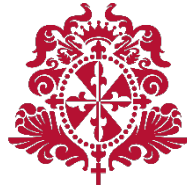


UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



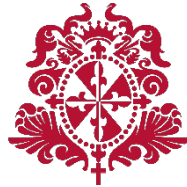
Responsabilidad Social en el Sector Financiero Argentino: Caso de estudio Banco Galicia

Trabajo de grado en Misión Empresarial

Fadul Felipe Rolón Becerra
Ricardo Alfonso Triviño Jiménez

Bogotá
2020

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO



Responsabilidad Social en el Sector Financiero Argentino: Caso de estudio Banco Galicia

Trabajo de grado en Misión Empresarial

Fadul Felipe Rolón Becerra
Ricardo Alfonso Triviño Jiménez

Tutor Fernando Juárez Acosta

Administración de Negocios Internacionales

Bogotá
2020

Índice de Contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	5
1.Introducción.....	6
1.1Objetivos.....	7
1.1.1 Objetivo general	7
1.1.2 Objetivos específicos.....	7
2.Contexto de la misión.....	8
2.1Factor económico	8
2.2Factor demográfico.....	9
2.3 Factor sociocultural	9
3. Contexto del sector	11
4. Contexto de las organizaciones visitadas	13
4.1 Coca cola- Femsa RR. SS empresarial	13
4.2 Mercado Libre RR. SS empresarial.....	14
4.3 Banco Galicia RR. SS empresarial	14
4.4 Reckitt Benckiser RR. SS empresarial	15
4.5 Toyota RR. SS empresarial	15
5. Itinerario de la misión.....	17
6. Revisión literaria	18
7. Discusión.....	23
8. Reflexiones.....	26
9. Conclusión.....	28
10. Referencias	29

Resumen

El presente trabajo de grado es una investigación cuya finalidad es estudiar las particularidades de la aplicación de actividades y proyectos en el entorno de la responsabilidad social empresarial en el sector financiero argentino. Se tiene como punto de partida la organización Banco Galicia, el cual se encuentra incursionando en esta área desde el año 1964 con la Fundación Banco Galicia aplicando un proyecto de sustentabilidad y dando a conocer la manera en la que enfrenta los retos sociales, ambientales y económicos desde la perspectiva financiera.

Se dará inicio detallando el contexto en el que se encuentra el sector financiero argentino con el fin de analizar las principales características que abarcan la responsabilidad social en el sector. Se analizarán los factores económicos, demográficos y culturales de Argentina describiendo los fenómenos más relevantes del sector a estudiar, también se hará énfasis en el contexto de las organizaciones visitadas en la misión tales como Banco Galicia, Coca Cola FEMSA, Toyota entre otras. Por otro lado, se analizarán los conceptos pertenecientes a la responsabilidad social y que abarcan al sector financiero para dar una conclusión del porqué Argentina tiene un crecimiento potencial en la aplicación de la responsabilidad social en comparación con los otros países continente.

Palabras claves: Responsabilidad social, sector financiero, Argentina, sustentabilidad.

Abstract

The present work of degree is an investigation whose purpose is to study the particularities of the application of activities and projects in the environment of corporate social responsibility in the Argentine financial sector. Its starting point is the Banco Galicia organization, which has been making inroads into this area since 1964 with the Banco Galicia Foundation, applying a sustainability project and making known the way in which it faces social, environmental and economic challenges. from a financial perspective.

It will begin by detailing the context in which the Argentine financial sector is in order to analyze the main characteristics that encompass social responsibility in the sector. The economic, demographic and cultural factors of Argentina will be analyzed, describing the most relevant phenomena of the sector to be studied, emphasis will also be made in the context of the organizations visited in the mission such as Banco Galicia, Coca Cola FEMSA, Toyota, among others. On the other hand, the concepts pertaining to social responsibility and covering the financial sector will be analyzed to give a conclusion as to why Argentina has a potential growth in the application of social responsibility compared to other continent countries.

Key words: Social responsability, financial sector, Argentina, sustainability.

1. Introducción

El presente trabajo abarcara una investigación de relacionamiento directo entre el sector financiero y la responsabilidad social empresarial, así como sobre la implementación de proyectos sustentables y buenas practicas empresariales, identificando las principales tendencias en la responsabilidad social y así mismo detallando los procesos y actividades que se realizan en sustentabilidad por parte del sector financiero.

El país de referencia de la investigación es Argentina cuya capital es Buenos Aires, su población es aproximadamente de 44'560.000 de habitantes, cuenta con una superficie de 2'700.000 Km2 y la moneda local es el peso argentino, ($1 \text{ USD} = 64 \text{ ARS}$ / $1 \text{ ARS} = 61.96 \text{ COP}$) (Datosmacro, 2018). En Argentina se pueden llegar a ver personas pertenecientes a religiones como catolicismo, cristianismo, budismo, judaísmo entre otras, sin embargo, la que predomina es el cristianismo (Morales, 2019).

La organización que será objeto de estudio es el Banco Galicia, una entidad líder en el sector financiero Argentino. Cuenta con más de 590 millones en activos, los ingresos operativos netos superiores a 91 millones y con un patrimonio neto de casi 78 millones de pesos argentinos (Memoria Banco Galicia, 2019).

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo general.

- Analizar las principales características del sector financiero que se ven aplicadas al área de responsabilidad social en Argentina, tomando como caso de estudio el Banco Galicia.

1.1.2 Objetivos específicos.

- Definir las más importantes tendencias, conceptos y modelos en el marco de la responsabilidad social en Argentina.
- Detallar los proyectos e iniciativas referentes a la responsabilidad social que desarrollan las empresas del sector.
- Describir las aplicaciones de responsabilidad social en las empresas del sector financiero argentino.

2. Contexto de la misión

2.1 Factor económico

Argentina, a pesar de todos los problemas económicos, demográficos y políticos, pertenece a diversos acuerdos internacionales como el Grupo de los 20 (G20), Fondo Monetario Internacional (FMI), Mercado Común del Sur (MERCOSUR), Organización de Naciones Unidas (ONU), Organización de Estados Americanos (OEA) y Unión de Naciones Suramericanas (UNASUR), en sus cifras económicas se encontró que el IPC en febrero de 2020 fue de 51% y algunas variables indican que los ciudadanos argentinos tienen un bajo nivel de vida, ocupan el puesto 63 de 196 países en el PIB per cápita con 20 mil dólares, como aspectos macroeconómicos, su deuda pública en 2019 fue superior a 311 millones de dólares, representando el 90% del PIB, su adeudo per cápita es de 7 mil dólares por habitante; la Organización de las Naciones Unidas desarrolla actualmente un índice muy importante para demostrar y clasificar la calidad de vida en los países (IDH, índice de desarrollo humano) en el cual Argentina se posiciona en el puesto 43 (Espíndola & León, 2004).

Según reportes del indicador Doing Business, Argentina no es un país muy provechoso para hacer negocios, es decir que no es muy fácil conseguir contrapartes para iniciar emprendimientos o inversiones, exactamente se encuentra en el puesto 126 de 190 países (DoingBusiness.org, s. f.). Sin embargo, en la balanza comercial tiene más valor la exportación que la importación, esto indica que Argentina es un país con potencial productor y rasgos proteccionistas (Beltrán & Miguel, 2014).

2.2 Factor demográfico

El jefe de estado y titular de poder ejecutivo nacional es Alberto Fernández desde el 10 de diciembre del 2019 (Smink, 2019). Argentina se encuentra en la posición 31 de 196 países en la tabla de poblacional con un crecimiento demográfico del 1% anual, sin embargo, dada su gran extensión tiene 16 habitantes por Km², la esperanza de vida es de 77 años y en cuanto la tasa de fertilidad es de tres hijos por mujer (Ordorica, 2008).

Teniendo en cuenta los datos publicados por la ONU, el 4,91% de la población argentina son inmigrantes, ocupando el puesto 95 en el mundo por porcentaje de población inmigrante, la mayoría de su población es de genero femenino con un 52% del total frente a un 48% perteneciente al género masculino, el territorio argentino tiene una gran extensión latitudinal, contando con más de 3.700 km² posicionándose como el segundo país más grande de Suramérica (Datosmacro, 2019).

2.3 Factor sociocultural

La cultura de los argentinos es muy proteccionista, de hecho, definen su idioma como el porteño y no como el español, creen que uno de los mayores atractivos de su país es el fútbol y si alguien va a Argentina, aseguran que no se pueden perder un partido, definen a los taxistas como filósofos y tienen un profundo sentido de pertenencia por sus símbolos patrios, se consideran de sangre inmigrante y "familiares" (Universia.net, s. f.). Saludan siempre con un beso, suelen ser de familias grandes, son personas emocionadas y de contrastes (entre lo popular y lo sofisticado),

sobre su capital, Buenos Aires, la definen como una ciudad emblemática, llena de historia que se entrelaza con sus contextos y paisajes, también es muy común ver los cafés llenos porque es un hábito encontrarse allí para hablar (Turismo BuenosAires, 2019).

3. Contexto del sector

El sector financiero argentino ha pasado por un periodo de cambios económicos que corresponden a políticas fiscales y monetarias, sin importar la dispersión del mercado de capitales y la caída de derivados se ha vuelto a recobrar un miedo colectivo al “corralito” que se define como la prohibición de la libre disposición de dinero en efectivo en la economía (elEconomista.es, s. f.). Desde el 2018 ha venido decreciendo la economía debido a que los depósitos en moneda extranjera a las organizaciones han disminuido aproximadamente un 35%, sin embargo, muchos de los grandes economistas y banqueros del país aseguran que el sistema financiero se encuentra en condiciones adecuadas debido a la regulación del banco central sobre la volatilidad de divisas, no obstante, la gran ventaja de este sector son los bajos índices de mora que lo convierte en uno de los mejores países de Latinoamérica (La República, 2019) .

Teniendo en cuenta aspectos macroeconómicos, el sector financiero en Argentina proyecta confianza por la tendencia a un equilibrio fiscal, es decir que la administración del recaudo con el gasto publico es estable, sin embargo, a estos rasgos se adhiere la caída de la reserva de la Banca Central de aproximadamente 30.000 millones de USD para la contención de esta divisa (Meaños, 2020).

Una de las variables que ha impactado de manera negativa el factor de inversión de las empresas privadas del sector financiero argentino ha sido la inflación cuya variación exponencial ha ocasionado el deterioro de la economía en un 2,5%, seguido a esto, la moneda local se ha devaluado aproximadamente 70% frente al dólar (Miranda, 2014).

Por otro lado, la incertidumbre financiera en el país tiene una tendencia bajista gracias a las negociaciones de un crédito con el FMI que no se encontraba en el presupuesto nacional,

además, los acuerdos se hicieron en medio de un momento de volatilidad cambiaria que proyectaba inestabilidad económica, lo que causó que se despejaron todo tipo de dudas sobre la capacidad de endeudamiento de Argentina en el próximo año, esta estrategia tiene como objetivo aumentar la inversión extranjera ya que el índice de incertidumbre se redujo considerablemente y también contrarrestar el déficit fiscal a corto y mediano plazo, esta iniciativa tiene el respaldo de entidades internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM) y la Corporativa Andina de Fomento (CAF) con el fin de disminuir el índice de riesgo país en 124 puntos, lo que confirma que en la prospectiva de la economía nacional está contemplada la alta participación del sector financiero (El País, 2018). El sector puede verse impactado positivamente por la economía a largo plazo que se propone por medio de políticas sostenibles del gobierno, además de la proyección de inyección de capital proveniente de España, el cual se estima que será de aproximadamente 1.600 millones de euros anuales, dejando a Argentina como uno de los países con mayor producción de gas no convencional y alimentos, que son las industrias con mayor inversión extranjera gracias a políticas proteccionistas (Noticias Económicas Internacionales, 2019).

4. Contexto de las organizaciones visitadas

En el ámbito de la responsabilidad social en Argentina, se tuvieron en cuenta 5 empresas las cuales se destacan por sus programas de sustentabilidad. El foco principal fue analizar sus áreas de responsabilidad social por medio de visitas empresariales y de este modo tener una visión detallada de las practicas que utilizan estas organizaciones, todas las empresas son multinacionales lo que garantiza la confiabilidad de sus procesos e iniciativas. El común denominador en estas compañías es que todas cuentan con un área especializada de sustentabilidad y sus proyectos van orientados hacia las comunidades menos favorecidas y los problemas ambientales.

4.1 Coca cola- Femsa RR. SS empresarial

Para Femsa Argentina, la responsabilidad social se basa en la expectativa de cumplir objetivos a corto, mediano y largo plazo conforme al estatuto de leyes del país, uno de estos objetivos será alcanzar el 20% de energía sostenible en un plazo de aproximadamente 7 años, dado que estas acciones y objetivos se crean teniendo en cuenta su proyecto de sustentabilidad y responsabilidad social ambiental actual, dichas acciones tienen como propósito optimizar las iniciativas preliminares de la compañía, partiendo del compromiso de generar valor más allá del beneficio lucrativo, partiendo de los pilares fundamentales de esta operación tales como lo social y ambiental tanto en Argentina como en los demás países del continente donde opera (CocaCola, 2019).

4.2 Mercado Libre RR. SS empresarial

El programa de responsabilidad social corporativa de Mercado Libre Argentina, en consorcio con Mercado Libre Uruguay y Brasil se define como “Mercado Solidario” y se basa en fomentar el e-commerce creando un Market Place con el fin de que las ONG puedan vender sus productos por medio de esta plataforma y generar sus recursos, en este proyecto se han realizado 187 capacitaciones desarrollando así un mejor flujo de dinero para estas organizaciones que han podido vender más de 4.000 artículos y recaudar más de 400.000 dólares (23'000.000ARS), contribuyendo con la estrategia de sustentabilidad implantada en la empresa (Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2018).

4.3 Banco Galicia RR. SS empresarial

Siendo una entidad financiera, el modelamiento de la responsabilidad social empresarial del banco es diferente a las demás compañías visitadas debido a que se tiene que intervenir el objetivo organizacional de la compañía, para esto implementaron una división productiva del negocio la cual se encarga de establecer objetivos acordes a las políticas empresariales en donde a futuro se planea ejecutar campañas y programas acordes a la sustentabilidad y las buenas prácticas estipuladas a nivel internacional, enfocándose en la comunidad y haciendo inversiones en educación, promoción laboral y salud para fomentar el crecimiento social de algunas provincias poco favorecidas, por otro lado, en cuanto al medio ambiente, se tiene en marcha el sistema de gestión ambiental que cuenta con proyectos como el CDP (Carbon Disclosure Project) cuyo objetivo es la medición, propagación y control de la información medioambiental vital, este

programa lleva en curso más de 20 años recopilando y compartiendo de manera abierta toda la información perteneciente a las emisiones de gases de efecto invernadero (BancoGalicia, 2019).

Por otro lado, se encuentra el PRIAR (Programa Interactivo de Ayuda por Regiones) que es la campaña en la cual los empleados del Banco Galicia se encargan de priorizar y resolver problemas relacionados con salud y alimentación (BancoGalicia, 2018).

4.4 Reckitt Benckiser RR. SS empresarial

En la actualidad, el programa de responsabilidad social empresarial ha llegado a influenciar y a cambiar la calidad de vida de más de 700 millones de personas bajo un modelo distinto a las demás compañías visitadas, debido a que sus productos son una innovadora solución para satisfacer las necesidades de higiene y salud de sus clientes, por otro lado, Reckitt cuenta con campañas de sensibilización de trabajo educativo cuyo objetivo es llegar a 400 millones de personas mejorando su calidad de vida (Reckitt Benckiser.com, s. f.).

4.5 Toyota RR. SS empresarial

Esta compañía tiene un modelo de responsabilidad social empresarial que parte de tres pilares fundamentales, educación, donaciones y cuidado del medio ambiente (Toyota Compañía, s. f.).

En cuanto a la educación, Toyota se encarga de hacer inversiones en escuelas públicas como lo son Dorrego y Villa Adelina, con el fin de favorecer a todos los niños cuyas familias no cuentan con la capacidad de acceder a la educación privada, por otro lado, las donaciones se dan gracias a convenios con diferentes fundaciones encargadas de diversas problemáticas como lo

son Techo encargada del sector vivienda y Fundación Argentina de trasplante hepático, encargada del sector salud, en cuanto al medio ambiente se desarrollan campañas sustentables en torno al cuidado de la tierra, el reciclaje de diferentes materiales y la lucha contra el cambio climático (Toyota Compañía, s. f.).

5. Itinerario de la misión

La misión empresarial a Buenos Aires, dio inicio el sábado 27 de abril del 2019 con el vuelo Bogotá-Lima AV 143, cuya salida de la capital colombiana fue a las 14:15 hora local y llegó a la ciudad de Lima a las 17:14 hora local, donde se hizo una escala de aproximadamente 5 horas en el aeropuerto internacional Jorge Chávez para tomar el vuelo AV 965 con destino a la ciudad de Buenos Aires al aeropuerto internacional de Ezeiza. El día domingo 28 de abril el equipo arribó a la capital argentina a las 4:25 am, hora local y a las 2 de la tarde, después de tomar almuerzo se hizo un tour por la ciudad que tuvo una duración de 5 horas aproximadamente. El día 29 de abril a las 7 am el equipo llegó a la Universidad de Buenos Aires (UBA) para dar inicio al curso enfocado en Responsabilidad Social. A las 2 pm, empezó la visita empresarial en FEMSA-COCA COLA, que tuvo una duración aproximada de dos horas. El día 30 de abril se dio por concluido el curso en la Universidad de Buenos Aires de 7 am hasta la 1 pm, donde a las 2 pm se inició la visita empresarial en el Banco Galicia, la visita con mas relevancia de esta investigación, cuya duración aproximada fue de dos horas acompañada y guiada por la gerente de responsabilidad social del banco, Florencia Cambiaso. El día 1 de mayo se conmemora el día del trabajo, por lo tanto, es feriado. El día jueves 2 de mayo a las 9 am estaba programada la visita empresarial a Reckitt Benckiser que tuvo una duración aproximada de 1 hora y 30 minutos y a las 11 se inició la visita empresarial a Toyota, que tuvo una duración aproximada de una hora y treinta minutos, el resto del día fue otorgado para esparcimiento social. El día 3 de mayo se tomó a las 7 am el vuelo AV 088 con destino a Bogotá donde se dio por finalizada la misión empresarial a las 11:20 en el Aeropuerto internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá.

6. Revisión literaria

El Banco Galicia, entidad financiera fundada en el año 1905 en la ciudad de Buenos Aires, es el banco mas grande del país y la entidad líder en el sector financiero argentino (Dopazo & Codazzi, 2019).

Esta empresa, en compañía de distintas firmas como lo es Buenos Aires S.A.U, brinda una gran variedad de servicios financieros y cuenta con más de 3 millones de usuarios, llegando a varios canales tanto de personas naturales como jurídicas y convirtiéndose en una de las empresas diversificadas de distribución financiera más grande de Argentina (BancoGalicia, 2020a).

En cuanto al sector financiero argentino, cuyo modo de operar en la actualidad es por medio de una supervisión del Banco Central que en los últimos años ha presentado una crisis económica donde ha impactado diferentes sectores productivos del país y ha generado el apalancamiento de la economía en el sector, es por esto que no puede ser asociado como una institución si no como un régimen de acumulación, es decir que es un ente económico que regula las variables macroeconómicas partiendo de subregímenes (David, 2019).

La inyección de dólares a la economía nacional, mediante la balanza comercial y disminución del endeudamiento público, reflejó las actividades económicas privilegiadas del sector financiero para fomentar una reestructuración del mismo, contribuyendo en el presupuesto nacional y aumentando así la oferta monetaria administrada por el Banco Central para contrarrestar la crisis y poder brindarle un crecimiento sostenible a las otras industrias partiendo de la capacidad del sector financiero (Nemiña, 2012).

El sector financiero comprende todas aquellas entidades, organizaciones o empresas que cumplen la función de intermediación económica en la cual se ven presentes compañías de financiamiento comercial, corporaciones de ahorro, vivienda y bancos, sus funciones básicas son la prestación de servicios que contribuyen con el flujo económico del país, ya sea en personas jurídicas o naturales para el funcionamiento óptimo del sistema económico y el abastecimiento de áreas económicas y para ello realiza tres pasos: captación, canalización y asignación de recursos financieros (Noticias Retail, 2020). La captación de recursos para inversión depende del ahorro, y esta a su vez depende de las utilidades y liquidez que los intermediarios de estas transacciones ofrezcan, con el fin de reunir el máximo ahorro y transformarlo en recursos disponibles, por otro lado, para un buen funcionamiento también es necesaria la estructuración de inversiones con varios canales, es decir que debe haber diversidad de productos financieros, el portafolio tiene que ser amplio para no depender de otras empresas de intermediación y dicho costo en terceros se reduzca, de tal manera que se obtenga más capital para obtener el flujo y la liquidez optima (Humar, 2008).

También, es necesario que las entidades ofrezcan una financiación competitiva para captar y retener clientes y así, promover la inversión en los productos disponibles del portafolio con el fin de multiplicar el dinero, lo cual consiste en utilizar el capital que está en circulación para suplir otros gastos asumiendo que el flujo de moneda nacional pueda subsanar deudas a corto plazo y de este modo entrarán más recursos para continuar con el ciclo, de este proceso se encarga el sistema financiero para producir más dinero que no es tangible pero que al corto plazo si está disponible para su uso, lo que proporciona liquidez y dinero en efectivo, es decir billetes y monedas que representan el 10% de la oferta monetaria total, para ser mas exactos, por cada 100 pesos que existen en el sistema 10 deben ser efectivo y esto se hace posible debido a que las

entidades bancarias al momento de recibir una consignación, pueden realizar un préstamo de hasta el 90% del capital captado (Barrera, 2008), es por esto que es necesaria la supervisión de los movimientos para un correcto funcionamiento del sistema, tomando el nombre de soporte de la política monetaria y se utiliza fundamentalmente para controlar la inflación y deflación (Banco Central de la República Argentina, 2017).

Por otro lado, el Banco Galicia ha fomentado su imagen corporativa por medio de proyectos de responsabilidad social empresarial que lo han llevado a obtener la confianza de inversionistas y accionistas que han depositado su capital en la entidad (C. Florencia, comunicación personal, 2019)

Frente a la responsabilidad social para la adquisición de los shareholders se debe comprender el significado de la sustentabilidad. En la actualidad existen muchos significados de responsabilidad social empresarial (RSE), pero se puede consolidar como un conjunto integrado de normas, símbolos y programas enfocados en lo moral y la ética, los factores socioculturales, el capital humano y el medio ambiente (Calvente, s. f.). Esta definición comprende la gran cantidad de compromisos socioeconómicos y medioambientales de las compañías tanto en su parte privada como pública (Lozano et al., 2012). Uno de los factores más importantes por el cual las empresas buscan mejorar su responsabilidad social (RS) es la imagen de marca y reputación corporativa, la cual se considera como la conglomeración de percepciones de los clientes respecto a la organización, teniendo en cuenta una serie de procesos afectivos y cognitivos con los stakeholders, por ello no hay que confundir el buen manejo de la imagen de marca y reputación con el marketing (Amato et al., 2016). Siendo la reputación corporativa de vital importancia a la hora de conseguir inversionistas o retenerlos debido a que estos buscan la organización que les ofrezca más confianza para depositar su capital y la empresa que mejor

percepción cognitiva brinde, se convertirá en la más atractiva para invertir, las organizaciones mas llamativas para estos inversionistas son aquellas entidades del sector financiero, es decir aquellas compañías que dependen mucho de su reputación y de la coyuntura del país, por esta razón cabe aclarar la conexión que hay entre el sector financiero y la responsabilidad social (Razeg, 2010).

Una vez esta clara la relación entre las dos variables mencionadas anteriormente, cabe mencionar de donde se deriva la responsabilidad social en Argentina. Entre 1920 y 1976 cuando el partido peronista implanto la idea en la sociedad argentina de justicia social y la gran crisis económica del país golpeó a todas las familias argentinas, generando un impacto en la comunidad que desarrolló una iniciativa con los más afectados, creando así los primeros proyectos enfocados a responsabilidad social empresarial (Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa, s. f.).

La responsabilidad social entre las empresas y la sociedad dan la noción de un desarrollo sostenible en el tiempo, con capital humano que toman conciencia de una perspectiva a largo plazo con contenidos constructivos de valor agregado para los actores directamente o indirectamente relacionados con esta, todo yace en la diversidad del concepto de responsabilidad empresarial donde se hace indispensable la calificación y automatización del estado empresarial, con el fin de realizar un análisis de estrategias y acciones basadas en empresas líderes del mercado local, también hay que realizar investigaciones que las incorporen a los grandes temas de la sociedad en las prácticas de un desarrollo social, en ese contexto las empresas con mayor prestigio del país deberían dar ejemplo de cómo se realizan estas prácticas teniendo en cuenta cada una de las dimensiones de su objeto social y de negocio (Argandoña, 2020). A partir de esa hipótesis podemos asegurar que el concepto de la responsabilidad social empresarial lleva a que

las marcas sean solidarias o se considere una marca social para clasificar el capital humano en un capital simbólico para el resto del sector dado que genera un concepto de confianza tanto en sus potencialidades como en la correcta utilización de recursos. Todo esto es para su plena inclusión en posibles escenarios reales y potenciales en la medida que su capacidad para generar dichas estrategias contribuya con su “capital humano simbólico” a la sociedad (Fanti & Buccella, 2019).

7. Discusión

El Banco Galicia enfoca su programa de Responsabilidad Social Corporativa en un modelo de gestión que atraviesa toda la cadena de valor del negocio, la entidad cuenta con múltiples programas que están enfocados a la responsabilidad social entorno al ambiente, la sustentabilidad y la comunidad (GaliciaSustentable, s. f.a), por otro lado, la organización cuenta con una fundación creada en 1964 que se encarga de apoyar a varias empresas con el fin de resolver objetivos sociales por medio del programa Redondeo Solidario, el Banco Galicia trata problemas ambientales por medio del programa SGA (Sistema de gestión ambiental) cuyo propósito es brindar un apoyo para administrar y optimizar el comportamiento del medio ambiente, este sistema comprende un gran número de variables medioambientales que en este momento se consideran críticas (Emisiones de Co₂, reciclaje, energía, agua y gas) (GestiónAmbiental, s. f.). La comunidad como aspecto importante para Banco Galicia cuenta con programas de ayudas a diferentes enfoques de la sociedad argentina, para este proceso se llevan a cabo alianzas con organizaciones no gubernamentales que identifican las mayores problemáticas sociales que se encuentran en la comunidad y tratan con las mismas, es por eso que se tienen programas enfocados a la educación (Potenciamos tu talento), promoción laboral (Mezzofinanzas), salud (Programa de nutrición infantil) y por ultimo el Programa de restauración de patrimonio histórico que se encarga de hacer homenaje a la cultura y símbolos patrios de Argentina, desde el 2005 a la actualidad se han restaurado mas de 10 estructuras que hacen parte del patrimonio histórico de la nación, también se cuenta con opciones de voluntariados donde cualquier persona interesada puede participar contribuyendo con su ayuda para beneficiar a comunidades poco favorecidas, la actividad mas importante de sustentabilidad del banco y una de las mas grandes del país es el

PRIAR (Programa interactivo de ayuda por regiones) cuyo objetivo es mejorar la infraestructura de algunos de los hogares, la construcción de colegios, centros de salud, restaurantes e incluso viviendas con la ayuda de quienes quieran participar de estas iniciativas y los aliados del banco (GaliciaSustentable, s. f.b).

El principal interrogante es el porqué esta entidad invierte tanto capital humano y económico en la responsabilidad social puesto que el impacto negativo de la compañía hacia a la sociedad y al ambiente no es comparable con otras empresas, sin embargo, se puede apreciar que el banco cuenta con diversos proyectos enfocados a la sociedad, esto con la finalidad de implantar una reputación corporativa para captar clientes o inversionistas que brinden un mayor flujo de caja a la entidad y así, traer consigo beneficios para la compañía (Larrache, 2009). Uno de los mayores beneficios es la credibilidad que genera la organización con sus clientes potenciales, esto crea confianza y un incentivo a la inversión tanto doméstica como extranjera y que influye a los demás actores del sistema financiero a implementar estas prácticas con el fin de que a largo plazo dichas inversiones en la banca privada sean una ventaja para mitigar el impacto de la tendencia alcista de los precios (García-De los Salmones & Pérez, 2018). Para que el proceso sea exitoso, es esencial una buena administración de los recursos que se han captado, es necesario canalizar el dinero mediante la diversificación del portafolio tanto para personas jurídicas como naturales y así retener a los clientes, esto se lleva a cabo implementado productos y servicios tales como tarjetas de préstamos personales, seguros e inversiones con unas buenas tasas de financiamiento con el fin de generar liquidez para las personas y flujo para la entidad (Lizarzaburu & del Brio, 2016). Por ejemplo, el Banco Galicia actualmente cuenta con ofertas de tarjetas integradas como: tarjetas visa, tarjetas naranjas, tarjeta nevada, tarjeta banco Galicia, tarjeta MasterCard, plan efectivo si, tarjeta naranja clásica, tarjeta naranja oro, tarjeta move y tarjeta anónima, que además

posiciona al Banco Galicia como el principal emisor del país y líder consolidado del mercado (BancoGalicia, 2020b) .

8. Reflexiones

La premisa general de la responsabilidad social va directamente relacionada con la ética y la moral corporativa, en este orden de ideas las empresas deben tener como objetivo principal de la responsabilidad social aportar con los problemas de la sociedad en la cual se ven involucrados (Kowszyk et al., 2019).

Las empresas del sector financiero argentino, sin duda alguna tienen los proyectos de responsabilidad social empresarial enfocados hacia una sustentabilidad nacional que es objeto de beneficio para todos los involucrados en el negocio, a pesar de que en una segunda instancia la responsabilidad social atrae beneficios económicos, en Argentina no existen exenciones fiscales para quienes hagan uso de estas prácticas, esto confirma que las empresas del sector financiero, tienen el total propósito de contribuir con la sociedad partiendo del principio de la ética corporativa (Muñoz-Martín, 2013). Este patrón no se refleja en otros países de Latinoamérica, debido a que la responsabilidad social pasa a un segundo plano a causa de las exenciones fiscales que se obtienen por el manejo de estos proyectos en la sociedad, se llegan a implementar iniciativas como donaciones, bonificaciones y ayudas transversales al objetivo organizacional que son motivo de reducciones impositivas por parte del gobierno, por otra parte existen países en Suramérica en los cuales el gobierno decreta como obligatoria la creación de proyectos de sustentabilidad para las empresas (Ríos, 2016).

Una vez se entiende y se aplica la ética en la responsabilidad social, vienen diferentes beneficios como la captación y retención de clientes que en Argentina se evidencia de manera clara dando una buena imagen corporativa de las entidades y de paso contribuyendo con la sociedad (Argentina.gob, 2018). Se puede considerar a Argentina como uno de los mejores

países en responsabilidad social corporativa del continente americano y todos aquellos países que quieran incursionar en la sustentabilidad deberían tener como punto de partida los proyectos e iniciativas que se aplican en Argentina pues la manera de desarrollar este tipo de acciones en este país tiene beneficios tanto sociales como económicos (AmericaEconomica.com, s. f.).

9. Conclusión

En conclusión, la responsabilidad social empresarial en el sector financiero debe ser una práctica enfocada en campañas y modelos de gestión debido a que las entidades que se encuentran en este sector se caracterizan por ofrecer productos intangibles cuyo propósito es contribuir con la solvencia de quienes los adquieren. Es por esta razón que las entidades no pueden ofrecer un modelo de responsabilidad social basado en el valor agregado del producto, sin embargo, dentro de las practicas más comunes en estas entidades se ve la creación de programas cuyo enfoque fundamental es contribuir con algunos pilares claves de la sociedad (cultura, comunidad, medio ambiente etc.).

Dentro de los modelos de sustentabilidad de las empresas financieras, se encuentra de manera común el abarcar el mayor campo de acción posible, es decir, intentan tener dentro de sus programas todos los pilares necesarios para tener un modelo de gestión completo en todas las áreas que precisen de ayudas dentro de la sociedad.

10. Referencias

- Amato, C. N., Buraschi, M., & Peretti, M. F. (2016). Orientación de los empresarios de Córdoba-Argentina hacia la sustentabilidad y la responsabilidad social empresarial: Identificación de variables asociadas a cada constructo. *Contaduría y Administración*, 61(1), 84-105. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.10.001>
- AmericaEconomica.com. (s. f.). *Empresas argentinas aumentan acciones de responsabilidad social*. <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/comercio/empresas-argentinas-aumentan-acciones-de-responsabilidad-social>
- Argandoña, A. (2020). La responsabilidad social de la empresa según el pensamiento de Leonardo Polo. *Corporate Social Responsibility in the Thinking of Leonardo Polo*, 22, 101-118. <https://doi.org/10.15581/013.22.101-118>
- Argentina.gob. (2018). *Responsabilidad Social*. Argentina.gob.ar. <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/responsabilidadsocial>
- BancoGalicia. (2018). *Memoria Anual Informe Integrado 2018 | Banco Galicia*. <http://www.galiciasustentable.com/II2018/>
- BancoGalicia. (2019). *Compromisos Internacionales*. <http://www.galiciasustentable.com.ar/banca/online/sustentable/web/BancoGaliciaSustentable/nuestragestionsustentable/CompromisosInternacionales/>
- BancoGalicia. (2020a). *Banco Galicia Personas, ofrece los productos y servicios más desarrollados para todos nuestros clientes*. <https://www.bancogalicia.com/banca/online/web/Personas>

- BancoGalicia. (2020b). *Información Corporativa*.
<https://www.bancogalicia.com/banca/online/web/Institucional/InformacionCorporativa>
- Barrera, L. C. A. (2008). Derecho del Consumidor y Su Aplicacion en el Sector Financiero. *Revista E-Mercatoria, Issue 1*, 1.
- Banco Central de la República Argentina. (2017). *Política Monetaria*.
<https://www.bcra.gob.ar/PoliticaMonetaria/IPOM1017.asp>
- Beltrán, G. J., & Miguel, P. (2014). Doing culture, doing business: A new entrepreneurial spirit in the Argentine creative industries. *International Journal of Cultural Studies*, 17(1), 39-54. <https://doi.org/10.1177/1367877912461906>
- Calvente, I. A. M. (s. f.). *El concepto moderno de sustentabilidad*.
<http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/uais-sds-100-002%20-%20sustentabilidad.pdf>
- CocaCola. (2019, noviembre 15). *Coca-Cola Femsa - Reporte Integrado 2018*.
<https://www.coca-colafemsa.com/KOF2018/es/about.html>
- Datosmacro. (2018). *Argentina—Población 2018* | *datosmacro.com*.
<https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/argentina>
- Datosmacro. (2019, noviembre 15). *Argentina: Economía y demografía 2019*. *datosmacro.com*.
<https://datosmacro.expansion.com/paises/argentina>
- David, P. (2019). El rol del sistema financiero argentino en los subregímenes. Una caracterización reciente. *Ejes de Economía y Sociedad*, 3(4), 123-142.
- DoingBusiness.org. (s. f.). *Doing Business Report*.
<https://espanol.doingbusiness.org/es/doingbusiness>

- Dopazo, J. & Codazzi. (2019). *Banco Galica, banca minorista*.
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/8546>
- elEconomista.es. (s. f.). *Corralito financiero: Qué es - Diccionario de Economía - elEconomista.es*.
<https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/corralito-financiero>
- El País. (2018). *Argentina baja incertidumbre financiera y asume deberes*.
<https://negocios.elpais.com.uy/noticias/argentina-baja-incertidumbre-financiera-asume-deberes.html>
- Espíndola, E., & León B., A. (2004). *Nota técnica acerca del Índice de Desarrollo Humano del PNUD*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/31890>
- Fanti, L., & Buccella, D. (2019). Corporate social responsibility in a unionised duopoly. *Responsabilidad social empresarial en un duopolio sindicalizado*, 46(2), 227-244.
- GaliciaSustentable. (s.f.a). *Colaboradores*.
<http://www.galiciasustentable.com.ar/banca/online/sustentable/web/BancoGaliciaSustentable/Colaboradores/Colaboradores>
- GaliciaSustentable. (s. f.b). *Galicia Sustentable*.
<http://www.galiciasustentable.com.ar/banca/online/sustentable/web/BancoGaliciaSustentable>
- García-De los Salmones, M., & Pérez, A. (2018). Reacciones hacia la publicidad de responsabilidad social corporativa de entidades financieras. *UCJC Business & Society Review*, 60, 18-53. <https://doi.org/10.3232/UBR.2018.V15.N4.01>

GestiónAmbiental. (s. f.). *Sistema de Gestión Ambiental (SGA)*.

<http://www.galiciasustentable.com.ar/banca/online/sustentable/web/BancoGaliciaSustentable/Ambiente/SistemadeGestionAmbiental>

Humar, F. A. (2008). Estructura Del Sistema Financiero Argentino. *Revista de la Maestría en Derecho Económico*, 4, 63-90.

Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa. (s. f.). *Responsabilidad social corporativa en Argentina*. <http://intersindical.com/anterior/pdf/RSE%20en%20Arg.pdf>

Kowszyk, Y., Castro, M., Maher, R., & Guidolin, A. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Unión Europea, América Latina y el Caribe*. <https://eulacfoundation.org/es/documentos/responsabilidad-social-empresarial-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible-en-la-uni%C3%B3n>.

La República. (2019). *Argentina fija el control de divisas y el FMI analiza "al detalle" estas medidas*.

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/argentina-fija-el-control-de-divisas-y-el-fmi-analiza-al-detalle-estas-medidas-2903441>

Larrache, E. (2009). *Responsabilidad social empresarial en el sistema financiero argentino*. <http://reporteeconomico.com.ar/wp-content/uploads/archive/investigaciones6638488.pdf>

Lizarzaburu, E., & del Brio, J. (2016). Responsabilidad Social Corporativa y Reputación Corporativa en el sector financiero de países en desarrollo. *Corporate Social Responsibility and Corporate Reputation in the financial sector of developing countries*, 10(1), 42-65. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N1.02>

Lozano, J.-F., Raufflet, E., Barrera, E., & García, C.(2012). *Responsabilidad social empresarial*. Pearson.

- Meaños, F. (2020). *Vuelven las tasas reguladas: El Banco Central fijó un rendimiento mínimo para los plazos fijos menores a \$1 millón.*
<https://www.infobae.com/economia/2020/04/17/vuelven-las-tasas-reguladas-el-banco-central-fijo-un-rendimiento-minimo-para-los-plazos-fijos-menores-a-1-millon/>
- Memoria Banco Galicia. (2019). *Estados financieros 2019 Banco Galicia*
https://www.bancogalicia.com/banca/wcm/connect/78f6efb7-0743-4bfa-b514-e6028b5e6d31/Memoria%26EEFF_BGBA_2019.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n273V5m
- Miranda, R. (2014). Comercio y política: Argentina entre las potencias y las no potencias. Latinoamérica. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 59, 41-67.
[https://doi.org/10.1016/S1665-8574\(14\)71725-9](https://doi.org/10.1016/S1665-8574(14)71725-9)
- Morales, E. (2019). La diversidad religiosa en el interior argentino: La Pampa, siglos XX y XXI. *Religious diversity in inland Argentina: La Pampa, 20th and 21st centuries.*, 23(2), 31-55. <https://doi.org/10.19137/huellas-2019-2311>
- Muñoz-Martín, J. (2013). Ética empresarial, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Creación de Valor Compartido (CVC). *Business Ethics, Corporate Social Responsibility (CSR) and Creating Shared Value (CSV).*, 7(3), 76-88.
<https://doi.org/10.3232/GCG.2013.V7.N3.05>
- Nemiña, P. (2012). Argentina: Camino del desendeudamiento (1991-2011). *Ola Financiera*, 5(12), Article 12. <http://dx.doi.org/10.22201/fe.18701442e.2012.12.40387>
- Noticias Económicas Internacionales. (2019). *Los bancos españoles destacan la solidez bancaria argentina pese a la crisis.* <https://www-emis-com.ez.urosario.edu.co/php/search/doc?dcid=663199198&ebsco=1>

- Noticias Retail. (2020). *Estudios: ¿Cómo entender a los nuevos consumidores del sector financiero?* <https://www-emis-com.ez.urosario.edu.co/php/search/doc?dcid=648417601&ebsco=1?>
- Ordorica, M. (2008). ¿Qué escenario demográfico se quiere para el mundo: Crecimiento lento, población estacionaria o la extinción? *Ciencia Ergo Sum*, 15(3), 243- 250 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10415302>
- Razeg, F. C. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 119-130. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70137-6](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70137-6)
- Reckit Benckiser.com. (s. f.). *Who we are.* <https://www.rb.com/about-us/who-we-are/>
- Responsabilidad Social y Sustentabilidad. (2018, agosto 31). *Mercado Libre genera impacto económico, social y ambiental en la región.* <https://www.responsabilidadsocial.net/mercado-libre-genera-impacto-economico-social-y-ambiental-en-la-region/>
- Rios, J.A. (2016) Beneficios en impuesto sobre la renta relacionados con la responsabilidad social empresarial en personas jurídicas. *Contexto* 5, 7-17.
- Smink, V. (2019, diciembre 9). Asume Alberto Fernández: Los 5 desafíos económicos que enfrentará el nuevo presidente de Argentina. *BBC News Mundo.* <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50216111>
- Toyota Compañía, T. C. F. de A. (s. f.). *Responsabilidad Social Empresaria | Toyota Compañía Financiera Argentina S.A.* <https://www.toyotacfa.com.ar/>

Turismo BuenosAires. (2019, noviembre 15). *Sitio oficial de turismo de la Ciudad de Buenos Aires*. <https://turismo.buenosaires.gob.ar/es>

Universia.net. (s. f.). *Cultura y tradiciones en Argentina*. <https://www.universia.net.co/estudiar-extranjero/argentina/vivir/cultura-tradiciones/2644>