

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. INVESTIGACIÓN Y ACCION DESDE LA UTN

(*) Ing. Laguto, Sebastián¹; Ing. Varriano, Nicolás; Ing. Zabala, Fernando C.

*1 Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional La Plata.
Calle 60 y 124 – Berisso. E-mail: slaguto@frlp.utn.edu.ar.*

RESUMEN.

El presente trabajo forma parte de un proyecto de investigación iniciado en el año 2010 por el Departamento de Ingeniería Industrial de la UTN Facultad Regional La Plata, se afianza con la creación del Grupo RESIN (Responsabilidad Social Institucional), y contó con el apoyo de la Unión Industrial del Gran La Plata.

El objetivo principal fue relevar el grado de conocimiento y prácticas sobre RSE en empresas PyMEs de la zona para orientar actividades de extensión, divulgación y docencia en la temática. Para ello se confeccionó una encuesta específica y entrevistó a ejecutivos y responsables de 39 empresas de los sectores más representativos del Gran La Plata.

Se ha podido observar que la RSE es un tema que despierta gran interés en los niveles directivos de las organizaciones. Pese a ello, las acciones relevadas hoy, tienen más que ver con la filantropía que con verdaderos programas de RSE. El camino que queda por recorrer es muy amplio para migrar de un esquema de RSE reactivo a un enfoque estratégico.

En las respuestas se evidencia que existen factores que permitirán el abordaje de la RSE en conjunto con la Universidad y las Pyme, para incorporar la RSE como herramienta de gestión.

Por otra parte el estudio permitió establecer una línea base sobre el grado de conocimiento en RSE en la región y orientó al equipo para el establecimiento de planes de acción conjunta entre la Universidad y las empresas de la región, con participación de los diferentes grupos de interés.

El Grupo RESIN, trabaja con una filosofía de "investigación-acción" por lo que en éste documento, se dará importancia a la presentación de las acciones concretas derivadas del proyecto. Siendo las más importantes: Creación de una cátedra específica de Responsabilidad Social, Creación de un Premio a la RSE y Programas de Servicio al Banco Alimentario de La Plata.

Palabras Claves: Responsabilidad Social, RSE, Aprendizaje de Servicio.

ABSTRACT

This paper is part of a research project initiated in 2010 by the Industrial Engineering Department of the National Technical University, Regional La Plata. The project is based in the creation of the RESIN Group (Institutional Social Responsibility), supported by the Industrial Union of Outer La Plata (Unión Industrial del Gran La Plata).

The main goal was to assess the degree of knowledge and practices consistent with CSR in SME in the area to orient further outreach, dissemination and teaching activities on the subject. In order to achieve this, we designed a specific survey and interviewed 39 SME executives of the most representative sectors of Outer La Plata.

It has been observed that CSR is an issue that arouses great interest in senior ranks of organizations. In spite of this, the actions surveyed were "philanthropic actions" and not consistent CSR programs. There is still a wide gap to achieve a RSE scheme reactive to a strategic approach. The responses showed that it is possible for SMEs to work together with the University to incorporate CSR as a management tool.

Furthermore, the study established a baseline level of awareness about CSR in the region and possible guidelines for the team to work on towards the establishment of joint action plans for the university with regional companies, together with several stakeholders.

The RESIN Group works with a philosophy of "action research", and in this paper, importance will be given to the presentation of concrete actions arising from the project, the most important of which are: Creation of a specific Social Responsibility class, creation of a CSR award, and service programs for La Plata Foodbank (Banco Alimentario La Plata).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. INVESTIGACIÓN Y ACCION DESDE LA UTN

La presente ponencia tiene por objeto socializar algunas de las acciones más relevantes desarrolladas por la Universidad Tecnológica Nacional de la República Argentina, en el marco del Programa de Responsabilidad Social Universitaria (ProRSU).

CÁTEDRA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL.

En el departamento de Ing. Industrial de la UTN Regional La Plata, se ha trabajado desde hace años en la formación de ingenieros en valores y responsabilidad social, habiendo incluido dichos contenidos en las cátedras integradoras de primero y segundo año.

En el año 2010, en Consejo de Departamento de Ingeniería Industrial, aprueba la inclusión de la RSE en las cátedras del tronco integrador de la carrera. Esta iniciativa, tiene su origen en algunas conclusiones preliminares del trabajo de investigación "Alcance y Desarrollo de la RSE en el Gran La Plata". De esta forma, se incorpora en forma transversal la RSE en la formación de los alumnos, y se posibilita (a largo plazo) la efectiva incorporación de la RSE en las empresas de la región.

No obstante ello, luego de la participación de profesionales del grupo RESIN en el "Primer Seminario Virtual sobre Docencia en RSE" organizado por REDUNIRSE y financiado por PNUD, se presenta un programa de estudio para la creación de una cátedra electiva sobre RSE que pueda ser cursada por alumnos de todas las carreras de la Facultad Regional La Plata.

Dicha cátedra comienza a ser dictada en el 2013, y tiene como objetivo la sensibilización, la formación en herramientas de gestión de la RSE (ISO26000 y GRI), la transferencia y la vinculación de los alumnos a través de actividades de aprendizaje de servicio en empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Las primeras experiencias han sido altamente enriquecedoras, habiendo realizado una fructífera actividad junto con el Banco Alimentario de La Plata (ver aparte) y colaborando en el armado del Primer Reporte de Sustentabilidad (GRI 3.1 Nivel C) de una Pyme de La Plata (Austral S.R.L.). Dicho hito, no es menor, ya que la información disponible respecto de estas prácticas de reporte en Argentina, nos indica que, al 2012, solo 62 empresas a nivel nacional emitieron sus reportes, siendo solo 1 (una) de ellas una Pyme¹.

PREMIO A LA RSE DEL GRAN LA PLATA

Creado en 2012 por la Universidad Tecnológica Nacional Regional La Plata (UTN-FRLP), desde su Grupo de Responsabilidad Social Institucional (RESIN), con el objetivo de promover la RSE en las Pymes de la región y convertirse en un instrumento de vinculación y transferencia con el medio socio productivo. El Premio a la RSE del Gran La Plata ha posibilitado un importante trabajo en pos del bien común de nuestra comunidad.

Durante la ceremonia de premiación realizada en Octubre de 2012, se contó con la asistencia de más de 700 personas del ámbito universitario, empresarios y actores sociales de la región. Como oradores destacados, contamos con la presencia del Dr. Bernardo Kliksberg, la Senadora Nacional María Laura Leguizamón y la Dra. Alessandra Minnicelli de la Fundación Observatorio de Responsabilidad Social.

En el año 2013, comienzan reuniones con la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), desde la Secretaría de Extensión Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de dicha Universidad, donde se sientan las bases para un trabajo en conjunto para la promoción de la RSE. Se firma el convenio marco entre ambas instituciones en Junio de 2013 y se comienza a trabajar para la entrega conjunta de la II Edición del Premio.

En pocos meses se reformularon las Bases y Condiciones; se hicieron presentaciones ante empresarios de diversos ámbitos, y se consiguieron adhesiones de las más importante cámaras

¹¹ Comunica RSE. Reportes de Sustentabilidad en Argentina. Lecciones y Aprendizajes (comunicarseweb.com.ar)

empresarias y ONG's de la región, llegando a estar representadas más de 200 empresas, las más representativas ONG de la ciudad y más de 100 microemprendedores.

Se relevaron y evaluaron a todas las empresas inscriptas. Cada una de ellas recibió un informe de diagnóstico emitido por la Comisión Organizadora.

Objetivos

El fin último del premio es contribuir al desarrollo sustentable del Gran La Plata, promoviendo la creación de Capital Social que potencie las posibilidades socioeconómicas en la zona de influencia. Transmitir conocimientos y brindar herramientas que posibiliten a las empresas participantes recorrer un camino orientado a la gestión sustentable.

Metodología

La metodología utilizada fue la de visitas y entrevistas con los responsables de cada una de las empresas relevadas. Las entrevistas fueron estructuradas en función de un cuestionario estándar, diseñado para relevar aspectos en cinco áreas de gestión: Empleados, Proveedores, Clientes, Medio Ambiente y Comunidad.

Se cargaron los resultados de todas las encuestas en una base de datos, que permitió armar indicadores y compararlos para realizar la evaluación conjunta.

De ésta forma se determinaron las tres (3) empresas con mayor puntaje general. Se redactaron informes descriptivos de cada una y se anexaron los indicadores definidos. Dicho informe fue presentado a los integrantes del jurado, quienes definieron al ganador.

El jurado estuvo integrado por los el Decano de la UTN FRLP Ing. Carlos Fantini; el Decano de la FCE UNLP Lic. Martín López Armengol; el Dr. Carlos Féminis (UTN); Lic. Ricardo Burry (UNLP) y la Dra. Alessandra Minnicelli de la Fundación Observatorio de Responsabilidad Social.

También se optó por distinguir acciones destacadas de empresas con menciones especiales.

Todas las empresas recibieron un informe de evaluación con un diagnóstico de su empresa y recomendaciones a tener en cuenta para avanzar hacia su propia gestión de RSE. Se anexaron cuadros comparativos de los resultados obtenidos versus la media de los participantes y versus el máximo puntaje de cada área, para permitirles determinar el estado de su gestión de RSE y orientar futuras acciones en pos de la mejora continua.

Impactos

Los impactos derivados del Premio a la RSE han sido diversos y marcan que el camino iniciado es provechoso y debe profundizarse.

Hemos recibido reconocimiento de todos los grupos empresarios participantes, quienes se mencionaron y destacaron el trabajo conjunto de ambas universidades con relación a la RSE en varias oportunidades.

Han surgido diversas oportunidades de trabajo en conjunto con cámaras empresarias. Podemos destacar que, a partir de 2014 estamos dando charlas gratuitas sobre ISO 26000, Reportes de Sustentabilidad bajo estándares GRI y definiendo objetivos de RSE a nivel Cámaras Empresarias, para que sean abordados en conjunto por sus miembros. Estos trabajos serán relevados por las universidades y se publicarán los resultados. Luego de realizadas dichas experiencias, se busca presentar los resultados a distintos niveles de gobierno para sentar las bases de políticas públicas que promuevan la adopción de prácticas de RSE a las empresas del país.

APRENDIZAJE DE SERVICIO EN BANCO ALIMENTARIO DE LA PLATA

En el año 2013 se inician una serie de trabajos en conjunto con el Banco Alimentario de La Plata (BALP), bajo la modalidad de Aprendizaje de Servicio. Los trabajos son guiados por la Cátedra de Responsabilidad Social Institucional de la UTN Regional La Plata. Dicha Cátedra es una materia electiva horizontal para todas las carreras de ingeniería de la Facultad Regional.

Objetivos.

- Brindar apoyo institucional a la gestión del BALP.
- Promover prácticas de voluntariado universitario.

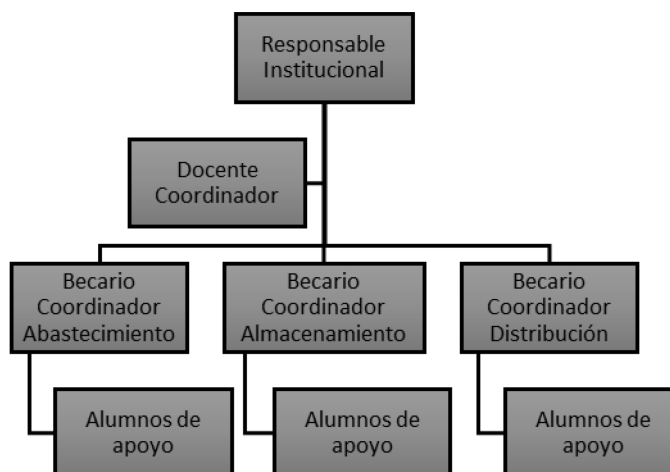
- Generar las condiciones para un aprendizaje colaborativo y de servicio mutuo entre ambas Instituciones.
- Vincular a la Universidad, las empresas y el BALP bajo el concepto de “Responsabilidad Social Territorial”.

Metodología

Se definieron objetivos prioritarios de trabajo en conjunto con las autoridades del BALP para el año 2013. Siendo las actividades asociadas a la logística de la institución las que serían abordadas durante el primer año.

Para llevar adelante un programa de trabajo ambicioso, se definieron funciones y responsabilidades de cada participante. Y se conformaron equipos de trabajo con el siguiente esquema de organización (ver Figura 1).

FIGURA 1 – ORGANIGRAMA DE TRABAJO



Roles de los grupos de trabajo:

1. **Abastecimiento:** Encargado del análisis de los flujos de productos, determinación de políticas de inventario y de la “puesta a punto” del sistema informático utilizado por el BALP para gestionar los inventarios (COLSEN).
2. **Almacenamiento:** Encargado de la adecuación del lay out del almacén, acondicionamiento de las instalaciones, adecuaciones de seguridad e higiene, procedimientos de: recepción, clasificación, almacenamiento y preparación de pedidos.
3. **Distribución:** Encargado de la geolocalización de los centros² atendidos por el BALP, ordenamiento de los flujos de despacho, estudio de alternativas logísticas, y procedimientos de entrega.

Cada uno de los grupos fue encabezado por un alumno becario, responsable de la coordinación de su equipo de trabajo.

Los alumnos de apoyo, fueron los alumnos que cursaron la Cátedra de Responsabilidad Social Institucional en 2013, quienes se acoplaron con responsabilidad al equipo de su interés.

Para lograr un esquema de aprendizaje interinstitucional colaborativo, cada uno de los becarios coordinadores trabajó codo a codo con los responsables de las áreas específicas del BALP. Pasaron largas horas trabajando en cada uno de los puestos de trabajo, para comprender las características particulares del trabajo, involucrarse activamente con el BALP y generar un espíritu de equipo que resultó muy fuerte. De esta forma cada acción propuesta, nació del diálogo entre los alumnos, los trabajadores del BALP y la experiencia propia en el trabajo. Al mismo tiempo, se llevó adelante la implementación de cada acción y la verificación conjunta de su efectividad.

Como resultado vemos, a varios meses de finalizada la primera experiencia, que las mejoras implementadas continúan siendo utilizadas, ya que han sido “adoptadas” por el BALP. Dichas “mejoras”, no nacieron desde la mirada de un “consultor externo” (como podría haber actuado la

² Denominamos “Centros” a las instituciones beneficiarias del BALP, pudiendo ser Comedores Infantiles, Colegios, Parroquias y otras organizaciones que brinden el servicio de comedor a personas carenciadas.

Universidad), sino que nacieron del mismo seno del BALP, ya que todo el equipo de trabajo se sintió parte del BALP durante el proceso. Se logró una unión entre ambas instituciones que hacen difícil hoy, hablar en forma diferenciada de la UTN o el Banco de Alimentos. Sintiendo ambas Instituciones, parte del mismo equipo.

Impactos

A modo de ejemplo mencionaremos algunos impactos en la gestión logística del Banco Alimentario de La Plata:

Abastecimiento:

- ✓ Puesta a punto del Sistema COLSEN
 - Verificación y codificación de todos los productos.
 - Verificación de Proveedores (donantes)
 - Asignación de ubicación en almacén.
 - Asignación de partida
 - Seguimiento de vencimientos
 - Implementación de Hoja de Picking.
- ✓ Implementación de rutina mensual de control de inventarios, reduciendo las diferencias del stock físico de 30TN a 0 TN en 3 meses.
- ✓ Análisis de demanda en Kcal y Kgr totales, en función de la cantidad de personas y raciones que atiende cada centro vinculado al BALP.
- ✓ Análisis de rotación de stock por producto para asignación de posiciones específicas en el almacén.

Almacenamiento

- ✓ Redefinición del Lay Out.
- ✓ Sectorización del Almacén
- ✓ Compra de Racks Selectivos (152 posiciones en racks)
- ✓ Codificación de posiciones de almacenamiento (incorporado a Colsen)
- ✓ Definición de Procedimientos del Almacén.
 - Recepción
 - Clasificación
 - Almacenamiento
 - Picking
- ✓ Señalización del almacén.
- ✓ Adecuaciones de seguridad (matafuegos, control de plagas, etc.)
- ✓ Toma de tiempos y determinación de carga de trabajo por sectores.

Distribución:

- ✓ Geolocalización de centros atendidos.
- ✓ Asignación de turnos de despacho (día y hora)
- ✓ Análisis de alternativas de logística:
 - Determinación de rutas
 - Flete comunitario
 - Etc.

Todo lo dicho, ha redundado en una armonización de los flujos de materiales, con la consecuente mejora en la eficiencia y la eficacia de las operaciones del BALP.

La experiencia ha resultado altamente enriquecedora para los alumnos y docentes participantes, logrando un abordaje integral de la cuestión social y técnica vinculada a la actividad.

La transferencia al medio ha sido muy provechosa y alienta a la continuidad de los trabajos en conjunto.

Para el año 2014 se está trabajando sobre un esquema similar con el sostenimiento de los logros alcanzados en 2013 y la incorporación de trabajos en las áreas de Donantes y Voluntarios del BALP.

El objetivo del área de Donantes es contribuir a la gestión del flujo de ingreso de donaciones que permitan la sustentabilidad económica del Banco de Alimentos por rotación de inventarios y generación de flujo de fondos que financie el capital de trabajo propio.

Con el área de Voluntarios se trabajará para la estandarización de los procedimientos de trabajo y la creación de una herramienta que permita determinar la necesidad de voluntarios por áreas, días

y horarios. De ésta forma lograr que la asignación de voluntarios sea eficiente, y permita mantener equilibrada la actividad en todas las áreas, dependiendo del nivel de actividad. Todo esto con vistas a la implementación de ISO 9000 en el año 2015.

Adicionalmente, y a nivel institucional, se está acompañando al Banco Alimentario en la organización de desayunos con empresarios y charlas en cámaras sectoriales, como actividades de promoción de la vinculación entre distintos actores en un esquema de Responsabilidad Social Territorial o Ecosistema de Responsabilidad Social.

A continuación, se muestran algunas imágenes que ilustran las actividades realizadas:



Imagen 1 - Lay Out Inicial



Imagen 2 – Situación Inicial del Almacén

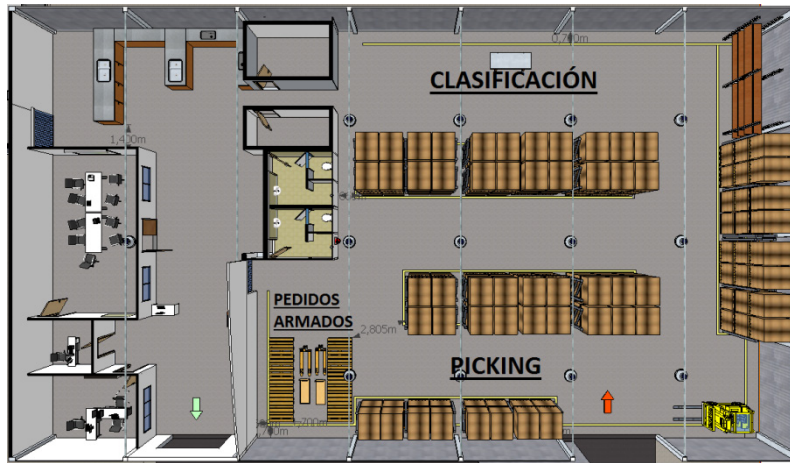


Imagen 3 - Lay Out Final



Imagen 4 – Nuevos Racks Selectivos Comprados



Imagen 5 - Identificación de Posiciones en Racks



Imagen 9 - Becarios Trabajando en Clasificación



Imagen 10 - Becarios junto a Voluntarios BALP



Imagen 11 - Becarios en Colecta de Alimentos

Conclusiones

Como conclusión podemos decir que los trabajos realizados desde la UTN Regional La Plata nos han permitido tener una influencia positiva en el entorno socio productivo de la región en particular y en la comunidad universitaria en general.

Se ha generado un fuerte impacto a nivel empresario, posibilitando diversas actividades de vinculación y transferencia, motivando la incorporación de RSE estratégica a las actividades empresariales y erradicando conceptos erróneos que vinculaban a la RSE exclusivamente con la filantropía y el cuidado del medio ambiente.

Por otro lado, las actividades de Aprendizaje de Servicio abrieron toda una nueva gama de oportunidades de vinculación, formación y voluntariado universitario. La comunidad universitaria se ha movilizado, manifestando un amplio interés y motivación al respecto, por lo que ahora nos encontramos frente al desafío de continuar canalizando actividades de este tipo, promoviendo la RSE desde adentro de la Universidad. De esta forma nuestros graduados se convertirán en activos promotores de la Responsabilidad Social desde los distintos puestos en los que se incorporen al medio socio productivo.

El vínculo fuerte y estrecho con ONG's, empresarios y Organismos del Estado Nacional, posibilitan a la Universidad posicionarse como promotor y facilitador de esquemas de trabajo inter institucional colaborativo, hacia un Ecosistema de Responsabilidad Social dinamizado que potencie el desarrollo de la sociedad en la que vivimos.

El camino de la Responsabilidad Social Universitaria es largo, y estamos dando pasos firmes (algunos de ellos mencionados en el presente trabajo) para convertir a la UTN en un referente a nivel local, nacional e internacional en la materia.

Bibliografía

VALLAEYS, F; DE LA CRUZ, C. y SASIA, P.M. (2009). **Responsabilidad social universitaria - Manual de primeros pasos**. México D.F. McGRAW-HILL.

KLIKSBERG, B. (2009). **Ética para Empresarios**. Avellaneda Bs.As. Ediciones Ética y Economía

PROF. MARÍA NIEVES TAPIA; y otros (2013). **Manual para Docentes y Estudiantes Solidarios**. CLAYSS Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario Asociación Civil sin fines de lucro (Res. IGJ 00127003)