de estudio son las organizaciones privadas lucrativas. El caso del informe del Grupo Macro, si bien presenta un Informe Anual, que responde al modelo Informes Integrados, lo hemos

incluido por contener los datos requeridos en nuestro estudio sobre inversiones en comunidades aunque no informa el VEGD.

#### *Cuadro de variables contenido*

Con las variables-contenido debidamente formuladas y la muestra de empresas seleccionadas hemos procedido a construir un cuadro de variables y empresas en el que recogimos los valores del análisis con la escala Likert. Los valores definidos para el análisis han sido los siguientes:

Valor 1: Información no incluida en el informe publicado

Valor 2: Información incluida en el informe publicado de manera imprecisa y escasa.

Valor 3: Información incluida en el informe publicado de manera precisa pero algo incompleta.

Valor 4: Información incluida en el informe publicado de manera bastante precisa y completa.

Valor 5: Información incluida en el informe publicado totalmente precisa y completa.

De manera sistemática se procedió al análisis de cada uno de los Informes de sustentabilidad con el objeto de asignar a cada variable un valor de la escala, procediendo al mismo tiempo a crear una pequeña base de datos sobre la ubicación de la información en cada informe y determinadas observaciones al respecto. Una vez introducidos todos los valores en el cuadro procedimos al cálculo de medias de la muestra según la siguiente Tabla 3

Tabla 3. Cuadro de variables contenido

<b>Empresas</b>	Allianz Argentina	Banco Galicia	Banco Hipotecario	Banco Santander	Citi Argentina	Grupo Macro	Kolektor	Tarjeta Naranja	Promedio de cada variable
<b>Variables contenido</b>									
Valor económico directo generado y distribuido (VEGD). Inversión en comunidades.	3	3	3	3	1	1	1	3	<b>2,25</b>
Inversión en comunidades	5	5	5	5	1	1	1	5	3,50
Porcentaje que distribuye a la comunidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios.	1	5	1	1	1	5	1	1	<b>2,00</b>
Destino de la inversión	1	5	1	1	1	5	1	1	2,00
Importe en pesos de la inversión	1	5	1	1	1	5	1	1	2,00
Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	1	3	1	3	1	5	1	1	<b>2,00</b>
Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas	1	5	1	5	1	5	1	1	2,50
Importe en pesos de ventas inclusivas	1	1	1	1	1	5	1	1	1,50
Porcentaje de gastos que corresponde a proveedores locales.	1	1	3	1	1	3	3	1	<b>1,75</b>
Descripción de compras inclusivas	1	1	5	1	1	5	5	1	2,50
Importe en pesos de compras inclusivas	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
Promedio por cada empresa	1,5	3	2	2	1	3,5	1,5	1,5	<b>2,00</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos se realizó el siguiente análisis:

A- Promedio del conjunto de variables contenido para el conjunto de empresas.

B- Promedio del conjunto de variables contenido para cada empresa.

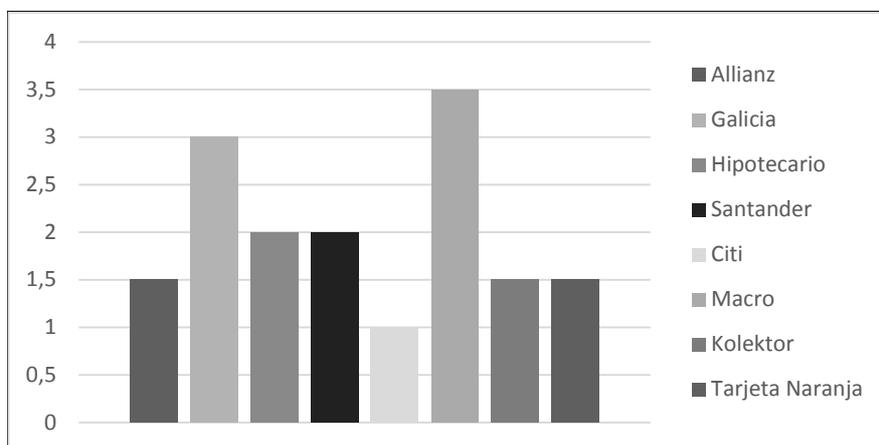
C- Promedio de cada uno de los cuatro *apartados* para cada empresa.

D- Promedio de cada uno de los *apartados* para el conjunto de empresas

El promedio del conjunto de variables-contenido para el conjunto de empresas es de 2,00 (Tabla 3) lo que refleja que en términos generales la información relevada contenida en los Informes de sustentabilidad de las entidades financieras argentinas resulta ser imprecisa y escasa.

El promedio del conjunto de variables contenido para cada empresa se mueve entre los valores 3,5; correspondiente a Grupo Macro, que informa contenidos bastante completos y precisos y en el otro extremo el valor 1; que corresponde a Citi que informa estrategias de inclusión de Fundación Citi y no de la entidad financiera. Seis empresas obtienen un promedio igual o inferior al promedio general (2), mientras que solo dos obtienen un promedio superior al promedio general, (Grupo Macro y Banco Galicia), por lo que la mayoría de las empresas no se encuentran por encima del promedio general. (Tabla 3 y Gráfico 1)

Gráfico 1. Promedio del conjunto de variables para cada empresa



Fuente: Elaboración propia

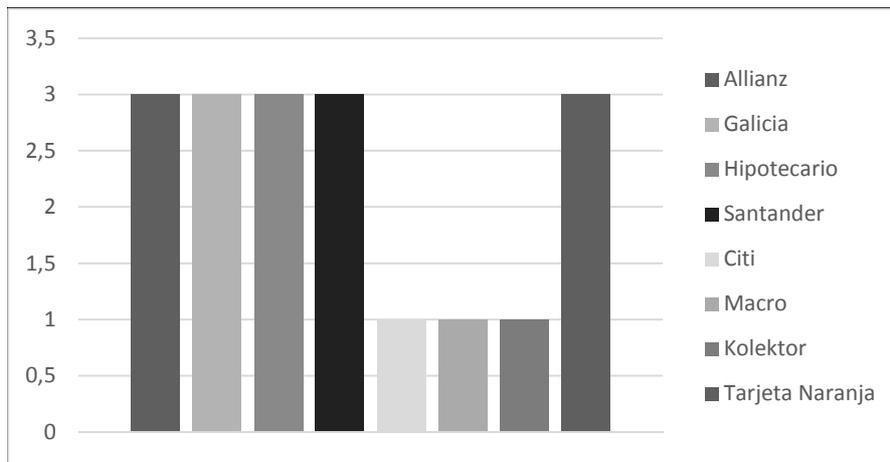
Del promedio de cada uno de los cuatro apartados para cada empresa se desprende que hay dos entidades que obtienen el valor máximo 5 en al menos un apartado. Estas empresas son Grupo Macro y Banco Galicia. (Tabla 3)

Sobre el promedio de cada uno de los apartados para el conjunto de empresas se obtuvo lo siguiente:

Del promedio del primer apartado, Inversión en comunidades, se desprende que hay cinco empresas que informan de manera precisa aunque algo incompleta, mientras que tres empresas no informan este contenido. En el caso de Grupo Macro la omisión se corresponde con el modelo de Informe Integrado. (Tabla 3 y Gráfico 2.1)

Gráfico 2: Promedio de *apartados* para el conjunto de empresas

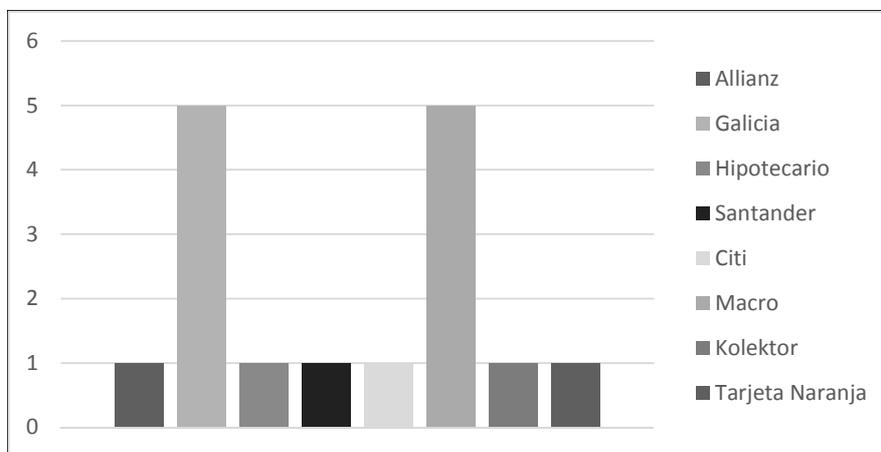
Gráfico 2.1. VEGD. Inversión en comunidades



Fuente: Elaboración propia

Respecto al segundo apartado, destino de la inversión en comunidad y su importe, dos empresas: Banco Galicia y Grupo Macro, informan de modo preciso y completo obteniendo el valor máximo de 5. (Tabla 3 y Gráfico 2.2)

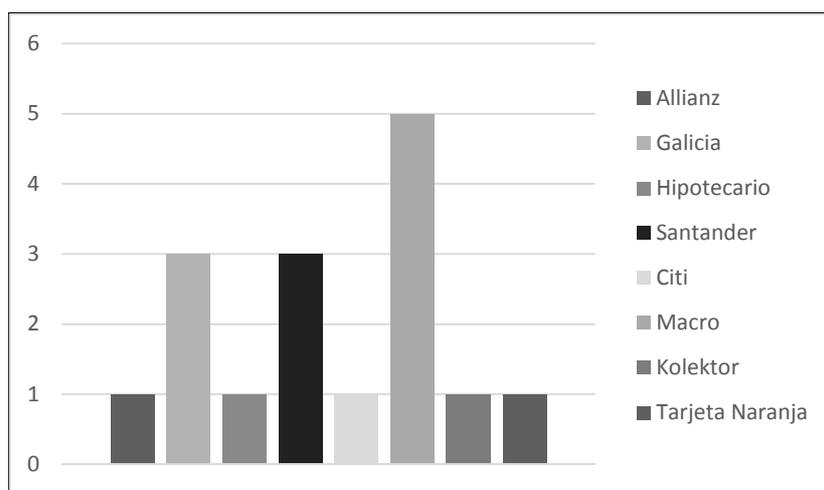
Gráfico 2.2. Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y servicios.  
Destino de la inversión.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tercer apartado, la disponibilidad de productos para personas de rentas bajas solo una empresa, Grupo Macro describe la disponibilidad y el importe en pesos, mientras que dos empresas describen la disponibilidad de esos productos sin cuantificar en pesos los importes involucrados. (Tabla 3 y Gráfico 2.3)

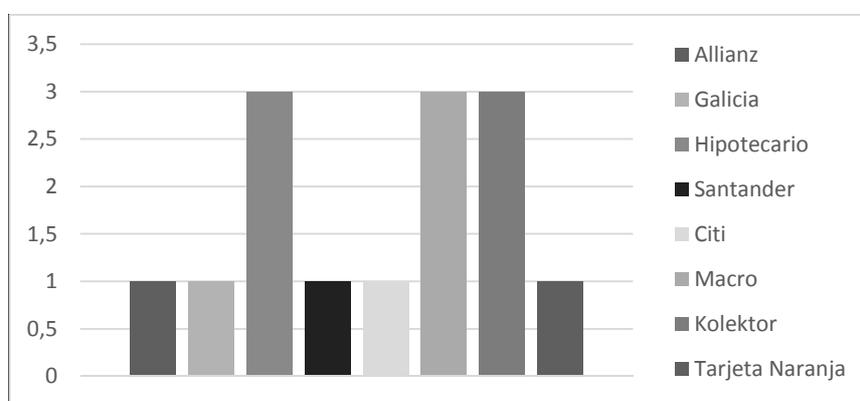
Gráfico 2.3. Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. Productos para personas de rentas bajas



Fuente: Elaboración propia

Con relación al cuarto apartado, solo tres empresas describen compras inclusivas, pero ninguna de ellas informa sobre los importes de dichas compras. (Tabla 3 y Grafico 2.4)

Gráfico 2.4. Porcentaje de gastos que corresponde a proveedores locales. Proveedores provenientes de grupos vulnerables



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, surge que el mayor valor promedio alcanzado (2,25) es el que se refiere al VEGD Inversión en comunidades, mientras que el menor valor promedio (1,75) es el relativo a Porcentaje de gastos que corresponde a proveedores locales - Proveedores provenientes de grupos vulnerables. (Tabla 3)

## 5. CONCLUSIONES y PROPUESTAS

Del estudio de la muestra se desprende que:

En términos generales los informes de sustentabilidad de las entidades financieras argentinas incluyen información sobre la inclusión aunque de manera imprecisa y escasa.

La Inversión en Comunidades debería exponerse en relación con los ingresos generados expresando un valor porcentual. De este modo se lograría exteriorizar información de fácil acceso y responder al atributo de claridad. Proponemos el siguiente ratio:

$$P = \frac{IC}{TI} \times 100\%$$

Donde

P = Porcentaje de los Ingresos invertido en la comunidad

IC = Inversión en la comunidad (expresada en pesos)

TI = Total Ingresos (expresados en pesos)

Las empresas, a excepción de dos casos, se encuentran por debajo del promedio general que valora la precisión y completitud de los contenidos. La falta de información de Inversión en la comunidad podría indicar su falta de significatividad para la empresa, lo que evidenciaría debilidad en el compromiso con la inclusión social.

Una mayor precisión en la exposición del destino de las inversiones se lograría con la exposición en un cuadro - agregado a continuación - que sintetice los conceptos y los importes monetarios de modo comparativo con ejercicios anteriores.

Indicador	Conceptos <sup>7</sup>	Importe en \$ (2014)	Importe en \$ (2013)
EC7	Educación		
	Promoción laboral		
	Voluntariado		
	Salud e inclusión social		
	Restauración de patrimonio cultural		
	Apoyos institucionales		
	TOTAL		

<sup>7</sup> Los conceptos son presentados a modo de ejemplo según el caso del Banco Galicia.

La Disponibilidad *de productos para personas de rentas bajas* y las *Compras inclusivas*, deben describirse con precisión indicando para cada concepto la cuantificación en pesos de los importes involucrados. Contribuye a la calidad de la información exponer comparativamente la información con ejercicios anteriores a fin de mostrar tendencias.

Las entidades financieras analizadas ofrecen entre los productos destinados a personas de rentas bajas (Ventas inclusivas): microcréditos y tarjetas de crédito con mínimos requisitos. En cuanto a las compras que implican que las empresas diversifiquen el perfil de sus proveedores, incluyendo entre ellos a emprendimientos y organizaciones que suelen tener una alta barrera de entrada en el mercado por diferentes tipos de vulnerabilidad (Compras inclusivas), según casos de la muestra analizada y otros referidos en la búsqueda bibliográfica, pueden comprender: cadetería-mensajería; comedor-catering; fraccionamiento-empaque; limpieza; acondicionamiento y traslado de residuos o materiales reutilizables; jardinería; carpintería; servicios de pintura; lavado de vehículos y confección de uniformes.

## BIBLIOGRAFÍA

- AccountAbility (AAAPS). (2008). *Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS. Traducción MAS Business, S.L.* Obtenido de <http://www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf>
- Allianz Argentina. Reporte de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de [https://www.allianz.com.ar/sites/default/files/archivos/allianz\\_argentina\\_rsc\\_2014.pdf](https://www.allianz.com.ar/sites/default/files/archivos/allianz_argentina_rsc_2014.pdf)
- Banco Galicia. Informe de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de <http://www.galiciasustentable.com/IS2014/VI/informe-galicia-2014-version-empresa.pdf>
- Banco Hipotecario. Reporte de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de [http://www.hipotecario.com.ar/media/pdf/reporte\\_sustentabilidad2014.pdf](http://www.hipotecario.com.ar/media/pdf/reporte_sustentabilidad2014.pdf)
- Banco Macro SA. Reporte anual integrado 2014. (s.f.). Obtenido de <https://www.macro.com.ar/PortalMacro/content/conn/macro/path/Contribution%20Folders/contenido/Recursos/RSE-Informes/reporte-anual-integrado2014.pdf>
- Banco Santander Rio. Memoria de sostenibilidad 2014. (s.f.). Obtenido de [https://www.santanderrio.com.ar/banco/wcm/connect/089f4fcd-51c6-4172-901f-8cb59e6dcc25/MEMORIA\\_2014.pdf?MOD=AJPERES](https://www.santanderrio.com.ar/banco/wcm/connect/089f4fcd-51c6-4172-901f-8cb59e6dcc25/MEMORIA_2014.pdf?MOD=AJPERES)
- CEADS. (2014). *Visión 2050 Argentina. Una nueva agenda de desarrollo.* Obtenido de [http://www.ceads.org.ar/ultimas\\_publicaciones/Vision%202050%20Argentina.%20Una%20nueva%20agenda%20de%20desarrollo.pdf](http://www.ceads.org.ar/ultimas_publicaciones/Vision%202050%20Argentina.%20Una%20nueva%20agenda%20de%20desarrollo.pdf)
- Ceballos Herrera, F. A. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 1(2), 413-423. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281021548015.pdf>
- CEPAL. (2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).* Obtenido de <http://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>
- Chorni, R. (08 de 04 de 2015). “Bancos: los grandes ganadores de la década. *Revista Mercado.* Obtenido de <http://www.mercado.com.ar/notas/alzas-y-bajas/8018936/bancos-los-grandes-ganadores-de-la-dcada>
- Citi Argentina. Reporte de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de [https://www.argentina.citibank.com/resources/pdf/reporte\\_sustentabilidad\\_2014.pdf](https://www.argentina.citibank.com/resources/pdf/reporte_sustentabilidad_2014.pdf)
- Donaldson, T., & Dunfee, T. (1995). Toward a Unified Conception of Business. *Academy of Management Review*, 19, 252–284.

- Ernst & Young, M. (2015). *Como pueden contribuir las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible?* Obtenido de [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/\\$FILE/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/$FILE/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf)
- Federación Argentina de Consejos de Profesionales en Ciencias Económicas -FACPCE-. (2012). *Resolución Técnica Nro. 36 – Normas contables profesionales: “Balance Social”*. Obtenido de <http://www.facpce.org.ar:8080/infopro/categorias.php?categoria=3facpce.org.ar>
- Francisco. (24 de mayo de 2015). Carta enciclica LAUDATO SI'. Sobre el cuidado de la casa comun. Roma: Libreria Editrice Vaticana.
- Global Reporting Initiative (GRI). (2015a). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Principios y contenidos básicos. Segunda edición*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- Global Reporting Initiative (GRI). (2015b). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Manual de aplicación. Segunda edición*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>
- Global Reporting Initiative. (2015). *GRI Sustainability Disclosure DATABASE*. Recuperado el 08 de 05 de 2017, de <http://database.globalreporting.org/>
- Grupo de Fundaciones y Empresas. (2010). *Monitoreo y Evaluacion de Programas de Inversion Social Privada*. Obtenido de [http://docs.wixstatic.com/ugd/a47812\\_5a502e8e065746e886815d21a3aa3256.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/a47812_5a502e8e065746e886815d21a3aa3256.pdf)
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la investigacion* (Cuarta ed.). Mexico.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). (2017). <http://www.indec.gob.ar/informesdeprensa.asp>. Obtenido de file:///C:/Users/Clide-Asus/Downloads/eph\_pobreza\_02\_16.pdf
- IRAM-ISO. (2010). Norma Internacional ISO 26000. *Guia de responsabilidad social*.
- KOLEKTOR. Reporte de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de <http://www.kolektor.com.ar/wp-content/themes/Kolektor/documentos/Reporte-de-Sustentabilidad-2014-KOLEKTOR.pdf>
- Lezzi. (2016). *Encuesta PwC sobre Desarrollo Sostenible en America Latina*. Obtenido de <http://www.pwc.com.ar/es/sustainability/publicaciones/assets/encuesta-desarrollo-sostenible-2016.pdf>
- Naciones Unidas. (1987). *Informe de la Comision Mundial sobre el Medioambiente y el Desarrollo. Nuestro futuro comun*. Obtenido de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>
- Naciones Unidas. (2017). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Olivera Doll, I. (31 de 03 de 2014). Por la devaluación, los bancos ganaron \$9700 millones mas. Obtenido de <http://www.ambito.com/734778-por-la-devaluacion-los-bancos-ganaron--9700-millones-mas>
- Organizacion para la Cooperacion y el Desarrollo Economico (OCDE). (2012). *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Revisión 2011*. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>
- Palacios, C., & Berri, A. (2016). Avances legislativos sobre responsabilidad social en Argentina. En U. S. Tomás (Ed.). Bogota.
- Palacios, C., Berri, A., & Coppa, C. (2015). Calidad de la informacion expuesta en los Balances Sociales. Rubro Inversion en comunidades. Buenos Aires.
- Porter, M., & Kramer, M. (2002). La ventaja competitiva de la filantropía corporativa. *Harvard Business Review*, 80(12), 49-63. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431332>
- Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD). (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

- PwC. (2016). *Encuesta PwC sobre Sostenibilidad en America Latina. 2da edicion. Marzo 2016*.  
Obtenido de <http://www.pwc.com.ar/es/sustainability/publicaciones/assets/encuesta-desarrollo-sostenible-2016.pdf>
- Red Global del World Business. (2015). *Reporting Matters America Latina. Mejorando la efectividad del reporte.* . Obtenido de [http://wbcspdpublications.org/wp-content/uploads/2016/02/Reporting\\_Matters\\_America\\_Latina\\_2015\\_Espanol.pdf](http://wbcspdpublications.org/wp-content/uploads/2016/02/Reporting_Matters_America_Latina_2015_Espanol.pdf)
- Rodriguez de Ramirez, M. d. (2013). *Balance Social*. Ciudad autonoma de Buenos Aires: Errepar.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigacion*. Guatemala: Episteme.
- Salvia, A., & Donza, E. (2017). *Pobreza y desigualdad por ingresos en la Argentina urbana 2010-2016*. UCA, ODSA. Obtenido de <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2017-Observatorio-Informe-Pobreza-Desigualdad-Por-Ingresos-2010-2016.pdf>
- Tarjeta Naranja. Reporte de sustentabilidad 2014. (s.f.). Obtenido de <https://www.tarjetanaranja.com/advf/documentos/55969c4060e43.pdf>
- Universidad Catolica Argentina (UCA). Observatorio de la Deuda Social Argentina. (2017). *POBREZA Y DESIGUALDAD POR INGRESOS EN LA ARGENTINA URBANA 2010-2016*. Buenos Aires. Obtenido de <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo68/files/2017-Observatorio-Informe-Pobreza-Desigualdad-Por-Ingresos-2010-2016.pdf>
- World Business Council for Sustainable Development – WBCSD. (2010). *Negocios Inclusivos: Creando valor en Amerca Latina*. Obtenido de [file:///C:/Users/Palacios/Downloads/wbcd\\_snv\\_negocios\\_inclusivos\\_amlat%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Palacios/Downloads/wbcd_snv_negocios_inclusivos_amlat%20(1).pdf)
- World Business Council for Sustainable Development - WBCSD. (2015). *Red Global del World Business Council for Sustainable Development*. Obtenido de Reporting Matters - America Latina. Mejorando la efectividad del reporte.: <http://www.ceads.org.ar/publicaciones.htm>