



**UNCUYO**  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE CUYO



Universidad Nacional de Cuyo - Facultad de Ciencias Económicas

Tesis de grado de la carrera Licenciatura en Administración

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y SU APLICACIÓN A LA MULTINACIONAL HAMBURG SÜD**

**ALUMNA:** Ana Clara Conte Vignolo

**N° DE REGISTRO:** 29057

**DIRECTOR:** Maria Eugenia Godoy

**AÑO:** 2021

**CARRERA:** Licenciatura en Administración.

**MAIL :** anacontevignolo@gmail.com

## **ÍNDICE :**

<b>RESUMEN TÉCNICO.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>MANIFIESTO HAMBURG SÜD.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I – HAMBURG SÜD.....</b>	<b>6</b>
Historia y contenido.....	7
Perfilempresarial.....	8
Visión, misión y objetivos.....	9
Sedes.....	10
Departamentos.....	12
<b>CAPÍTULO II – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA.....</b>	<b>14</b>
Orígenes de la RSE.....	15
Normativas.....	17
<b>CAPÍTULO III- HAMBURG SÜD Y SU APLICACIÓN A LA RSE.....</b>	<b>20</b>
Aplicación al medioambiente.....	25
Calidad, medioambiente y seguridad.....	27
<b>CAPÍTULO VI- RECOMENDACIONES DE MEJORAS.....</b>	<b>29</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>

# RESUMEN TÉCNICO

La responsabilidad Social Empresaria es una temática que cada vez aparece más en las organizaciones y empresas, dada su importancia que conlleva al bienestar de las personas y el medioambiente. Esta necesidad surge a partir de generar un ambiente recíproco entre la empresa y su alrededor.

La presente Investigación propone indagar sobre cómo influye en una empresa internacional aplicar esta política de responsabilidad social empresaria de manera interna, para con sus empleados y de qué manera provocan una satisfacción en ellos. Así como también investigar como la responsabilidad social con el medioambiente provoca una buena imagen en la empresa y buenos resultados financieros.

El presente estudio consiste en un análisis interno sobre la multinacional Hamburg Süd a través de su historia y sus implementaciones diarias para observar si realmente cumplen y de qué manera con la Responsabilidad social empresaria ya sea interna o externamente.

Los resultados indican que efectivamente se práctica en varios ámbitos dentro de esta empresa RSE, tales como beneficios a los empleados, obra social, ayuda psicológica y con el medioambiente como por ejemplo emplear un combustible menos dañino para los océanos, en los buques. Por otro lado, se presentan mejoras o nuevos proyectos dentro de esta temática que podría implementar o mejorar.

**Palabras clave: Responsabilidad social empresaria, RSE, medioambiente, personas.**

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo lleva a cabo el análisis de la implementación de Responsabilidad Social empresaria en una empresa de transporte marítimo de mercaderías, con sedes en varios países del mundo. La finalidad del mismo es poder compartir todas las formas en que una multinacional puede llevar a cabo RSE tanto para el cuidado del medioambiente como con sus trabajadores. Por último, se darán ciertas recomendaciones para mejorar su aplicación dentro de esta gran empresa.

El primer capítulo tratará de la historia de esta empresa multinacional llamada Hamburg Süd, sus orígenes, estructura y departamentos. Además, se definirá su misión, visión y valores de esta gran compañía.

En el segundo capítulo se podrá encontrar los orígenes, alcances y normativas de la RSE que deben cumplir las organizaciones, para llevar a cabo un plan de responsabilidad sobre sus “stakeholders ” o todas aquellas personas afectadas por las actividades y decisiones de una empresa.

En el tercer capítulo, se realizará una fusión de los dos primeros apartados, demostrando en qué medida esta firma cumple con RSE en sus actividades diarias, en sus dos segmentos definidos en este trabajo: medioambiental y para con las personas que trabajan dentro.

Por último, en el capítulo final, se pondrán a disposición una serie de recomendaciones de mejoras, que la compañía podría aplicar o mejorar las que ya está realizando.

# MANIFIESTO HAMBURG SÜD

El océano es el mismo para todos.

Las distancias, los trayectos pueden también ser los mismos.

Pero aquello que está entre un extremo y el otro, NO.

Es por eso, que somos mucho más que navegación.

Sabemos que en origen y destino hay alguien esperándonos.

Dentro de nuestros contenedores hay más que productos.

Hay expectativas, confianza, negocios, esperanza y mucho más.

El mar, el cielo, las rutas y los caminos. Ese es nuestro medio.

Nos apasiona navegar por el mundo.

Así, obsesionados por el reto de nuestra historia somos capaces de cumplir con cualquier viaje.

Porque nuestro objetivo es llegar al destino final: usted

**DESDE CUALQUIER LUGAR. POR MAR. PARA USTED**

# CAPÍTULO I

## HAMBURG SÜD

## HISTORIA Y CONTENIDO

El grupo Hamburg Süd es una naviera que nace en la ciudad de Alemania, Hamburgo. Su función primordial es el transporte marítimo de mercaderías a través de contenedores y buques propios de la línea. La misma comercia todo tipo de productos, desde vino, mosto, frutas secas, productos de limpieza, maquinaria pesada hasta automóviles, entre otros.

En 1871, año de su fundación, tres buques ofrecían servicios de líneas entre Hamburgo y Sudamérica, principalmente comercializaban café en esta época y actualmente 177 barcos operan a nivel mundial. Durante toda su fundación recorrieron varios inconvenientes que dejaron sin flota de buques a la empresa.

En 1920, tras la primera Guerra Mundial sufrieron la pérdida total de la flota y comenzaron desde nuevo a reconstruirla, el primer buque en ser **reconstruido** fue llamado “Argentina”.

En 1927 El “Cap Arcona II” comienza su servicio como buque insignia de la flota de pasajeros de Hamburg Süd. Recorre el tramo de Hamburgo a Buenos Aires en tan solo 15 días.

En 1945 La Segunda Guerra Mundial provoca una nueva pérdida total de la flota. Los barcos se pierden o deben ser entregados como parte de los gastos de reparación. Luego de este periodo, comenzaron de nuevo a armar buques y a encontrar nuevas rutas de comercio en todo el mundo y fue comprando acciones y adquiriendo otras empresas navieras para seguir expandiéndose. A la fecha, operan con 177 barcos a nivel mundial y millones de contenedores que viajan por todo el mundo.

Desde el 1 de diciembre de 2017, Hamburg Süd pertenece a la gran naviera A.P. Moller Maersk. La misma, desde 1996 es la compañía de transporte marítimo más grande del mundo. Su casa matriz está en Copenhague, Dinamarca, además de tener 135 oficinas alrededor del mundo. A pesar de esta gran fusión entre multinacionales, Hamburg Süd sigue siendo comercialmente independiente, así como también sus principios e ideales.

Actualmente, Hamburg Süd sigue atravesando cambios dentro de su estructura interna de manera gradual para no afectar el trabajo de sus empleados.

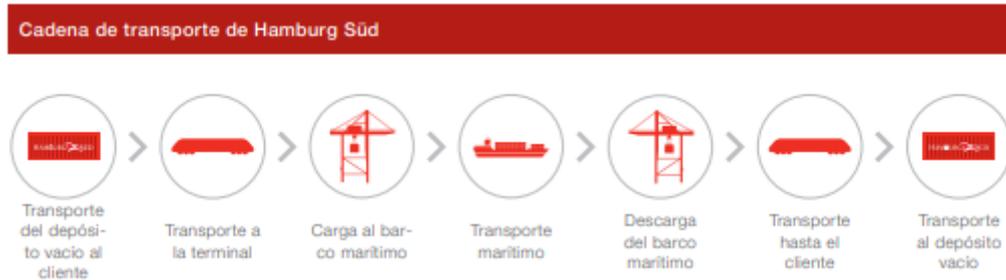
### **PERFIL EMPRESARIAL**

Hamburg Süd es una de las diez mayores navieras de contenedores del mundo, y su sede central está situada en Alemania. En calidad de organización de logística y transporte que opera a nivel internacional, con sus casi 6.400 empleados está presente en todo el mundo, tanto en tierra como en mar. Su abanico de prestaciones va mucho más allá del mero transporte marítimo de puerto a puerto: hoy en día, el Grupo Hamburg Süd abarca toda la cadena logística de puerta a puerta.

Tal como se mencionó en el apartado anterior, debido a la fusión entre las dos multinacionales ( Hamburg Süd y el grupo Maersk) a partir del año 2017, es que esta naviera tuvo la posibilidad de obtener mayores destinos comerciales a los cuales ofrecer a sus clientes.

Actualmente, la empresa está cambiando su rumbo o idea principal de cómo trabajar. Por ejemplo, uno de los objetivos establecidos por año para todo el sector comercial es realizar la mayor cantidad de movimientos intermodales, es decir, ofrecer tanto el tramo terrestre como el tramo marítimo. En pocas palabras, realizar un servicio integrado de puerta a puerta para el cliente final. Ésta nueva forma de operar se ha establecido estos últimos meses, para ofrecer

un mejor servicio al cliente, de esta manera, aumentará la confianza y satisfacción al momento de elegir con cual naviera exportar su producto.



## VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS

**Visión:** *“Actuar de forma sostenible es fundamental para Hamburg Süd. Deseamos reducir al máximo el impacto negativo de nuestra actuación adaptando nuestras actividades corporativas en beneficio del medio ambiente, de nuestros empleados y nuestros clientes. Nuestro objetivo es contribuir a que la cadena logística resulte sostenible en su totalidad”*  
 (Dr. Arnt Vespermann, CEO )

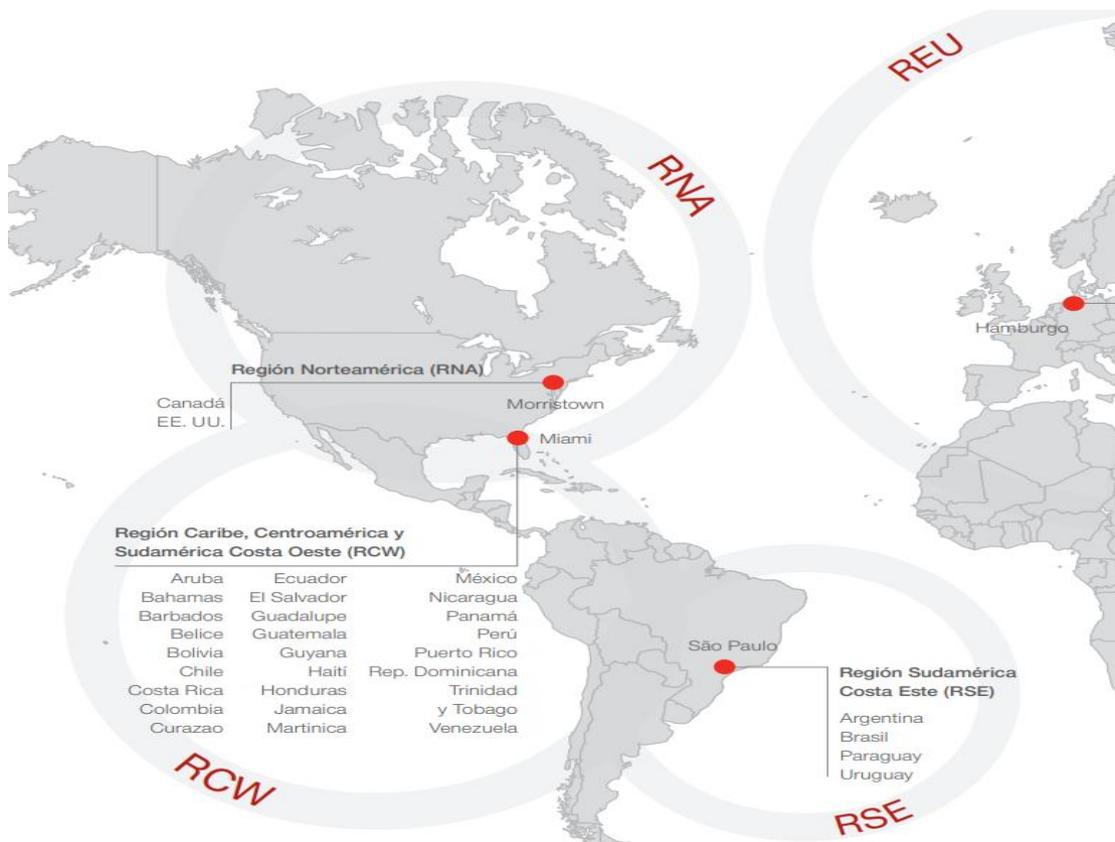
### Misión:

- **“Desde cualquier lugar:** ofrecer, donde quiera que este, desde cualquier origen y siempre lo que necesite, la mejor solución logística para las necesidades de sus clientes.
- **Adecuados a su necesidad:** Nos gustan los desafíos por mar, tierra o por dónde necesite, es nuestro medio para garantizar la máxima seguridad y rapidez de ejecución.
- **Para usted:** trabajamos día y noche por aquello que es lo más apreciado: su confianza. Porque el destino, desde el origen, siempre es usted.”(Hamburg Süd Line)

**Objetivo:**

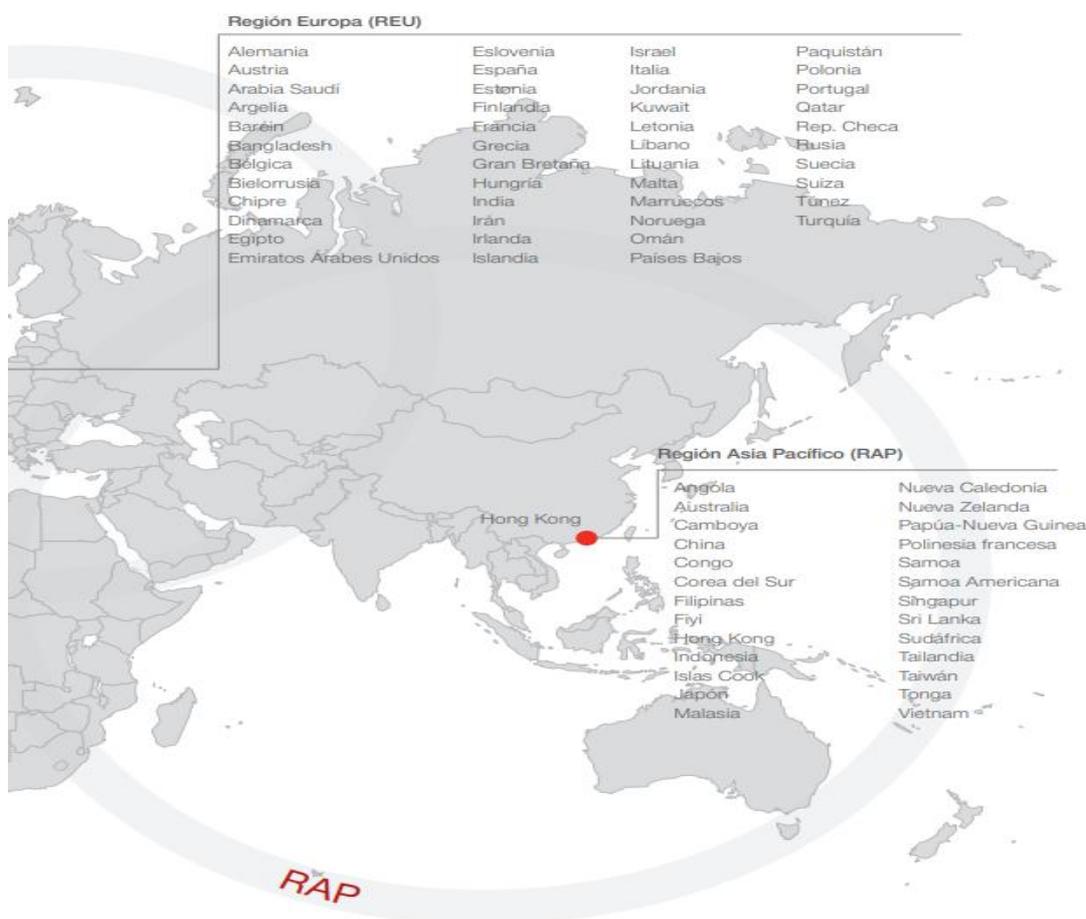
“Nuestro objetivo para los próximos años es seguir reforzando nuestra posición de mercado en un entorno altamente competitivo. La gran calidad de nuestros servicios, que nos ayuda a asegurar la satisfacción de nuestros clientes, sigue siendo un elemento clave en este camino. Al mismo tiempo, mantendremos el rumbo iniciado en términos de sostenibilidad, en la línea de una filosofía empresarial equilibrada de tres pilares. Aunque esto no parezca algo sencillo en los tiempos económicamente tumultuosos que corren, estamos convencidos de que solo una empresa que actúa de forma sostenible puede cosechar éxitos a largo plazo. Por ello no nos daremos por satisfechos al conseguir los objetivos medioambientales establecidos; los consideraremos más bien como la base para los siguientes pasos”. (Junta directiva de Hamburg Süd)

**SEDES**



Hamburg Süd y sus filiales están representadas en más de 100 países por unas 250 oficinas a nivel mundial, incluyendo más de 100 propias. Las unidades organizativas de la empresa se clasifican en cinco regiones: Sudamérica Costa Este (RSE), Caribe y Costa Oeste de América Latina (RCW), Norteamérica (RNA), Europa (REU) y Asia Pacífico (RAP)

En Argentina, cuenta con dos oficinas, una ubicada al este del país, en la ciudad autónoma de Buenos Aires. La misma cuenta con una capacidad de 200 personas para su desarrollo profesional. La segunda oficina se encuentra en la ciudad de Mendoza con una capacidad laboral de 10 personas. Ésta última tiene la particularidad de estar ubicada en un lugar estratégico ya que comercializa principalmente vino hacia todo el mundo. Este commodity se exporta desde la provincia vitivinícola tanto por la costa de Chile como por la costa de la ciudad de Buenos Aires ( terminal del río de la plata ).



## DEPARTAMENTOS

La empresa cuenta con varios departamentos, cada uno es de vital importancia para hacer el correcto funcionamiento de ella y para que el cliente tenga la mayor satisfacción posible en su resultado final. Todos están interconectados entre sí y se necesitan unos a otros.

*Departamento de ventas*, donde se encuentran el equipo comercial y ejecutivos de cuenta. Su función principal es ofrecer nuestro servicio y cotizaciones.

*Departamento de marketing*, el cual se encarga de las páginas web, newsletter y todo lo relacionado a la estrategia de marketing para que la empresa tenga una excelente imagen.

*Departamento de operaciones*, donde se lleva a cabo del seguimiento de las cargas de exportación.

*Departamento de administración, finanzas y contabilidad*. Ellos llevan a cabo las funciones de acreditar pagos y controlar deudas existentes, entre otros.

Uno de los más importantes y desarrollados dentro del grupo Hamburg Süd, es el área de *recursos humanos*. Tiene la función de asegurarse de que todo el personal de esta compañía, cumplan con sus necesidades básicas dentro de la misma y que trabajen en un ambiente en el cual les gusta estar.

Por último, están las áreas que se encuentran en los puertos marítimos, donde trabajan miles de empleados y su función primordial es que todos los contenedores se embarquen en el buque correspondiente y de manera adecuada.

## PROCESO DE EXPORTACIÓN

**Normalmente, el proceso de exportación que se realiza en esta empresa es el siguiente:**

- 1- Un cliente solicita cotización a un determinado destino, según sus requerimientos.
- 2- El departamento de Ventas, realiza esta cotización y la registra para poder enviársela al cliente.
- 3- El cliente, una vez que tiene este agreement puede proceder a realizar una reserva o booking en inglés de acuerdo a su solicitud antes procesada.
- 4- Desde el departamento de Customer Service, se le confirma esa reserva y se la envía al cliente.
- 5- El cliente es el encargado de realizar la parte operativa terrestre hasta que el contenedor llegue al puerto de embarque elegido
- 6- Se carga su contenedor en el buque seleccionado y terminado su tiempo de trayecto llega a su destino final.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

### **Responsabilidad Social**

Hamburg Süd espera de sus proveedores el reconocimiento y cumplimiento de las leyes internacionales referentes a los derechos humanos. Esto incluye aquellas relativas a la protección del empleado respecto a la prohibición de cualquier tipo de trabajo forzado, castigo físico y la contratación de mano de obra menor de edad, acogiéndose a los convenios de la OIT ( Organización Internacional del Trabajo) o cualquier legislación nacional aplicable al respecto. Además espera que no haya discriminación ilegal de empleados, que se asegure el dar cumplimiento a las leyes concernientes a la carga laboral, remuneración salarial e instalaciones de trabajo. El proveedor también debe asegurarse que sus subcontratistas y proveedores cumplan con dichas leyes.

# CAPÍTULO II

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

## *¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA?*

La RSE, hace referencia al concepto y la práctica sobre cómo la empresa se relaciona e impacta en la sociedad, y a cómo la sociedad y las expectativas sociales afectan a la empresa.

Es decir, es el compromiso consistente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno, como en lo externo considerando las expectativas de todos sus participantes, en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente y para la construcción del bien común. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de la mejora continua, medida y consistente que permite a la empresa ser más competitiva, no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en las que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.

Según estudios se ha comprobado que lo más importante en este momento para todas las empresas es CONSTRUIR VALOR y que la única forma de poder crecer de manera sostenida y sustentable es construyendo ese valor para todos los grupos de interés.

## *ORÍGENES DE LA RSE*

La RSE surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales, como el apartheid. Despierta el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables.

La sociedad comienza a darse cuenta del impacto de las empresas u organizaciones en su entorno y piden una mayor revisión de este efecto. Así nace la responsabilidad social empresarial, como una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera o un capricho.

El concepto Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es acuñado por primera vez en 1953 por el estadounidense Howard R. Bowen, economista americano y llamado padre de la RSE, en su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" en la que el autor apelaba a la responsabilidad social de las corporaciones para producir, no sólo bienes y servicios, sino devolver a la sociedad parte de lo que ésta les había facilitado. La ética y los valores empresariales empiezan a tratarse en el mundo universitario y es en los años 60 y 70 cuando realmente se desarrolla el debate académico sobre los fines de la empresa.

A partir de los años 90, ya no se considera a la responsabilidad social empresarial como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que atraviesa transversalmente a las diferentes áreas de la organización. En 1996, Peter Drucker complementa este punto de vista afirmando que "cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social".

## ***NORMATIVAS VINCULADAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL***

### **ISO 26000:**

Guía sobre responsabilidad social - actualmente, en proceso de elaboración por la **International Standards Organization**-, que proporciona una orientación sobre principios y prácticas, para integrarla e implementarla a través de la organización y su esfera de influencia, incluyendo su cadena de suministro, así como para identificar y comprometerse con las partes interesadas, comunicando el compromiso y el desempeño relacionados con la responsabilidad social y la contribución de la organización al desarrollo sostenible.

### **SA 8000:**

Norma de responsabilidad social desarrollada por **The Council on Economic Priorities Accreditation Agency**, que establece estándares voluntarios de seguimiento y evaluación de condiciones laborales, de aplicación a todo tipo de empresas en cuanto a ubicación geográfica, sector industrial y tamaño. Adopta la metodología de ISO, incluyendo la certificación de cumplimiento por terceras partes independientes.

### **OSHAS 18000:**

Norma internacional que certifica sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, orientada al control de riesgos ocupacionales y mejora del desempeño laboral. Es aplicable a todo tipo y tamaño de empresas, y compatible con los sistemas de gestión de calidad y calidad ambiental de las normas ISO.

**ISO 14001:**

La certificación de la norma IRAM-ISO 14001 permite optimizar el uso y consumo de recursos, administrar adecuadamente los residuos y prevenir accidentes ambientales.

**IRAM 3800:**

Norma nacional elaborada por el Instituto Argentino de Normalización, que propone los procedimientos de diseño, implementación y evaluación de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.

**ISO 9001:**

Utilizada en todo el mundo para diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con foco en la satisfacción de los clientes, esta herramienta demuestra el compromiso de la organización con la calidad, aportándoles confianza y seguridad. Al estar basada en un ciclo de mejora continua (planificar – hacer – verificar – actuar), su aplicación garantiza que la gestión de la calidad se imprima cada vez más en el ADN de la organización, independientemente de su tamaño o actividad.

**Beneficios de su implementación**

- Aumenta la satisfacción del cliente y asegura la continuidad del negocio
- Permite acceder a mercados de exportación y obtener ventajas competitivas
- Contribuye al desarrollo profesional y cultural de las PyMES
- Optimiza los costos a través de la identificación de tareas y actividades que agregan valor
- Mejora la imagen y eficiencia de los productos y servicios ofrecidos
- Ayuda a motivar al personal y lo guía hacia las metas de la organización enfocándolo hacia el camino de la mejora continua

**Código ISM ( International Safety management ) o en español IGS:**

El Código internacional de gestión de la seguridad operacional del buque y la prevención de la contaminación (Código IGS) tiene como fin de proporcionar una normativa internacional para la gestión y operación de los buques en condiciones de seguridad y la prevención de la contaminación.

El Código IGS establece los objetivos de gestión de la seguridad y exige que "la empresa" establezca un sistema de gestión de la seguridad. "La empresa" se define como el propietario del buque o cualquier persona -tal como el gestor naval o el fletador del buque sin tripulación- que haya asumido la responsabilidad de la explotación del buque y que al hacerlo, haya aceptado las obligaciones y responsabilidades estipuladas en el Código.

# CAPÍTULO III

## HAMBURG SÜD Y SU APLICACIÓN A LA RSE

## **RSE EN EL PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS**

En la actualidad, para que una empresa funcione, es muy importante mantener motivados a sus empleados tanto en materia de remuneración como incentivos relacionados a sus puestos de trabajo. Es por esto, que el grupo Hamburg Süd aplica una serie de medidas con respecto a RSE con su personal, de manera que ellos se sientan identificados con la empresa y su misión y visión. Estas iniciativas son de vital importancia ya que reflejan la satisfacción final del cliente, lo que produce una mayor rentabilidad.

**El personal siempre tiene abierta la puerta a trasladarse a otro país para trabajar dentro del grupo.**

Esto hace que las personas estén motivadas a trabajar de manera eficiente todos los días, ya que su trabajo es reflejado y registrado para futuras postulaciones en puestos de trabajo fuera de su país residente. Además es posible realizar intercambios de menor tiempo para que los empleados que no quieran trasladarse, puedan disfrutar de este beneficio.

**Puestos jerárquicos y rotación disponible.**

Los empleados tienen la disponibilidad de subir puestos jerárquicos si lo desean y si su perfil es apto para ese puesto de trabajo. A su vez, si alguien está desmotivado con respecto a su puesto y desea rotar a alguno que le sea de mayor interés, puede hacerlo , siempre y cuando haya vacantes disponibles.

**Ayuda con problemas personales.**

La empresa ofrece servicios de ayuda con empresas tercerizadas, si alguien está mal emocionalmente o está sufriendo alguna crisis y necesita ayuda externa para mejorar, puede acceder a este sitio de forma gratuita.

**Bonos anuales**

En base al desempeño que el empleado haya llevado a cabo durante todo un año, es la remuneración del bono que se le entrega en el mes de Abril. Este es un incentivo que a todos los empleados los mantiene motivados durante el año ya que se empeñan para recibir cada año un mejor bono.

**Cursos de seguridad en el ámbito personal.**

Se implementan cursos de forma presencial con un especialista de seguridad en los puestos de trabajo, para enseñar a los empleados como deben actuar ante eventos inoportunos como terremotos o incendios.

**Puntos verdes dentro de la oficina.**

Es obligatorio que todos los empleados reciclen los residuos en diferentes cestos de basura, esto permite que vean cómo el grupo Hamburg Süd está comprometido con el medioambiente.

**Comunicación integrada en todo el mundo.**

La empresa ofrece un sistema interno de mensajería instantánea con personas dentro del grupo en diferentes partes del mundo, lo que hace que el personal esté en permanente contacto cuando requiere algún tipo de información rápida y eficaz. Este punto es una responsabilidad social empresarial muy importante, ya que manteniendo en contacto a todos los involucrados, hace que la respuesta al cliente sea pronta y muy rápida.

**Plan Médico cubierto.**

Este es un beneficio muy importante para todo el personal ya que cubren un plan médico excelente mientras dure el contrato de trabajo.

**Cursos de idiomas.**

Es una motivación muy grande para los empleados ya que ofrecen hasta 2 cursos de idiomas distintos, ya sea Inglés o Portugués dentro del horario del ámbito laboral.

HAMBURG SÜD

# BENEFICIOS



¡PARA MÁS INFORMACIÓN, NO DUDEN EN ACERCARSE!

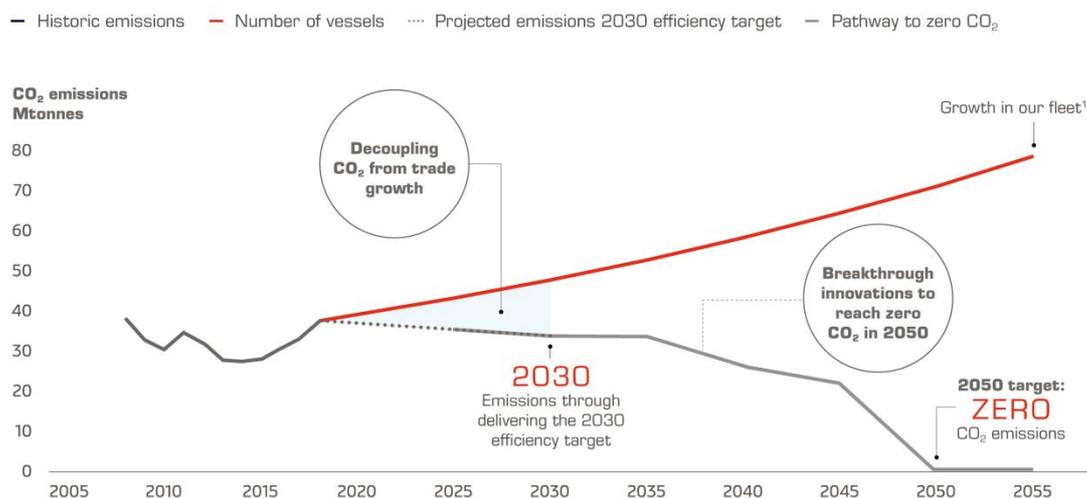
RECURSOS HUMANOS HAMBURG  SÜD

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA APLICADA AL MEDIOAMBIENTE

### Neutralidad CO<sub>2</sub>

Una de las causas más importantes del calentamiento de la Tierra son las emisiones de efecto invernadero generadas por la industria, el sector energético y el tráfico. Actualmente, la proporción del transporte naviero de las emisiones de CO<sub>2</sub> oscila entre un dos y un tres por ciento. Hamburg Süd asume su responsabilidad medioambiental y persigue el objetivo de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, provocadas por el transporte marítimo.

### 2050 SCENARIO



<sup>1</sup> The 2050 scenario is based on a simulation, which builds on our expectations for the development of our business activities until 2050 and the reductions coming from exchanging old vessels with zero carbon vessels. It does not, however, include post-2030 reductions coming from further reductions on the remaining part of the fleet.

*Deseamos satisfacer las demandas de nuestros clientes y socios empresariales ofreciendo una cadena logística baja en emisiones de CO<sub>2</sub>, y limitar al mínimo las emisiones de dióxido de carbono de los transportes marítimos. Aspiramos a lograr la neutralidad de CO<sub>2</sub>, para el año 2050. Como objetivo intermedio, nos hemos propuesto que las emisiones de CO<sub>2</sub>, por contenedor estándar y kilómetro (TEUm) de 2030 sean un 60 por ciento más bajas que las de*

*2008. Dicho objetivo también será vigente para todos los buques operados para los clientes de Hamburg Süd.( Dr. Arnt Vespermann, CEO Hamburg Süd.)*

### **Prevención de vertidos de aceite**

Existe un riesgo de verter aceite especialmente al repostar combustible en los buques. Para evitarlo, la naviera realiza controles estrictos para su cumplimiento. Hamburg Sud persigue el objetivo de reducir los vertidos de aceite a cero. En los años 2017 -2019 no se registraron vertidos de aceite superiores a 10 metros cúbicos.

### **Día de limpieza oceánica**

Una vez al año, se realiza una actividad en forma voluntaria donde se refleja el verdadero compromiso que tiene esta compañía con el medioambiente. La misma consiste en limpiar la playa más cercana que tenga la oficina ya que la mayoría de las mismas se encuentran donde hay puertos marítimos. Este día de limpieza oceánica tiene como fin incentivar a las personas a reducir la contaminación y los residuos en los mares, mostrando a través de la página web de Hamburg Sud, las fotos con todas las bolsas de residuos juntadas ese mismo día.

### **Asociaciones y fundaciones**

- United for wildlife: Es una asociación contra el tráfico ilegal de animales transportados de un lugar a otro para ser asesinados. Esta actividad es valuada entre \$50-150 billones de dólares por año y es una de las 5 más lucrativas actividades criminales del mundo. Este tráfico tiene por fin asesinar animales para poder usar sus pieles, dientes y cuernos. Hamburg Sud se unió a esta iniciativa en el año 2016 para contribuir a reducir estas actividades, ya que la mayoría son transportados en contenedores.

- Clean Cargo: Esta iniciativa es un business - to business - que involucra una serie de grandes marcas y compañías navieras a nivel mundial dedicada a reducir el impacto ambiental del transporte de mercaderías así como también promover un comercio responsable. Todos los que colaboran con esta iniciativa tienen en su visión promover un océano más limpio, metas globales del cambio climático y una saludable comunidad en los puertos.

### **CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD**

En Hamburg Süd, un sistema integrado de gestión garantiza la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la seguridad de las personas, los buques y la carga. Desde 1996, Hamburg Süd ha sido certificado según la norma de calidad ISO 9001. Ese mismo año se implementó el código ISM (International Safety Management) para un funcionamiento seguro del buque. Estos elementos se ampliaron en el año 2000, cuando su sistema de gestión medioambiental fue certificado de acuerdo con ISO 14001. Los objetivos específicos y los entrenamientos regulares aseguran que Hamburg Süd siga desarrollándose en los tres ámbitos, calidad, medio ambiente y seguridad.

### **SATISFACCIÓN DE APLICAR RSE**

Por medio del presente trabajo, se puede ver que la empresa Hamburg Süd práctica RSE tanto para el personal de toda la compañía, como también para el medioambiente. Se ha demostrado que a lo largo de su trayectoria cada vez enfatiza más la responsabilidad social no como una práctica que debe realizar a costa de obtener mayor rentabilidad si no que aspira a tenerlo como una visión empresarial. Éste objetivo propuesto está en todos los niveles jerárquicos,

desde el CEO de la compañía, todo el personal en oficinas hasta el personal que trabaja en el puerto y en los buques mismos.

Los clientes han demostrado tener un mayor nivel de confianza y seguridad con la empresa a la hora de decidir con quién realizar acciones comerciales para llevar a otros países. Además, al tener el personal tan motivado con numerosos incentivos a la hora de ir a trabajar, hace que se transforme en una respuesta más rápida y efectiva para el cliente. El personal está profundamente comprometido con los lineamientos propuestos a lo largo de estos años y pone su mayor esfuerzo en atender a los clientes para obtener una mayor rentabilidad.

# CAPÍTULO IV

## **RECOMENDACIONES DE MEJORAS**

A pesar de que Hamburg Süd tiene bastantes procesos y aplicaciones en lo que respecta a RSE en varios países del mundo, durante este capítulo, se va a hacer mención a aquellas falencias que tiene la empresa en Mendoza, Argentina. Se propondrán nuevos recursos a utilizar y nuevas medidas de responsabilidad social empresarial que podrían implementar para generar un mayor clima de satisfacción en lo que respecta a este tema, tanto como para sus empleados como con el medioambiente.

### **Reuniones mensuales de Recursos Humanos:**

Se sugiere la realización de reuniones periódicas entre el personal y el departamento de RRHH. Encuestas de clima. Encuestas ascendentes y descendentes.

Si bien en la actualidad, se realizan reuniones entre el personal y los jefes de departamento, la recomendación es que las mismas se realice directamente con el responsable de RRHH, a efectos de evitar intermediarios en la comunicación.

Desde el punto de vista de RSE, este tipo de reuniones, sirve para la motivación individual de cada empleado, ya que de este modo se siente tenido en cuenta por la empresa y escuchado en sus inquietudes y propuestas de mejora.

La periodicidad de estas reuniones es a definir, pero podrían ser mensuales, bimestrales, semestrales, etc. de acuerdo a lo que el departamento de RRHH considere oportuno y viable.

Con respecto a este tema, podrían implementarse también:

- Encuestas anuales de *clima organizacional*, en formulario prediseñado, en calidad de anónimas, a efectos de que los empleados puedan expresarse libremente.

- *Encuestas anuales ascendentes*, en las que cada empleado evalúe el desempeño de su jefe en este rol
- *Encuestas anuales descendentes*, en las que cada jefe evalúa a su personal dependiente, fijando objetivos y metas anuales, y en la que cada persona recibe una devolución formal, respecto de su desempeño y el alcance de los objetivos y metas previamente establecidos.

### **Proyectos individuales por semestre de RSE:**

Se sugiere la realización de proyectos semestrales o anuales de RSE

A efectos de generar una experiencia que aporte al crecimiento personal y laboral de cada empleado, y al mismo tiempo sea beneficioso para el medioambiente y la sociedad en la que se encuentra inmersa cada oficina de Hamburg Süd, se sugiere la implementación de un sistema de proyectos solidarios y/o medioambientales, los que podrían ser individuales o grupales, con la finalidad de beneficiar tanto a los que más lo necesitan, como a los mismos empleados de la compañía a través de la motivación personal y la felicidad organizacional.

Este tipo de actividades:

- Muestran que Hamburg Süd no solo está interesada en sus propios clientes, sino que también es una multinacional que desde cualquier oficina del mundo, puede ayudar a quienes más lo necesitan.
- Favorece el trabajo en equipo del personal, desde actividades no relacionadas con sus funciones de oficina.

Cada fin de año los diferentes proyectos llevados a cabo podrían ser evaluados entre todos los participantes de cada oficina, o por un jurado seleccionado a tal fin,

obteniendo el mejor proyecto de ese periodo alguna recompensa para quienes lo llevaron adelante ( como por ejemplo un bono, o capacitaciones relacionadas al rubro de la empresa, sin cargo).

### **Horario Flexible**

Se sugiere la implementación de Flex Working u Horario Flexible

Una medida que puede generar mayor compromiso de trabajo y satisfacción desde el punto de vista de los empleados, es la implementación de un sistema del flex working u horario flexible, en el que cada uno pueda desempeñar sus funciones.

La implementación de esta modalidad de trabajo, permitiría a cada empleado cumplir con el horario comprometido por contrato, sin alterar la operatoria normal de la compañía, brindándoles a ellos la posibilidad de organizar sus tareas extra laborales de manera más sencilla.

Esta implementación requiere una gran coordinación entre la empresa y sus empleados, quienes propondrían un horario para desempeñar sus funciones. Teniendo en cuenta la diferencia de horario con los otros países con los que trabaja la oficina de Mendoza, flexibilizar el horario, puede generar beneficios.

Este tipo de sistema de trabajo, implica un gran compromiso y responsabilidad por parte de los empleados (quienes deben cumplir con sus obligaciones) y la generación de confianza por parte de la compañía.

### **Comercialización de pesca segura**

Se sugiere la implementación de un reglamento para la comercialización de pesca segura.

Si bien Hamburg Süd está asociada y aporta dinero a fundaciones contra el tráfico de animales, mi propuesta se basa en poder establecer un criterio seguro y confiable para efectivizar el traslado de este commodity. Principalmente, propondría regular los criterios de la pesca, asegurando una pesca segura:

- ✓ en cuanto al retiro de los animales de su hábitat.
- ✓ en cuanto a las condiciones de seguridad para los trabajadores.

### **Implementar un día de limpieza de "Diques" en Mendoza**

Se sugiere la implementación de la limpieza de diques en Mendoza

Según lo comentado en el capítulo III del presente trabajo de investigación, Hamburg Sud, ha propuesto para las oficinas ubicadas cerca de puertos marítimos, un día de limpieza oceánica, en donde los empleados de forma voluntaria, levantan residuos de las playas y de la orilla del mar.

Mendoza, no se encuentra en una zona cercana al mar, por lo que nuestra oficina, podría proponer un día de *limpieza de diques* en Mendoza.

El dique El Carrizal, como el dique Potrerillos, son lugares increíbles de nuestra provincia, muy concurridos tanto por los habitantes de Mendoza, como por turistas nacionales y extranjeros.

Ambos se encuentran contaminados con residuos orgánicos e inorgánicos, tanto en la orilla como en su interior.

La idea de la implementación de un día de limpieza de diques, para la recolección de la mayor cantidad posible de residuos, de manera voluntaria por parte del personal, ayudaría a generar conciencia social respecto del cuidado del medioambiente.

La publicación esta actividad en las redes sociales y página web de la compañía, alcanzaría a una gran cantidad de ciudadanos, y permitiría invitarlos a aportar cada uno su granito de arena en el cuidado de nuestros lugares y agua.

## CONCLUSIÓN

*“Crear un negocio fuerte y construir un mundo mejor no son metas contradictorias: ambas son ingredientes indispensables para el éxito a largo plazo”*

(William Clay Ford Jr, Ford Motor Company)

Como conclusión del siguiente trabajo de investigación, se puede notar que Responsabilidad Social Empresaria, es un concepto y una nueva forma de trabajo que las organizaciones deben incorporar para contribuir al desarrollo económico sostenible que les permita alcanzar sus resultados de manera satisfactoria, sin dejar de lado la motivación de sus trabajadores, contribuyendo al bienestar no solo de sus familias, sino también de la comunidad en la que se encuentra inmersa y de la sociedad en general.

Hamburg Süd, es una compañía, que por la actividad que realiza, al utilizar buques, contamina el océano, por lo que es muy importante el interés que demuestra y el compromiso que asume con las actividades de RSE, al involucrarse y asociarse con organizaciones dedicadas a:

- reducir la contaminación
- reducir el tráfico de animales
- la limpieza oceánica y demás.

En mi opinión, es una empresa que cada vez más se está sumergiendo en esta temática, lo que puede observarse con todas las acciones que ya ha implementado; y que podría optimizar aún más, con las recomendaciones de mejora mencionadas en el último capítulo, pensadas específicamente para la oficina de la provincia de Mendoza.

## REFERENCIAS

Brs collaboration (2021). Clean Cargo. Recuperado de <https://www.clean-cargo.org/about-clean-cargo>

Hamburg Süd (2014-2015). Creación de estándares y actuación sostenible. Recuperado de [https://hamburgsud-line.com/liner/media/hamburg\\_sud\\_liner\\_shipping/company\\_3/Sustainability/sustainability\\_report/2014\\_2015\\_HS\\_Sustainability\\_Report\\_SPANISH.pdf](https://hamburgsud-line.com/liner/media/hamburg_sud_liner_shipping/company_3/Sustainability/sustainability_report/2014_2015_HS_Sustainability_Report_SPANISH.pdf)

Hamburg Süd (2019). Gráfico de emisiones de CO2. Recuperado de [https://www.hamburgsudline.com/liner/media/hamburg\\_sud\\_liner\\_shipping/company\\_3/sustainability/relaunch/infographics/Sus\\_Report.png](https://www.hamburgsudline.com/liner/media/hamburg_sud_liner_shipping/company_3/sustainability/relaunch/infographics/Sus_Report.png)

Hamburg Sud Line (2021). Historia de la compañía a través de sus 150 años de trayectoria en el transporte marítimo. Recuperado de [https://www.hamburgsud-line.com/liner/en/liner\\_services/company\\_1/about\\_us/history\\_1/history.html](https://www.hamburgsud-line.com/liner/en/liner_services/company_1/about_us/history_1/history.html)

Hamburg Sud line (2020). Código de conducta de proveedores. Recuperado de [https://www.hamburgsud-line.com/liner/media/hamburg\\_sud\\_liner\\_shipping/company\\_3/company/about\\_us/compliance/2019-11\\_Maersk\\_Code-of-Conduct\\_English.pdf](https://www.hamburgsud-line.com/liner/media/hamburg_sud_liner_shipping/company_3/company/about_us/compliance/2019-11_Maersk_Code-of-Conduct_English.pdf)

Hamburg Sud line (2021). Sustentabilidad. Recuperado de [https://www.hamburgsud-line.com/liner/en/liner\\_services/company\\_1/sustainability\\_1/sustainability.html](https://www.hamburgsud-line.com/liner/en/liner_services/company_1/sustainability_1/sustainability.html)

Iram (2001). Sistemas de gestión ambiental. Recuperado de <http://www.iram.org.ar/ndex.php?IDM=23&IDN=31&mpal=no&alias=>

Maersk (2021). Historia de la familia del grupo Maersk. Recuperado de <https://www.maersk.com/about/our-history/the-founding-family>

United for wildlife (2020). Transporte marítimo de animales. Recuperado de <https://unitedforwildlife.org/#!/2016/03/what-is-the-transport-taskforce>

Vanina Natalia Colombi (2011). Trabajo de investigación de Responsabilidad Social Empresaria. Recuperado de la página web [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales4850/colombicetrabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales4850/colombicetrabajo-de-investigacion.pdf)

**DECLARACIÓN JURADA RESOLUCIÓN 212/99 CD**

El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgrede o afecta los derechos de terceros.

Mendoza, 29 de Octubre de 2021

 Ana Con te

Firma y aclaración

29057

Número de registro

39534526

DNI