

El sector privado y la problemática de la inserción laboral de los segmentos más vulnerables

The private sector and the labour insertion problem of the most vulnerable segments

MARÍA EUGENIA SCONFENZA*



PALABRAS CLAVE

Desempleo; Mercado de trabajo; Exclusión; Demanda de empleo; Responsabilidad Social Corporativa.

RESUMEN En periodos en los cuales las intervenciones en materia de desarrollo sostenible se expanden a toda la sociedad, cabe preguntarse acerca del lugar que ocupan las problemáticas de inclusión laboral de los sectores más vulnerables. En un mercado laboral que persiste segmentado como el argentino, cabe preguntarse cuáles son las estrategias en materia de RSC que se vinculan a esta problemática.

KEYWORDS

Unemployment; Labor market; Exclusion; Labour demand; Corporate Social Responsibility.

ABSTRACT In periods in which sustainable development interventions spread throughout society, it is possible to ask oneself about the place of labour inclusion issues in the most vulnerable sectors. In a segmented labor market as the Argentine one wonders what are the CSR strategies linked to this problem.

* **María Eugenia Sconfienza** es doctora en Ciencias Sociales (FLACSO), licenciada en Ciencia Política (UBA), magíster en Diseño y Gestión de Programas Sociales (FLACSO), especialista en Organizaciones Sin Fines de Lucro (Universidad de San Andrés). Becaria posdoctoral CONICET Argentina. Líneas de acción: políticas sociales, reinserción laboral, pobreza, desigualdad, desaliento laboral, exclusión social, desempleo, tercer sector.

MOTS CLÉS

Le chômage; Le marché du travail; L'exclusion; La demande d'emploi; Responsabilité Sociale des Entreprises.

RÉSUMÉ Dans les périodes où les interventions sur le développement durable s'étendent dans toute la société, on se demande sur la place des problématiques d'insertion professionnelle des secteurs les plus vulnérables. Dans un marché du travail qui continue segmenté comme ce de l'Argentine, on peut se demander quelles sont les stratégies de RSE qui sont liés à cette problématique.

En las economías en desarrollo los escenarios laborales poco tienen de justos, equitativos y seguros. Estos países generalmente presentan un mercado laboral caracterizado por elevados índices de no registro laboral, a la vez que elevadas tasas de desempleo y diversas manifestaciones de precariedad laboral. En estos contextos el volumen y la velocidad de generación de puestos de trabajo no resultan suficientes para incorporar a la totalidad de la fuerza de trabajo disponible o potencialmente disponible.

Países como Argentina presentan situaciones de exclusión e informalidad que si bien no son sinónimos, generalmente se implican mutuamente. Esto es, no todos los trabajadores informales son pobres pero la gran mayoría de los ocupados de hogares pobres revisten el carácter de no registro¹. Es por ello que vale decir que el mercado de trabajo en Argentina no escapa a la lógica de “dualismo” en la cual un fragmento “primario” conformado por personas trabajando en un empleo formal relativamente estable, con mejores salarios, y cierto nivel de cobertura social —obra social, futuros beneficios previsionales, etc.— se contrapone a un grupo “secundario” de trabajadores precarios en quienes el empleo es un bien preciado y escaso². Este sector percibe ingresos más bajos, intermitentes que no permiten la previsibilidad de ingresos futuros, y se encuentra excluido de los beneficios de protección social típicamente asociados al empleo (Piore, 1978, 1983).

Robert Castel (1997) destaca que cuanto más significativa es la precariedad de la situación del trabajador respecto del empleo, mayores son los riesgos de rupturas sociales y familiares, de reducción de la sociabilidad, de pérdida de identidad, de sufrimiento psíquico y mental, de empobrecimiento de los ingresos y por tanto, mayor el deterioro de las condiciones de vida. En este sentido, a medida que se perpetúan las manifestaciones de precariedad laboral, mayores las probabilidades de profundizar y reforzar la

¹ Al respecto, véase el análisis de Groisman y Beccaria (2008) para el caso argentino.

² El empleo registrado representa la instancia que mejor asegura derechos sociales y ciudadanos con base en la contribución productiva del trabajador en relación de dependencia. Vale decir que si bien la exclusión puede responder a múltiples causas, la limitación del acceso al mercado de trabajo o una inserción laboral endeble actúan como potenciadores de esta situación de exclusión.

situación de exclusión. Trabajar en situación de no registro, la informalidad conlleva relaciones laborales frágiles que, así como el desempleo implican que la identidad del trabajador es vulnerable porque se siente desvalorizado, se autoculpabiliza y surge en él un sentimiento de inutilidad y miedo respecto del futuro, dado que derechos laborales y sociales se encuentran vinculados directamente con el empleo.

Los datos para Argentina evidencian un periodo de mejoras a partir de la salida de la crisis del año 2001. La pobreza disminuyó en forma marcada desde la salida de la convertibilidad en 2002 y ello fue manifestación directa de una fuerte creación de empleo y de una mejora en los ingresos reales de los trabajadores. Sin embargo, las mejoras en términos laborales no se advirtieron más intensas para los hogares con menores recursos —cuyos jefes no tiene educación secundaria completa—. Ello constituye un primer indicio acerca de las características distributivas que tuvo esta fase expansiva, especialmente luego de superar los niveles críticos en los dos años posteriores a la crisis. En efecto, solo en este breve periodo la mejora en los ingresos de los hogares se mostró más intensa para las familias con menores recursos. Luego, el crecimiento del empleo fue diferenciándose según nivel educativo: más fuerte para quienes tenían mayor nivel educativo. Otro rasgo que prevaleció en el periodo fue una elevada inestabilidad laboral (Groisman, 2010). La significativa proporción de empleos precarizados en la estructura de empleo conlleva una recurrente rotación laboral consecuencia de un mercado laboral que se presenta como inestable para un segmento de la población. Este, si bien fue un rasgo que se extendió en forma muy marcada en la sociedad argentina durante el decenio de los noventa, especialmente en la segunda mitad del mismo (Groisman y Beccaria, 2009), en los años que siguieron a 2001 continuó —con una intensidad menor— pero se puede afirmar que siguió afectando especialmente a los hogares de menores recursos. Esto da cuenta de una proliferación de estigmas asociados a la discriminación en el acceso al empleo por disponibilidad de recursos socioeconómicos, edad, segregación residencial, etc.

En Argentina, los empleadores tienden a reproducir prácticas discriminatorias en el acceso al empleo, ya sea mediante mecanismos de reclutamiento específicos (que por ejemplo dejan afuera a quienes no finalizaron sus estudios secundarios y quienes tienen edades mayores a los 40 años) independientemente de los requerimientos de las labores a realizar, mediante diversas modalidades de contratación que tienden a precarizar a los estamentos más empobrecidos de la sociedad —es el caso de las tercerizaciones— y mediante otras acciones que tal vez involuntariamente excluyen a ciertos colectivos de trabajadores (búsquedas vía instancias informatizadas, exclusión por zona de residencia, etc.) (Sconfienza, 2016).

Dentro de la heterogeneidad de la estructura productiva del país, ciertos rasgos característicos son compartidos al interior de las actividades que presentan mayor precariedad —servicio doméstico, construcción, cuentapropismo no profesional, servicios y comercio minorista principalmente— en antagonismo con quienes detentan puestos de empleo estables y registrados. En este sentido, gran parte de las ocupaciones

informales representan actividades de refugio, es decir, estrategias de subsistencia para grupos que pueden ser entendidos como marginales concentrando actividades precarias y generalmente fuera de la normativa laboral y muchas veces intermitentes. En este escenario, cabe preguntarse, ¿cuál es el nivel de involucramiento respecto de estas problemáticas del sector privado?

Si bien existen diversas estrategias de contención social y de integración socioeconómica impulsadas por el Estado mediante políticas de mercado de trabajo activas y pasivas, el sector privado como actor protagonista en la dinámica de generación de empleo dispone de algunos mecanismos que pueden incidir en la realidad de inserción de los segmentos más empobrecidos.

Existen asociaciones propias de la sociedad del trabajo como los sindicatos, pero estos organismos trabajan en general a partir del universo de trabajadores insertos en el mercado laboral. Cuando se trata de exclusión existen acciones enmarcadas en la Responsabilidad Social Corporativa que en el caso de la temática laboral suelen ir de la mano de organismos internacionales, particularmente la Organización Internacional del Trabajo.

Si bien el vínculo tradicionalmente reconocido entre las corporaciones y la sociedad es la filantropía entendida como una relación de caridad de las primeras hacia las segundas³, más recientemente ha ido cobrando relevancia la noción de “responsabilidad”. En la región latinoamericana el concepto comienza a cobrar importancia hacia fines de los noventa. Existen varias definiciones que refieren al significado del concepto. En general coinciden en que la RSC constituye el reflejo de la manera en que las empresas/corporaciones toman en consideración las repercusiones —económicas, ambientales y sociales— que tienen sus actividades sobre la sociedad. En ella se afirman los principios y valores por los que se rigen tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. Es una iniciativa de carácter voluntario y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación (OIT, 2006) con el propósito de colaborar en la construcción de una sociedad más justa y sostenible.

En el plano de inserción laboral y pobreza las iniciativas promovidas por organismos internacionales y corporaciones privadas han tenido una evolución poco dinámica y de acotado progreso, no obstante, a continuación, se encunarán algunas de las instancias de intervención que se orientan a la temática.

Hacia finales de la década de los noventa, como respuesta a la aparición de las numerosas nuevas modalidades de inserción vulnerable a los mercados de trabajo, la OIT formula el concepto de Trabajo Decente (TD), definido como aquella ocupación productiva que es justamente remunerada y se ejerce en condiciones de libertad,

3 Correa, Flynn y Amit (2004).

equidad, seguridad y respeto a la dignidad humana (OIT y MTEySS, 2012). Esta definición se relaciona con cuatro áreas prioritarias de los mercados de trabajo: los derechos del trabajador —en particular, los que surgen de los convenios principales de la propia OIT—; la calidad del empleo —en términos de remuneración y condiciones de trabajo—; la protección social y el diálogo social tripartito.

El Estado argentino, reconociendo que la inequidad no es solo una cuestión ética sino una de las mayores barreras al desarrollo económico y social (MTEySS, 2009) avanzó en el año 2006 en la formulación de una alianza multisectorial —conformada por el sector público, empresas líderes con filiales en el país, universidades y organizaciones de la sociedad civil— denominada Red de RSE y Trabajo Decente⁴. La finalidad de la misma es fomentar el desarrollo sostenible, el trabajo decente y el diálogo social con el foco en la promoción de acciones de RSC.

En el año 2000 se pone en marcha oficialmente el Pacto Global⁵. Esta iniciativa de Naciones Unidas tiene como propósito incentivar la adhesión a diez principios universales, correspondientes a los Objetivos de Desarrollo del Milenio a cumplirse en el año 2015⁶. Es una iniciativa de carácter voluntario en el desarrollo de alianzas entre Estados, sociedad civil y empresas, con el objetivo de que, en línea con la RSC, las empresas asuman un papel protagónico en las soluciones referentes a los principales factores problemáticos y urgentes que enfrenta la sociedad a nivel mundial. Para ello, y con el fin de promover el diálogo social para la alcanzar los diez objetivos, se crea el Pacto Global como instrumento de la ONU que viabilice en distintos países la concreción de estos. Para ser organismo miembro activo del Pacto Global (empresa, organizaciones educativas y de la sociedad civil), los organismos deben presentar Comunicaciones de Progreso (COP), que son un documento que actúa como compendio en el cual se detallan las medidas prácticas adoptadas por los participantes para aplicar los principios del Pacto Global durante el año fiscal anterior, así como una cuantificación de los resultados alcanzados o previstos empleando, en lo posible, indicadores o sistemas como los elaborados por la organización Global Reporting Initiative (GRI)⁷. Entre los diez principios universales del Pacto Global, el

4 Esta iniciativa dispone además de la asistencia técnica de las agencias del sistema de las Naciones Unidas en la Argentina a través del Programa Conjunto MTEySS-CEPAL-PNUD-OIT de Apoyo a la Red de RSE y Trabajo Decente, y de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

5 Para mayor detalle, véase PNUD (2004).

6 189 países —entre los que se encuentra la Argentina— aprobaron en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas, realizada en el año 2000 en la ciudad de Nueva York, la Declaración del Milenio que traza una serie de objetivos relacionados con el desarrollo de los países para 2015. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio comprenden: terminar con el hambre y la pobreza extrema; las enfermedades más graves para toda la humanidad; poner fin al analfabetismo; reducir drásticamente la mortalidad infantil; alcanzar la igualdad de género y proteger el medio ambiente, entre otros objetivos.

7 La GRI es una organización con el propósito de impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad de empresas, en las cuales se establecen los principios e indicadores necesarios para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social. Cabe destacar

número seis sostiene que las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación⁸.

En la actualidad se encuentran en vigencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que comprenden 17 objetivos aprobados por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre de Naciones Unidas que entraron en vigencia oficialmente el 1 de enero de 2016. Es un mecanismo que espera que para el año 2030 se logre poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático. Entre los 17 objetivos, el número 8 sostiene “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”⁹.

En Argentina el derecho “a trabajar” tal como lo menciona la Constitución Nacional en su artículo 14 requiere de la existencia de una verdadera equidad en el acceso al empleo. Cualquier situación que por acción u omisión de algún modo contribuya a algún tipo de discriminación en el acceso a los puestos de trabajo, está atentando contra estos principios. A modo complementario, cabe citar lo dispuesto en la Ley de Contrato de Trabajo y el Convenio 111 de la OIT.

La Ley 20.744 de Contrato de Trabajo en su artículo 17, prohíbe cualquier tipo de discriminación entre los/as trabajadores/as por motivo de sexo, raza, nacionalidad, religiosos, políticos, gremiales o de edad. Asimismo, Argentina ratificó el Convenio 111 de la OIT sobre Igualdad de Oportunidades y de Trato asumiendo en virtud de su artículo 2º la obligación de formular y llevar a cabo una política nacional que promueva, por métodos adecuados las condiciones y prácticas nacionales, la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con objeto de eliminar cualquier discriminación a este respecto.

Otra de las iniciativas en esta línea, son las “Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales” cuyas casas matrices se encuentran en países miembros de la OCDE y a las que Argentina adhirió. Estas manifiestan que las empresas deberán “inspirarse, para sus actividades, en el principio de igualdad de oportunidades y trato en el trabajo y no discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, o por cualquier otra circunstancia, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que

que existen otros organismos que ofrecen un servicio similar mediante el cual se certifican acciones de sustentabilidad.

8 Para un mayor detalle, véase PNUD (2007).

9 Los datos a partir de los cuales se fundamenta este principio son los siguientes: el desempleo mundial aumentó de 170 millones en 2007 a casi 202 millones en 2012, de los cuales alrededor de 75 millones son mujeres y hombres jóvenes; cerca de 2.200.000 millones de personas viven por debajo del umbral de pobreza de 2 dólares; se necesitan 470 millones de empleos a nivel mundial para las personas que se incorporarán al mercado laboral entre 2016 y 2030.

promuevan, de forma expresa, una mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo” (OECD, 2013: 39).

Otra iniciativa que emite lineamientos en materia de RSC es la norma de calidad ISO 26.000 publicada en el año 2010. Esta propuesta es llevada a cabo por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Participaron de la elaboración de las ISO 26.000 consumidores, representantes del Gobierno, empresarios del sector industrial, trabajadores, organizaciones no gubernamentales e investigadores¹⁰. Esta guía incluye entre sus materias fundamentales, las “prácticas laborales”, enfatizando entre otros aspectos en la incidencia determinante en términos sociales y económicos de la creación de puestos de trabajo¹¹.

Todas las iniciativas mencionadas fomentan un espíritu de “compromiso” y “responsabilidad” por parte de las compañías en relación a su comunidad y en consecuencia, las empresas comienzan a incorporar acciones comprometidas con el entorno. Los primeros pasos que dan generalmente suelen orientarse a temáticas directamente vinculadas a su actividad —por ejemplo, si se trata de una compañía petrolera, principalmente se avocará a cuestiones medioambientales; automotrices a seguridad vial; tabacaleras a salud, etc.—. Ahora bien, a medida que las corporaciones ganan experiencia en el campo de la RSC, resultan más difíciles de eludir las acciones de RSC vinculadas al resto de las temáticas, entre ellas a las que refieren al ámbito laboral. En materia de empleo, diversas cuestiones se incluyen en: el Pacto Global, la GRI, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, y en las normas ISO 26.000¹². No obstante, la evidencia indica que las acciones en materia laboral aun resultan embrionarias.

En general la RSC avocada a la temática laboral, tiende a concentrarse en acciones tales como la lucha contra el trabajo infantil o la inserción de personas con capacidades diferentes, pero las estrategias de inclusión laboral de los segmentos más desprotegidos o vulnerables no suelen estar en agenda. De todos modos, vale la pena destacar que existen algunos ejemplos aislados de iniciativas que por ejemplo son impulsadas por consultoras de recursos humanos destinadas a promover la inclusión de adultos mayores de 45 años, jóvenes o talleres de capacitación que ponen a disposición de algunos de los sectores más desprotegidos, herramientas y experiencia en temáticas

¹⁰ Para mayor detalle, véase www.iso.org

¹¹ Las siete materias fundamentales de las normas ISO 26.000 comprenden: a) participación activa y desarrollo de la comunidad; b) derechos humanos; c) medio ambiente; d) prácticas justas de operación; e) asuntos de consumidores; f) gobernanza de la organización, y g) prácticas laborales.

¹² Inclusive en el ámbito legislativo existen diversos proyectos de ley enfocados a legislar y promover la obligatoriedad de presentación de reportes sociales. Un referente de esta temática es la senadora nacional por la provincia de Buenos Aires, María Laura Leguizamón.

referentes a posturas, dominio de herramientas informáticas, etc. promoviendo la equidad de oportunidades en el acceso al trabajo de los segmentos más vulnerables. Este tipo de iniciativas que comprenden medidas inclusivas pueden llegar a promover una mayor afiliación del resto de los empleados con la firma al percibir que las corporaciones en las cuales trabajan desarrollan acciones socialmente responsables. Complementariamente, una de las motivaciones que pueden alentar el compromiso de las empresas para la promoción de estrategias de inclusión laboral es, por ejemplo, la fidelidad del trabajador. La necesidad de un empleo, y principalmente de un empleo estable hacen que el compromiso de quien desde hace tiempo se encuentra por fuera del mercado laboral pueda llegar a ser mayor.

Existe un espacio de acción de creciente visibilidad para las ONG que, al igual que sucede en el ámbito estatal, sus intervenciones en materia de inclusión laboral de colectivos vulnerables suelen acotarse a instancias de capacitación o apoyo a emprendimientos productivos. Existen algunas organizaciones que, enfocadas en la problemática de la edad, ejecutan programas con el propósito de concientizar acerca de la discriminación laboral en los mayores de 45¹³. No obstante, el nivel de incidencia y difusión de este tipo de intervenciones privadas aún es muy acotado.

Conclusión

Es cierto que el principal factor que impulsa la inclusión laboral, es el crecimiento sostenido y productivo de la economía, por consiguiente la certidumbre económica y políticas como el acceso al crédito. No obstante, la inclusión laboral independientemente del ciclo económico presenta ciertas particularidades que inciden de forma directa en la oferta de empleo, “decidiendo” de alguna manera en base a ciertos criterios qué segmentos son más proclives a ser incluidos y cuáles no.

Cuando los criterios de elegibilidad se corresponden con las tareas a realizar, oferta y demanda de empleo se relacionan bajo una lógica de imparcialidad. Ahora bien, cuando esto no sucede, comienzan a operar lógicas de tendencia arbitrarias, y es entonces cuando parte de la precariedad laboral en general y la exclusión del mercado de trabajo en particular obedecen a la persistencia de prácticas “segmentadoras” provenientes de la demanda de empleo. Por consiguiente, resulta necesario que se promueva desde el Estado, pero también desde el sector privado, organismos internacionales y la sociedad civil, un ideario de responsabilidad en relación a la comunidad —limitando el progreso de dogmas discriminatorios— que derive en acciones que lejos de constituir instancias de filantropía sean el correlato de una toma de conciencia del rol activo que respecto de la segmentación puede llegar a tener cualquier miembro o entidad de la sociedad.

13 Es el caso de las organizaciones no gubernamentales “Diagonal” y “Asociación de 50 a 60”. Para mayor detalle, véanse www.diagonal.org.ar y www.asociacion50a60.org.ar

Bibliografía

- CASTEL, R. (1997): *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Buenos Aires, Editorial Paidós.
- CORREA, M. E.; FLYNN, S y AMIT, A. (2004): “Responsabilidad Social Empresaria en América Latina: una visión empresarial”, *Serie medioambiente y desarrollo*, Santiago de Chile, CEPAL.
- GROISMAN, F. (2010): “La persistencia de la segregación residencial socioeconómica en Argentina”, *Estudios demográficos y urbanos*, vol. 25, 2.
- GROISMAN, F. y BECCARIA, L. (2008): “Informalidad y pobreza en Argentina”, *Investigación Económica*, vol. 67, 266, Universidad Autónoma de México, pp. 135-169.
- (2009): *Argentina Desigual*, Buenos Aires, Edición Prometeo, Universidad Nacional General Sarmiento.
- MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (MTEySS) (2009): *RSE y Trabajo Decente en la Argentina. Contexto, desafíos y oportunidades*, Buenos Aires, MTEySS.
- MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL (MTEySS) y ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2012): *Explora Trabajo Decente: Programa Multimedial de Capacitación Docente*, Buenos Aires, OIT y MTEySS.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (2006): *Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa*, Consejo de Administración, 295ª reunión, Ginebra, OIT.
- ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OECD) (2013): *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, OECD Publishing.
- PIORE, M. J. (1978): “Dualism in the Labor Market: A Response to Uncertainty and Flux. The Case of France”, *Revue économique*, vol. 29, 1, pp. 26-48.
- (1983): “Notas para una teoría de la estratificación del mercado de trabajo”, en L. Toharia, *El mercado de trabajo: Teorías y aplicaciones*, Madrid, Ed. Alianza.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD) (2004): *El Pacto Global en Argentina. Documento de adhesión del sector privado argentino*, PNUD.
- (2007): *Promoción de la Igualdad de Oportunidades en el Empleo y la Ocupación. Aportes Conceptuales y Experiencias Prácticas para la Implantación del Principio N° 6 del Pacto Mundial de Naciones Unidas*, Pacto Global-PNUD Argentina, CEPAL, OIT.
- SCONFIENZA, M. E. (2016): “Demanda laboral y segmentos vulnerables”, *Serie empleo, desempleo y políticas de empleo*, Documento de Trabajo N° 25, Buenos Aires, CEIL-CONICET.

Legislación

Ley N° 20.744. Ley de Contrato de Trabajo.

Sitios web

www.asociacion50a60.org.ar (año de consulta: 2016).

www.diagonal.org.ar (año de consulta: 2016).

www.iso.org (año de consulta: 2016).

www.un.org (año de consulta: 2016).