

**IV JORNADAS DE DOCENTES UNIVERSITARIOS DE SISTEMAS
Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE FACULTADES DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
DUTI 2012**

**ANALISIS SITUACIONAL PARA LA IMPLEMENTACION DE LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA**

CASO SAN LORENZO

ALICIA MARCHESE

MARIA FLORENCIA GAIBAZZI

ROSA CAMPANARO

amarches@fcecon.unr.edu.ar

mgaibaz@fcecon.unr.edu.ar

rosucamp@hotmail.com

Facultad de Ciencias Económicas y Estadística UNR

AREAS TEMÁTICAS.

Investigación – Extensión y Transferencia

PALABRAS CLAVES.

Conocimiento – Responsabilidad Social Empresaria – Políticas de Medio Ambiente

RESUMEN.

El objetivo del trabajo, es el análisis de externalidades negativas que ocurre en los procesos productivos empresariales y el entorno, en el que el rol del Estado, de control y promoción cobra especial protagonismo. En este sentido, el evidente cambio de paradigma motiva que tanto empresarios, consumidores y Estados se encuentren en un proceso evolutivo particular.

Está basado en el trabajo de investigación que estamos llevando a cabo en la ciudad de San Lorenzo, Santa Fe sobre “Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria”.

La metodología utilizada consistió en el diseño de encuestas, relevamiento, proceso y análisis de las mismas, y sobre todo, en la particular tarea de transferencia al medio que se está llevando a cabo en un ámbito heterogéneo, considerado para estos efectos como una organización virtual.

1. INTRODUCCION.

El presente trabajo forma parte del Proyecto de Investigación “ECO122”-Tecnologías de conocimiento aplicadas al estudio de la Responsabilidad Social Empresaria”, radicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la UNR. Una primer parte fue publicada y expuesta en distintos congresos bajo el título “Uso de herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento. El caso RSE en San Lorenzo”.

La temática en estudio fue la producción de externalidades negativas que ocurre entre los procesos productivos empresariales y el entorno, en el que el rol del Estado, de control y promoción cobran especial protagonismo. El peso económico desigual y dispares niveles de conciencia en la sociedad no favorece la conducta deseable en este sentido. Sin embargo el cambio de paradigma motiva que tanto empresarios, consumidores y Estados se encuentren en un proceso evolutivo particular, en el que como investigadores debemos hacer algún aporte.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

2.1 General.

Brindar soporte a las futuras políticas públicas, desarrollando una metodología para el análisis de dicha problemática.

2.2 Específicos.

- Identificar a los actores sociales intervinientes.
- Evaluar la información que presentan las empresas y su certificación de calidad.
- Establecer la necesidad de contar con un conjunto de indicadores relacionados con la RSE
- Desarrollar un relevamiento domiciliario a los miembros de la comunidad.
- Formular un diagnóstico preliminar, que reseñe el conocimiento de la comunidad, a partir de un Almacén de Datos construido ad-hoc.

3. METODOLOGIA.

En esta etapa de la investigación se diseñaron las Encuestas de Opinión sobre Responsabilidad Social (EORS) y se llevó a cabo el relevamiento en ocho barrios de la ciudad de San Lorenzo con el aval de la Municipalidad de dicha ciudad y la participación de las Asociaciones Civiles Vecinales.

4. MARCO TEORICO.

El caso desarrollado consiste en la formulación de una entidad virtual que integra información relevada en diversas fuentes de datos para el procesamiento, que aportará los resultados a sus miembros, hacia el logro del objetivo común de formular políticas públicas.

En este tipo de integración surge el problema de la seguridad y confiabilidad de los datos, tanto en la incorporación y procesamiento de datos como en el uso que se haga de ellos y la confianza que se logre entre los actores involucrados.

La dependencia de las organizaciones respecto de los sistemas y servicios de información las torna vulnerables a las amenazas de seguridad. La interconexión de las redes públicas y privadas y el uso compartido de los recursos de información incrementa la dificultad de lograr el control de los accesos y la confiabilidad de la información.

Es esencial que toda organización identifique sus requerimientos de seguridad y en este caso se debe planificar este aspecto con el objeto de brindar garantías a todos los miembros de la red. Existen tres recursos principales a saber: 1) Evaluar los riesgos que enfrenta la organización, 2) Conocer y aplicar los requisitos legales y reglamentarios, 3) Determinar los requerimientos necesarios para llevar a cabo el procesamiento de los datos.

La Norma ISO 17799 define a la seguridad de la información como la preservación de las siguientes características:

- a) confidencialidad: se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a ella. Este aspecto será cuidadosamente establecido y acordado con todos los miembros de la red.
- b) integridad: se salvaguarda la exactitud, originalidad y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.

- c) disponibilidad: se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información relativa a indicadores y a los recursos relacionados con ella toda vez que se requiera.

La seguridad de la información se logra implementando un conjunto adecuado de controles, que abarcan políticas, prácticas, procedimientos, estructuras organizacionales y funciones del software.

En este caso, se ha cumplido con la premisa básica de confidencialidad, ya que una vez implementadas las condiciones que garantizaban la corrección de la muestra, los datos que pudieran servir para identificar a los responsables NO HAN SIDO CARGADOS en la base de datos, simplemente porque no son relevantes para el resultado buscado.

5. SITUACION PROBLEMÁTICA.

El presente informe abarcó dos aspectos de la tarea emprendida:

- Nuestro punto de vista como analistas, desde la postura de una especialidad técnica como la gestión del conocimiento, el procesamiento de los datos y la obtención de conclusiones “inteligentes” utilizando herramientas de software y hardware que produzcan “conocimiento”.
- El caso analizado, que consiste en la gestión del conocimiento acerca de la problemática medioambiental denominada “Responsabilidad Social Empresaria” (RSE), que abarca la identificación de los actores intervinientes, y la búsqueda de los puntos de vista involucrados.

La tarea de relevamiento cobra especial importancia, por tratarse de una actividad que necesariamente requiere del compromiso de la comunidad, tanto del ámbito público (contamos con el apoyo activo de funcionarios del Municipio y del Concejo de la ciudad), como privado. Es en este último en donde surgieron inconvenientes que pudieron ser subsanados con un mayor grado de información y brindando mejores garantías de seguridad y confidencialidad que las previstas.

El Municipio de San Lorenzo.

A partir del creciente desarrollo industrial de los últimos años, se agudizó un conflicto de distribución urbanística, entre la población y las autoridades municipales por el problema de la contaminación ambiental.

Identificación de los Actores Sociales y sus relaciones.

A los fines de este informe repetiremos los gráficos presentados en trabajos anteriores bajo el título “Indicadores para la Gestión del Conocimiento. Experiencias convergentes” .¹

Una vez identificados los distintos actores, se estudiaron las variables a relevar, para construir los conjuntos de datos de cada grupo de actores y proceder a su integración en un almacén de datos que permita obtener conclusiones útiles.

¹ Trabajo: 39 JAIIO “Indicadores para la Gestión del Conocimiento. Experiencias Convergentes”, SSI, CABA, 2010.

De los múltiples preconceptos que rodean esta temática, compartimos aquellos que lo ubican como una cuestión interdisciplinaria, pero entendimos que, además, era necesario incorporar las diferentes visiones del problema, que no siempre son tenidas en cuenta.

Es por ello que incluimos fuentes diversas considerando que nuestro aporte al “estado del arte” debía provenir de la aplicación de las últimas tecnologías a la creación de un ámbito informático integrador. Nuestra primera hipótesis fue que la comunidad en estudio se preocupa por la problemática medioambiental, aunque no se compromete en la realización de acciones concretas para resolverla.

Ilustración 1: Actores sociales de la ciudad de San Lorenzo (Fuente: 39 JAIIO “Indicadores para la Gestión del Conocimiento. Experiencias Convergentes”, SSI, CABA, 2010)

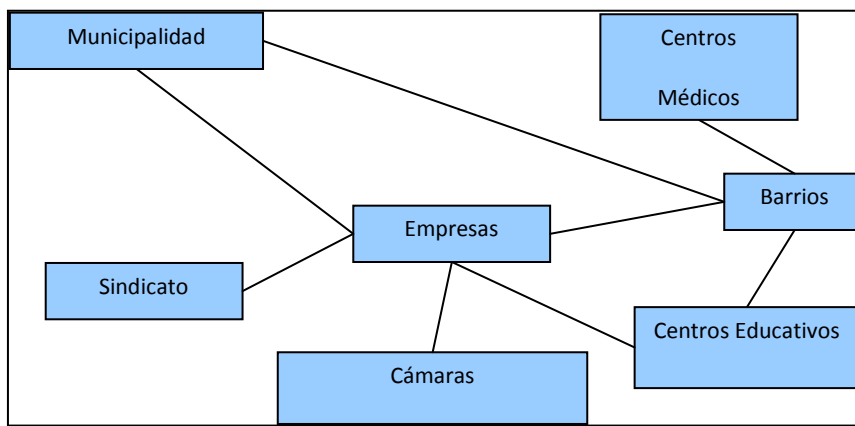
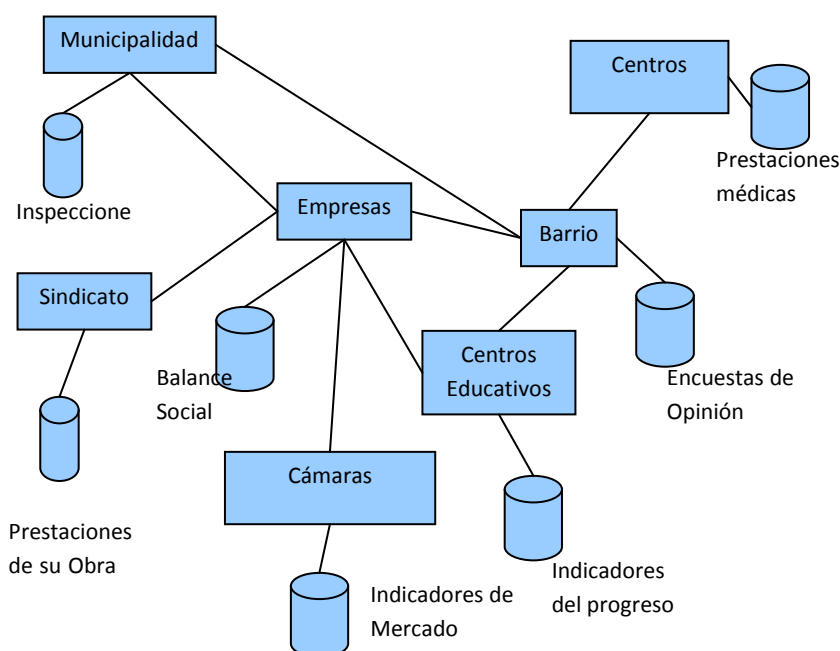


Ilustración 2: Esquema Informático (Fuente: 39 JAIIO “Indicadores para la Gestión del Conocimiento. Experiencias Convergentes” SSI, CABA, 2010)



Para cada uno de los actores identificados se propuso la realización de un relevamiento para construir un almacén de datos (“cubo”) con la siguiente información:

De la municipalidad: información en relación a las inspecciones que realice tanto de índole medio ambiental como catastral para detectar los controles existentes sobre la información presentada por las empresas y/o proponer la recolección de información, si resultare necesario.

De las empresas: la presentación del Balance Social, para visualizar su desempeño en la “interiorización de las externalidades”.

De las Cámaras Empresariales: Indicadores de mercado para monitorear el costo de eliminar las externalidades, por industria.

De los centros educativos: Informes del desempeño de los estudiantes, para monitorear los efectos de las externalidades.

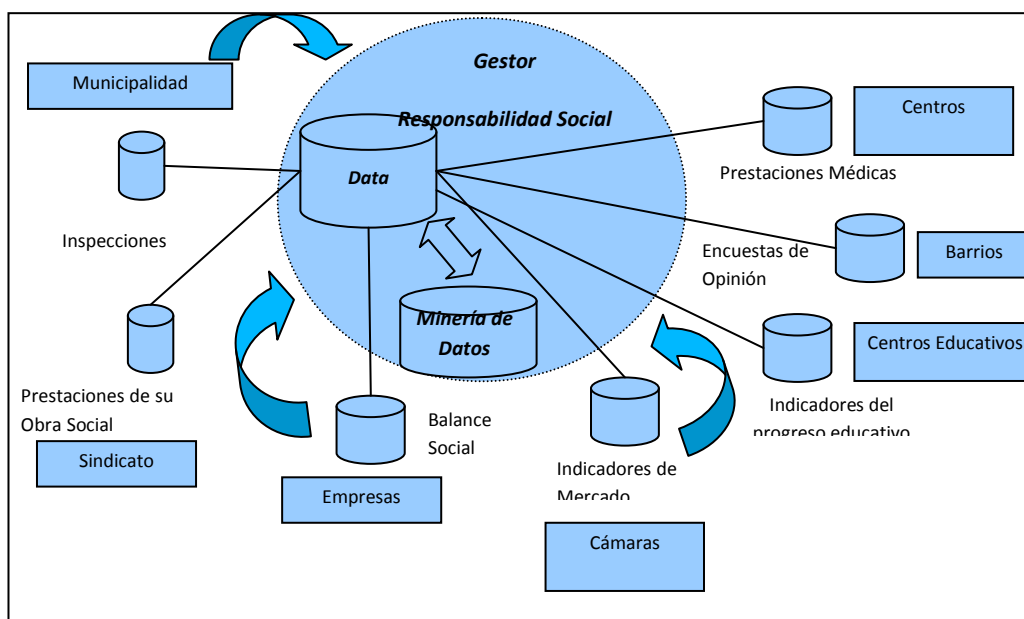
De los barrios (o centros vecinales): las inquietudes propias de los ciudadanos.

De los sindicatos: las prestaciones que se autorizan por medio de su obra social, para monitorear los costos de las externalidades.

De los centros médicos: las prestaciones médicas realizadas, para monitorear los efectos de las externalidades.

En la siguiente ilustración muestra la integración de los cubos en un “datawarehouse” que sirva de base para realizar la Minería de Datos.

Ilustración 3: Diseño Datawarehouse (Fuente: 39 JAIIO “Indicadores para la Gestión del Conocimiento. Experiencias Convergentes”, SSI, CABA, 2010)



6. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

- 6.1 Procesamiento de la información relevada, a través de las páginas web de las empresas de la zona, en cuanto a certificaciones relacionadas con la RSE.
- 6.2 Relevamiento de la opinión de las familias con respecto a la actividad de las empresas y sus efectos en los barrios. **Trabajo de Campo:**
- Planimetría: Los planos provistos por el Concejo Deliberante se encontraban desactualizados; no figuraban algunas calles ni modificaciones a los trazados.
 - Confección del Formulario. Colaboraron profesionales de diversas disciplinas, contando con material relevado de fuentes de envergadura internacional.
 - Contactos con vecinalistas.
 - Definición de la muestra. Se entregó al profesional estadístico contratado el siguiente conjunto de elementos logrado por nuestro equipo:
 - Se replanteó el Plano de la ciudad de San Lorenzo, dividido en radios y fracciones, de acuerdo al censo de 2001, obtenido en el IPEC (Instituto Provincial de Estadística y Censos).
 - Población por edad, sexo y nivel de desocupación según radio y fracción de toda la ciudad según censo de población 2001, obtenido en el IPEC.
 - Radios y fracciones, contrastados con los Barrios, ya que debían relevarse los domicilios desde las Asociaciones Vecinales.
 - A partir de la misma se detectaron desvíos entre los documentos fuentes y se confeccionó otra planilla en donde constan:
 - Barrio – Fracción que ocupa el Barrio – Radios de la Fracción que ocupa el Barrio – Nro. asignado a las cuadras del Radio que ocupa el Barrio, con especial mención de las cuadras que quedaban fuera de los radios censales, que en gran número corresponden a radicaciones de empresas que no son consideradas por el IPEC.
 - El profesional entregó planilla de “Muestreo”, con: Vecinal – Radio – Tamaño muestral – k (salteo)

7 RESULTADOS OBTENIDOS.

- 7.1 Evaluación de la información que presentan las empresas más importantes y certificación de calidad que cumplen.

En primer término, se logró conformar un padrón de empresas, a partir del cual se relevó lo declarado por las mismas en sus páginas web.

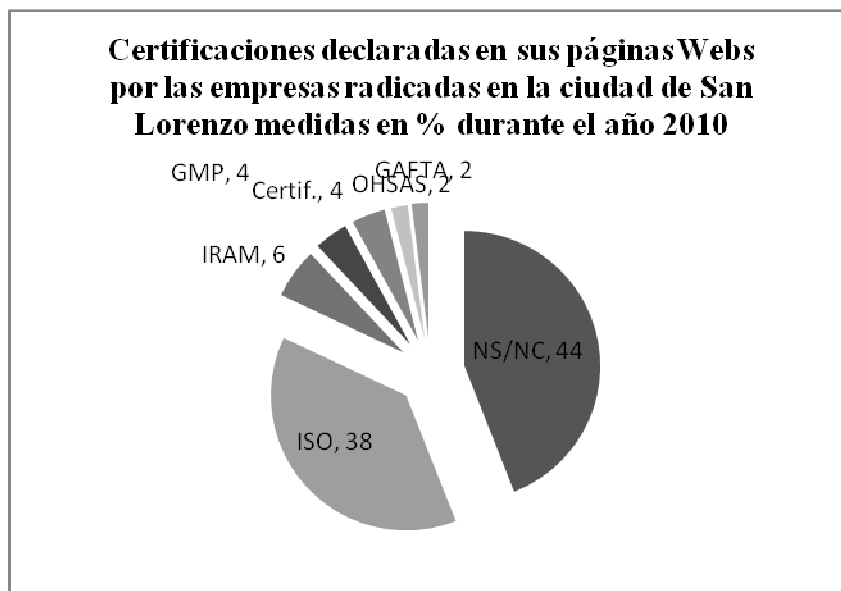
De la selección de resultados de 50 empresas de San Lorenzo, pudimos observar:

Tabla 1: Certificaciones declaradas por las Empresas Relevadas. (Fuente: Elaboración propia)

Normativa	Cantidad	%
NS/NC	22	44,00
ISO	19	38,00
IRAM	3	6,00
GMP	2	4,00
Certif.	2	4,00
OHSAS	1	2,00
GAFTA	1	2,00
Total	50	100,00

En el cuadro anterior, ordenado por cantidad de incidencias, podemos observar que el mayor porcentaje pertenece a las empresas que no declaran certificación alguna. Le sigue la aplicación de normas ISO, y en número mucho menor las restantes certificaciones.

Gráfico 1: Certificaciones declaradas por las Empresas Relevadas. (Fuente: Elaboración propia)



El relevamiento anterior se realizó según la información que exponían las empresas en sus páginas web. Si bien debemos remarcar que los datos corresponden al año 2010, consideramos válida su inclusión por tratarse del momento de inicio de nuestra tarea.

7.2 En los Barrios Relevados

Una vez culminado el proceso de determinación de la muestra y el recorrido por cada Barrio con el objeto de verificar “in situ” la veracidad de la información censal y operar los ajustes que fueran necesarios, se procedió a concretar el relevamiento, tarea que contó con el invalorable aporte de los vecinalistas, que garantizaron no sólo la corrección de los resultados sino también la confianza en la confidencialidad con que se procesaron los mismos.

La tarea arrojó los siguientes resultados:

Tabla 2: Cantidad de Encuestas – Tamaño Muestral y Efectivamente Procesadas. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)

Vecinal/Barrio	Tamaño Muestral			Encuestas Procesadas	
	Estimado	Real	Diferencia	Efectivas	% Efect./Real
2 de Abril	31	22	-9	14	63,64
Del Combate	94	116	22	35	30,17
Díaz Vélez	137	106	-31	12	11,32
Mitre	98	110	12	38	34,55
Morando	20	3	-17	3	100,00
Rivadavia	34	54	20	47	87,04
San Martín	57	59	2	19	32,20
Villa Felisa	46	55	9	42	76,36
Totales	517	525	8	210	40,00

Los Barrios que participaron de la encuesta fueron 8, se realizaron 210 encuestas con 77 preguntas cada una por lo tanto se procesaron 16100 respuestas.

Las respuestas, si bien son cuantitativas y verificables, también reflejan aspectos culturales de la comunidad que interactúan, fundamentan y avalan conductas de las empresas responsables.

Sólo el 6% de los encuestados piensa que las empresas aplican medidas de protección de los recursos naturales, cuidando a las generaciones futuras y el 9% considera que el empresariado aplica políticas para la reducción de producción de CO2.

Rivadavia es el barrio con más industrias en su cercanía y mayor conocimiento en cuanto a las incidencias de empresas regionales en la salud de la población; por lo tanto es aquel en que sus habitantes efectuaron

mayores reclamos a empresas. En general del total de los encuestados el 20 % efectuó algún reclamo a las empresas.

Gráfico 2: Proximidad de las viviendas de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los barrios relevados en 2010, a menos de 100 m del establecimiento industrial más próximo. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



Gráfico 3: Nivel de conocimiento de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los barrios relevados en 2010, sobre casos de incidencia de empresas regionales en la salud de la población. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)

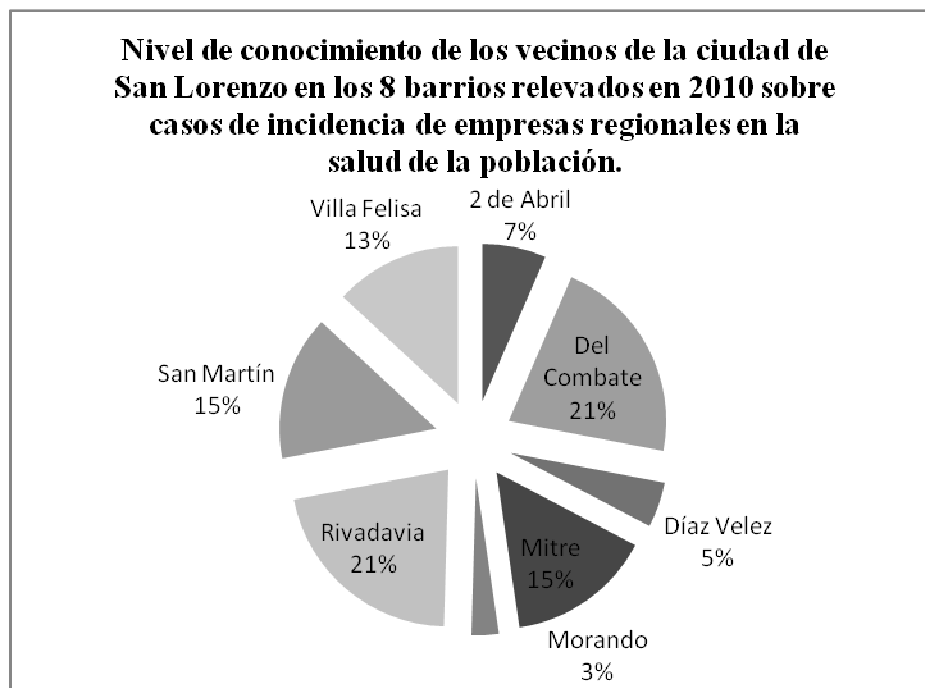
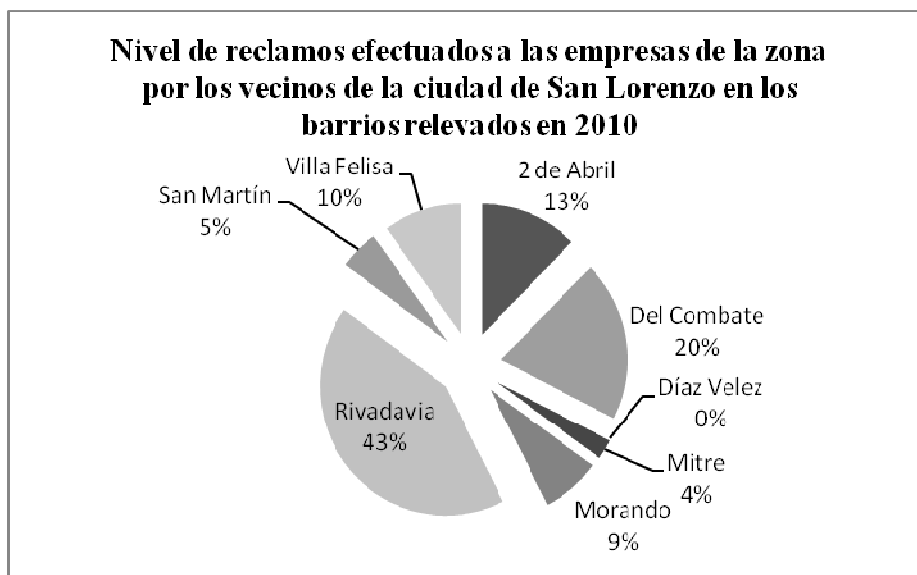
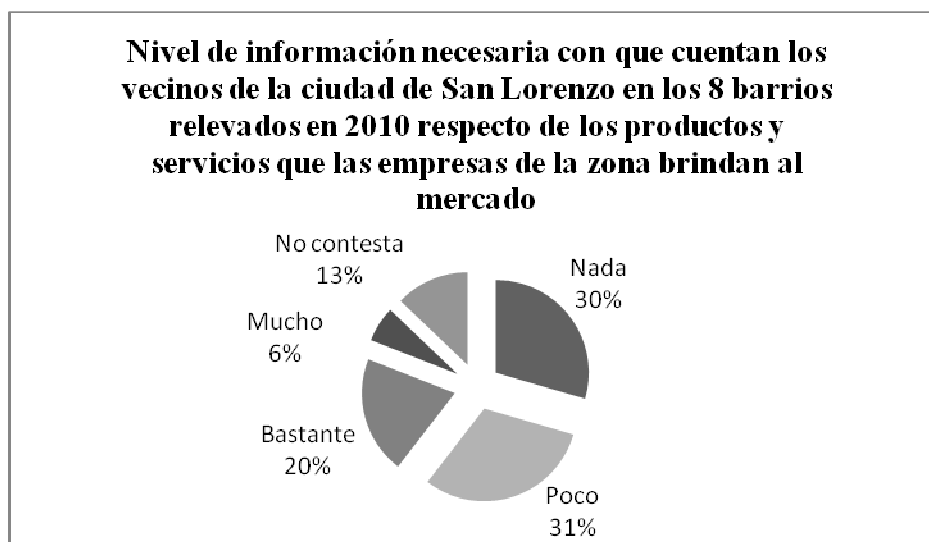


Gráfico 4: Nivel de reclamos efectuados a las empresas de la zona por los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los barrios relevados en 2010. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



Los vecinos manifiestan no contar con la información necesaria respecto a productos y servicios que brindan las empresas de la zona.

Gráfico 5: Nivel de información necesaria con que cuentan los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los 8 barrios relevados en 2010 respecto de los productos y servicios que las empresas de la zona brindan al mercado. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



El 80% considera que el número de enfermedades ha aumentado con la contaminación ambiental y en su mayoría los vecinos creen en la existencia de impactos nocivos de empresas de la zona, según se muestra en los gráficos 6 y 7.

Gráfico 6: Nivel de creencia por parte de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo sobre el aumento de enfermedades producto de la contaminación ambiental. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)

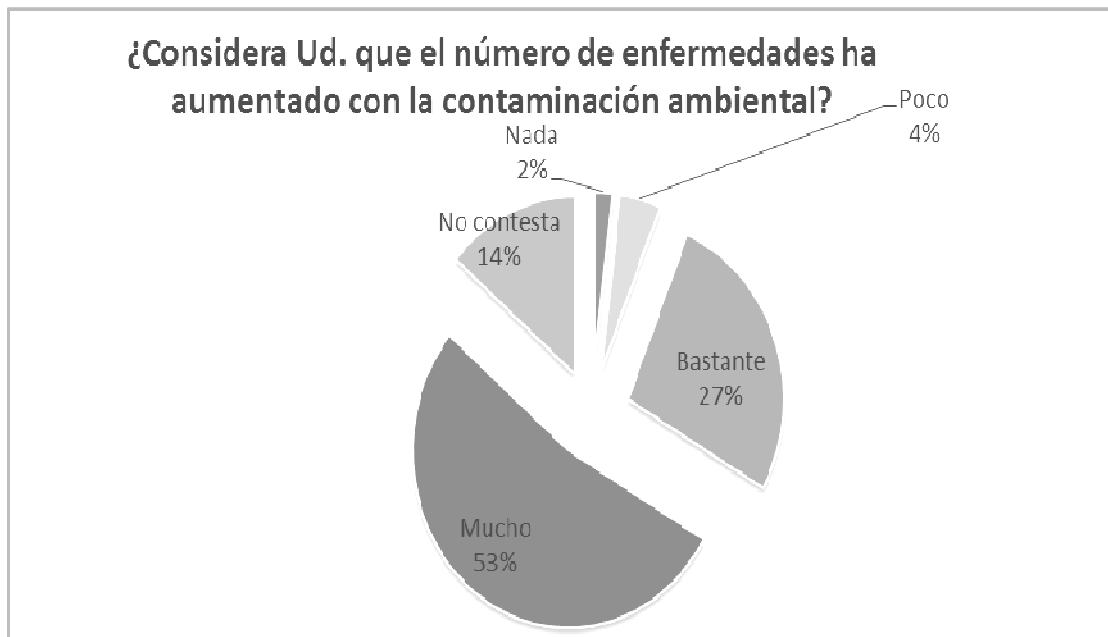
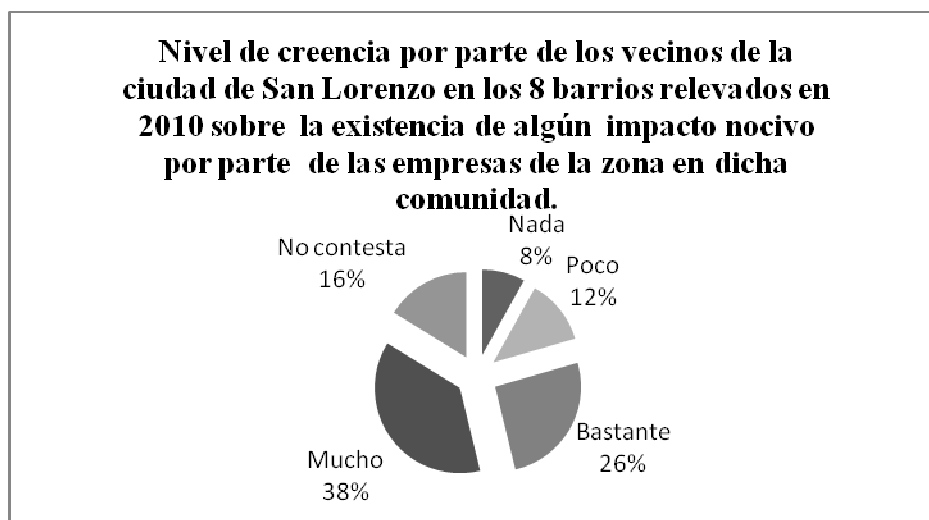


Gráfico 7: Nivel de creencia por parte de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los 8 barrios relevados en 2010 sobre la existencia de algún impacto nocivo por parte de las empresas de la zona en dicha comunidad. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



Se observó un alto porcentaje de interés en el bienestar de los vecinos, que asciende al 70% en todos los Barrios relevados, gráfico 8. No obstante, la gran mayoría de los encuestados no forma parte de ninguna ONG o Asociación sin fines de lucro, como se ve en el gráfico 9, lo que demuestra por un lado un importante interés en el bienestar de la comunidad aunque por otro lado, no se destina tiempo a brindar su aporte. Aspecto que se

ratifica cuando se les pregunta su participación en Campañas Solidarias o actividades comunitarias y/o sociales, gráfico 10 y 11.

Gráfico 8: Nivel de interés de los encuestados por el bienestar de sus vecinos. (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)

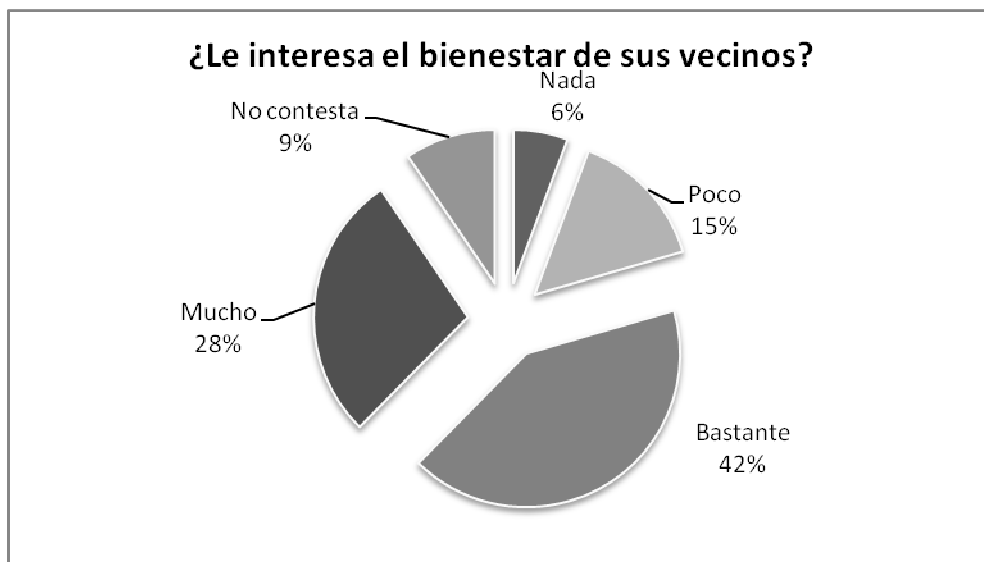


Gráfico 9: Nivel de participación en alguna ONG o Asociación sin fines de lucro por parte de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los 8 barrios relevados en 2010 (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)

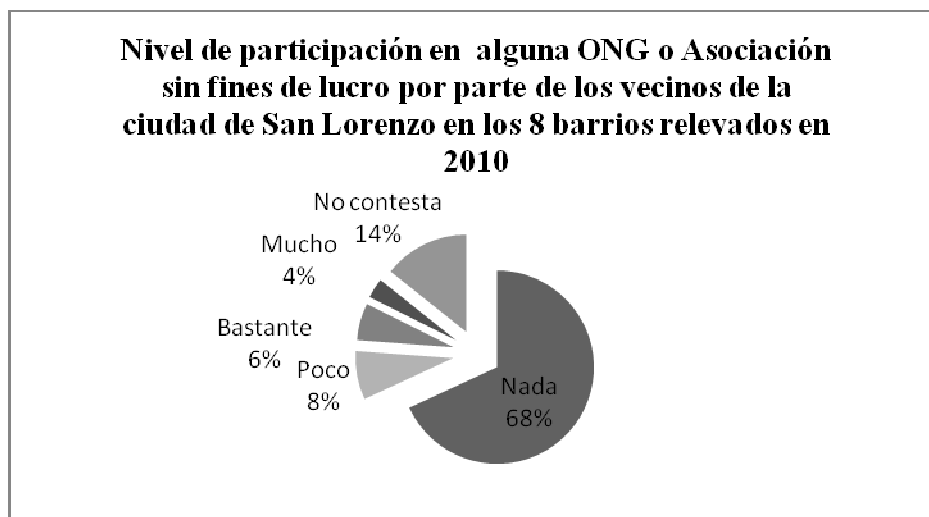
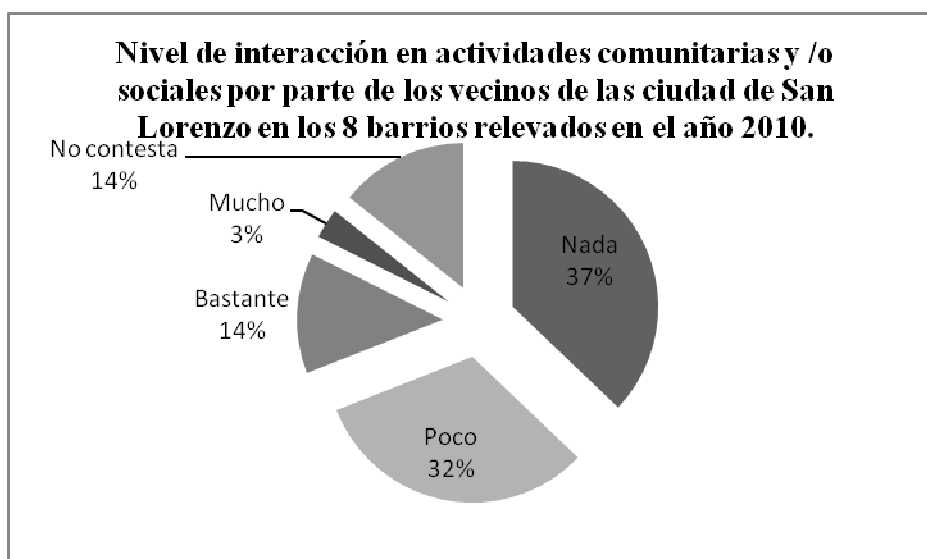


Gráfico 10: Nivel de participación en campañas solidarias por parte de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los 8 barrios relevados en 2010 (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



Gráfico 11: Nivel de interacción en actividades comunitarias y/o sociales por parte de los vecinos de la ciudad de San Lorenzo en los 8 barrios relevados en el año 2010 (Fuente: Elaboración propia según datos de EORS 2010)



8. CONCLUSIONES.

La experiencia corroboró las hipótesis iniciales, demostrando mediante el análisis de las encuestas relevadas que la población no muestra un grado de compromiso homogéneo con la problemática en estudio.

Dicho trabajo de investigación concluyó en esta etapa con un informe detallando el análisis situacional para la implementación de la gestión de responsabilidad social abierto por barrio para ser puesto a consideración del municipio y los vecinalistas; como paso previo para el diseño y construcción del Modelo Informático que se integre

en un datawarehouse sirviendo de base para realizar la minería de datos y de esa manera poder diseñar los distintos indicadores de RSE.

Por lo tanto dicho modelo se podrá replicar en otros barrios y/o ciudades generando una base de conocimiento con la estructura ya probada en este trabajo.

10. PROPUESTAS.

En la continuidad del trabajo, nos proponemos profundizar en el análisis de los datos relevados como paso previo para perfeccionar la depuración de los cubos y para la realización de la minería de datos.

Permitir la incorporación de otras vecinales para ampliar la población en estudio, dentro de la Comuna de San Lorenzo.

Aplicar la metodología aprehendida a otras poblaciones.

BIBLIOGRAFIA

Marchese, A. y otros "Tecnologías del Conocimiento Aplicadas a la Administración". En: Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística, (7º, Rosario, Argentina, 2002) Acta. Rosario. Argentina. Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas, 2002.

Norma IRAM – ISO IEC 17799. Tecnología de la Información. Código de práctica para la administración de la seguridad de la información. Buenos Aires. 2002.

Marchese, A., Navarro, D., Ingrassia, R., Gaibazzi, M.F., Perez Malö, N. "Indicadores para la Gestión del Conocimiento, Experiencias Convergentes". En 39 JAIIO, ciudad autónoma de Buenos Aires, 2010

Marchese, A., Ingrassia, R. "Uso de herramientas tecnológicas para la Gestión del Conocimiento. El caso RSE San Lorenzo. En 40 JAIIO Ciudad de Córdoba, 2011