

## **Análisis de las empresas en San Lorenzo para la selección de indicadores de Responsabilidad Social Empresaria. Planteamiento de hipótesis sobre su estructura organizacional.**

Alicia Marchese<sup>1</sup>, Ramiro Ingrassia<sup>2</sup>, Selva Díaz Toledo<sup>3</sup>, Juliana Rivero<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina, [amarches@fcecon.unr.edu.ar](mailto:amarches@fcecon.unr.edu.ar)

<sup>2</sup> Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina, [rigrassia@fcecon.unr.edu.ar](mailto:rigrassia@fcecon.unr.edu.ar)

**Abstract.** El presente trabajo describe el análisis de las empresas de la ciudad de San Lorenzo, realizado en el marco de la investigación del conocimiento residente en los distintos actores, acerca de la Responsabilidad Social Empresaria y el uso de Tecnologías de Conocimiento. Se aplican diversas herramientas de análisis de datos y generación de conocimiento concomitantes al desarrollo de la experiencia de campo realizada en domicilios de la zona. Se concluye con el diagnóstico previo necesario para emprender la tarea de campo, explicitando las características de empresas industriales y de servicios; y formulando previsiones fundadas acerca del comportamiento de las mismas, en lo que hace al uso de Tecnologías de Información y a su comportamiento en los temas de Responsabilidad Social.

**Palabras Claves:** Gestión de Conocimiento - Cultura Urbana –Responsabilidad Social Empresaria – Clustering.

### **1. Introducción.**

El proyecto “Aplicación de herramientas informáticas de conocimiento a la gestión de responsabilidad social” analiza los procesos productivos empresariales y su entorno geográfico, fundamentando que el rol del Estado, de control y promoción cobra especial protagonismo. Tratamos así de acompañar el nuevo paradigma que está emergiendo en el entorno globalizado, a la luz de nuevos retos económicos, sociales y medioambientales. Hemos recorrido para ello una trayectoria que abarca el encuadre disciplinar de la problemática, que incluye la Administración de Empresas (Teoría general de sistemas, Responsabilidad Social de las Organizaciones), la Ciencia Política (el rol del estado), la Economía (externalidades, bienes públicos) y su evidente relación con las Tecnologías de Información y Comunicaciones. En anteriores oportunidades se expresó que:

El término “Responsabilidad Social” es concomitante con los cambios de paradigmas en la Administración de Empresas, particularmente con el “enfoque sistémico”. Su incorporación a la gestión de las organizaciones, introduce los medios (tanto metodológicos como de implementación) que permiten analizar la interdependencia entre organización y entorno.

Por lo tanto, el proceso de externalidad produce bienes públicos cuyos efectos pueden ser “males” o “beneficios” para la sociedad. Y la responsabilidad social para reducir la externalidad, promueve acciones desde un enfoque privado.

En su publicación para la Cepal, Delacámara [1], se refiere a las externalidades negativas como causantes de distorsiones en el uso de recursos, y expresa las dificultades que surgen al estimar el valor que debería prevalecer ante el mal funcionamiento del mecanismo de precios del mercado. Esto es, existe una diferencia

entre el costo privado y el costo social de los bienes. Para el autor, es probable que la falta de conciencia social acerca de este fenómeno produzca una desvalorización de ciertos bienes y consecuentemente se esté incentivando el consumo de los mismos, como por ejemplo ocurriría con la energía eléctrica o los combustibles.

Surge entonces entre los economistas, el debate acerca de quién debe solventar los costos de las externalidades, y la consiguiente propuesta para que tanto el Estado como el sector privado intervengan en tal sentido. Sin embargo, este punto queda abierto a distintas opiniones.

Entre las dificultades que hemos encontrado para esta investigación, quizá la más notable sea consecuencia del preconcepto según el cual el tema de la RSE debe necesariamente establecer responsabilidades por acciones u omisiones de parte de las empresas. Consideramos que la búsqueda de los indicadores adecuados servirá para superar este inconveniente, en la medida en que logremos concluir satisfactoriamente la experiencia.

El proyecto de investigación encarado consta de diferentes etapas. En primer término se tomó contacto con funcionarios de la localidad y organizaciones interesadas en la problemática en estudio. Una vez relevado el material bibliográfico, así como los distintos trabajos de organismos internacionales se confeccionaron los formularios para el relevamiento en vecinales y en domicilios, tarea que culminó en el año 2011 y cuyos resultados fueron expuestos en diversos aportes en ambientes académicos.

En esta nueva etapa del proyecto, hemos relevado las empresas de San Lorenzo, su situación actual y la información que las mismas brindan en sus páginas web, acerca de la problemática ambiental y social. Al mismo tiempo, hemos realizado un detallado análisis de los indicadores propuestos por las entidades más importantes preocupadas por el tema, lo que permitió seleccionar un conjunto de variables debidamente fundamentadas.

## **2. Objetivos del trabajo.**

En el presente trabajo esperamos exponer los resultados de tal relevamiento, necesario para la siguiente etapa; el relevamiento en empresas.

Más específicamente:

- Analizar la particular estructura económica de la zona en estudio, su entorno geográfico e institucional.
- Aplicar las herramientas disponibles para difundir tales resultados.
- Mostrar los avances de la investigación, sobre Responsabilidad Social Empresaria.
- Obtener un diagnóstico acerca de las relaciones y correlaciones entre los indicadores, a partir de las diversas fuentes consultadas.

### 3. Acerca de la Metodología.

De este modo, se trata de establecer [2]:

- el marco contextual en el que se inserta el problema que se va a resolver: ***Gestión de Responsabilidad social empresaria (RSE), Configuraciones organizacionales.***
- qué es lo que se sabe acerca del asunto en cuestión: ***las características de la gestión en empresas sustentables,***
- qué es lo que no se sabe: ***características de la gestión de las empresas en San Lorenzo*** , y
- qué representaría (económica, social, tecnológica, y/o científicamente) que sepamos lo que no se sabe: ***conocer las características de las empresas en San Lorenzo permitirá una adecuada selección de indicadores de RSE para la posterior recolección de datos. Como también, plantear algunas hipótesis sobre las características de la configuración organizacional de las mismas.***

Esta construcción de lo general a lo particular concluye naturalmente con el objetivo y/o la hipótesis del trabajo con lo que debería cerrarse la introducción.

Materiales y Métodos (¿Cómo se estudia el problema?)

- Tipo de estudio: ***observacional, transversal.***
- Área de estudio: ***empresas de la ciudad de San Lorenzo.***
- Métodos y recolección de datos:
  - o ***Triangulación*** de fuentes de datos,
    - Fuentes primarias: ***Encuesta Opinión de Responsabilidad Social (EORS), Relevamiento de empresas asociadas a la cámara de comercio de San Lorenzo,***
  - o Fuente secundaria: ***Bases de datos on-line con información económica-fiscal de las empresas,***
- Tabulación y análisis de los datos: ***georeferenciación*** de las ***empresas*** en los ***barrios***, ***categorización*** de la ***actividad*** empresarial según el ***CIIU.***
- Procedimientos

Algunos de los autores consultados, se expresan acerca de metodologías, como la denominada IAP (Investigación Acción Participativa) [3] que “Parte de la identificación de una unidad geográfica, política, social o ambiental, institucional u organizacional, sobre la cual es posible establecer criterios de análisis sociológico”, Al igual que el enfoque positivista, trabaja una cantidad “n” de variables, no obstante excede lo descriptivo ya que busca transformar la realidad social.

Los fundamentos podrían sintetizarse en que, como son las personas las que conocen sus problemas, son también capaces de encontrar soluciones, contando para ello con el conocimiento común, que, con el aporte de investigadores (el conocimiento científico), se convertirán en sujetos – actores de la transformación necesaria.

Según esa postura, la transformación es un proceso permanente y sistematizar consiste en ordenar la información, las ideas, los procesos, los resultados del diagnóstico y los procesos de transformación necesarios.

#### **En nuestro caso**

La elección de la triangulación metodológica para abordar el análisis de la gestión de la responsabilidad social empresaria surge a partir de las dificultades encontradas en el campo de investigación:

- La información relativa a las organizaciones en la ciudad de San Lorenzo, se encuentra incompleta
- No hay consenso generalizado sobre los indicadores más idóneos acerca de la gestión de la responsabilidad social,
- La comunicación actual de las empresas sobre la temática no está estandarizada
- A partir de la gestión de la responsabilidad social se vislumbra un nuevo paradigma en la administración de empresas, por lo cual, no hay un modelo definido ni un sistema de control de gestión adecuado.

De esta manera, para lograr la validación de las hipótesis se estima necesaria la triangulación entre las distintas fuentes de datos (tanto primarias como secundarias), entes recopiladores y tiempos. En este caso son:

1. El padrón actualizado al año 2012 de los asociados a las dos asociaciones empresariales de la ciudad de San Lorenzo, la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona (CCIS), y la Unión de Comerciantes e Industriales del Departamento San Lorenzo (UCI);
2. Los locales habilitados según rama de actividad en la ciudad de San Lorenzo relevados por el Censo Nacional Económico 2004/2005;
3. Las empresas en donde trabajan los jefes de hogar relevados por la Encuesta de Opinión de Responsabilidad Social –EORS- (2011).

Además, para comparar las distintas organizaciones empresariales se estandarizaron sus actividades a través de la nomenclatura del Código Industrial Internacional Unificado (CIU).

A partir del padrón de asociados de las cámaras respectivas se codifica la actividad económica que realizan (rubro); el domicilio para su localización geográfica y pertenencia al barrio (ya sea lindante o dentro de sus límites). También ingresamos a su página web, para visualizar las certificaciones obtenidas en relación a la producción y la responsabilidad social empresaria; como también, si declara la misión empresarial y en caso afirmativo, si se expresa acerca de la preocupación por la comunidad y/o medio ambiente que la rodea.

La limitación que encontramos en dicha fuente es la estandarización de las actividades económicas de estas empresas. Con el objeto de superarla, se procedió a la categorización de las mismas y a su geo referenciación en un mapa interactivo. Dicho proceso de verificó en tres etapas sucesivas realizadas por tres investigadores distintos, es decir, se realizó una triangulación entre los investigadores.

En una primera instancia, se catalogaron las empresas y se definió su categoría. Luego, se las incorporó a un mapa geográfico de la ciudad de San Lorenzo, asignándoles un color en función de la letra del CIU a la cual pertenecen. Luego se verificó por segunda vez la categorización de cada empresa. Finalmente, en un nuevo proceso, se validó aleatoriamente la categorización y se tomó la decisión de presentar el conjunto de organizaciones a través de su actividad económica principal o según las unidades estratégicas de negocios que se identificaban de acuerdo al análisis en profundidad y se iteraba el proceso tri-etápico.

Si bien existen portales web que permiten encontrar los datos impositivos y la actividad de las empresas, se detectaron en reiteradas oportunidades inconsistencias entre esta última y la información disponible en la página web de la empresa en cuestión.

Se jerarquizó el control de la población de empresas a relevar (radicadas en la ciudad de San Lorenzo durante el año 2012). Un número aproximado surgió del padrón de las Cámaras a la población total de empresas, y otra fuente importante resultó el Censo Económico 2004/2005 que ofrece la población total de micro, medianas y grandes empresas. A su vez, este último establece el tamaño de las empresas por cantidad de puestos de trabajo (asalariados y no asalariados) y el monto de la producción a precios del productor. La limitación que se encuentra en esta fuente de datos es la actualización de la información, que tratamos de minimizar con la siguiente fuente de datos.

En la Encuesta de Opinión de Responsabilidad Social -2011- que realizara nuestro equipo se recopila la opinión de los Jefes de Hogar de las familias sobre responsabilidad social empresaria, como también su situación socio-económica. De esta manera, se obtiene información sobre las familias que están circundando a las organizaciones y una aproximación a su efectiva gestión de responsabilidad social empresaria. Esta encuesta se realizó en ocho barrios de la ciudad de San Lorenzo en los cuales la problemática urbanística está más acentuada.

Para el relevamiento se establecieron las variables de interés y se logró un formulario con 34 preguntas tentativas, cuyas respuestas se integrarán con las obtenidas en la etapa de relevamiento domiciliario en un almacén de datos o Datawarehouse.

El enfoque metodológico determina, en gran medida, la forma y los medios de transferencia de los resultados y de la toma de decisiones políticas concretas. Dicho de otra manera, esta elección no es trivial. Este tipo de decisiones está íntimamente relacionado con la elección de los métodos. Reafirmamos entonces que en la metodología adoptada en nuestro proyecto se puede inferir claramente que consideramos que el caso brindará las respuestas buscadas en la medida en que se logre la pretendida triangulación (el entrecruzamiento de respuestas de fuentes diversas) y se pueda procesar el almacén de datos resultante con las tecnologías disponibles.

Mientras, se explicitan los resultados parciales, en conjuntos de datos debidamente depurados.

### **Acerca de las herramientas.**

En trabajos anteriores hemos mencionado tecnologías de Inteligencia de Negocios para la detección de los aspectos socio-culturales en los actores. Se trata de explicitar no sólo el impacto objetivo (por ejemplo, existen mediciones que indican contaminación ambiental), sino la percepción por parte de la comunidad acerca del problema, y la expresión del mismo. Hará falta algo más, que ante la expresión de una pérdida o de un daño, se considere la búsqueda de una solución colectiva.

Además, en Jornadas anteriores se expuso los niveles de e-administración y e-política, donde el actual proyecto se enmarcaría en el “segundo nivel consultivo”. “El gobierno busca recabar opiniones de sus gobernados sobre las políticas llevadas adelante, con buzones electrónicos para cada ámbito temático, lista de correos electrónicos según áreas de interés, y demás herramientas tecnológicas para asegurar la comunicación con funcionarios” (X3)

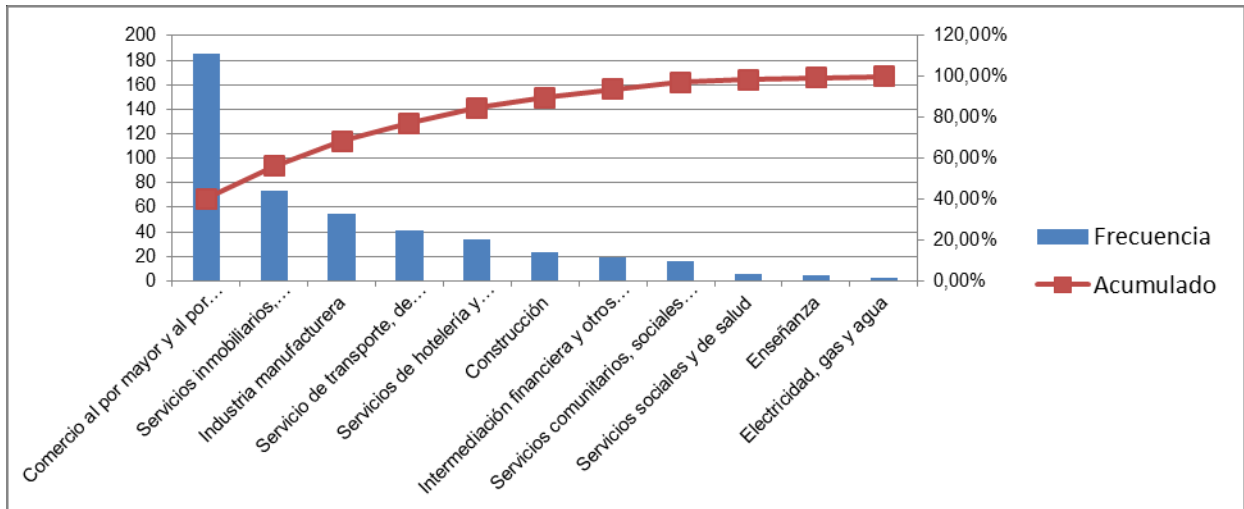
### **Situación actual y modificaciones de las conductas de los actores**

Para la CEPAL (Delacámara 2008) [3], existen circunstancias que atentan contra este proceso saludable:

- La capacidad del medio (por ej. El agua) para asimilar sustancias contaminantes, lo que hace que el impacto sólo sea visible a largo plazo y sobre ciertos parámetros.
- Que el impacto negativo podría no ser percibido por los afectados
- La inexistencia o insuficiencia de información científica, lo que podría generar una subestimación del daño.
- La capacidad de una sociedad de adaptarse parcial o totalmente a un impacto negativo sobre el medioambiente.

## **4. Resultados**

### **4.1 Padrón de Asociados de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona (CCIS), y de la Unión de Comerciantes e Industriales del Departamento San Lorenzo (UCI)**

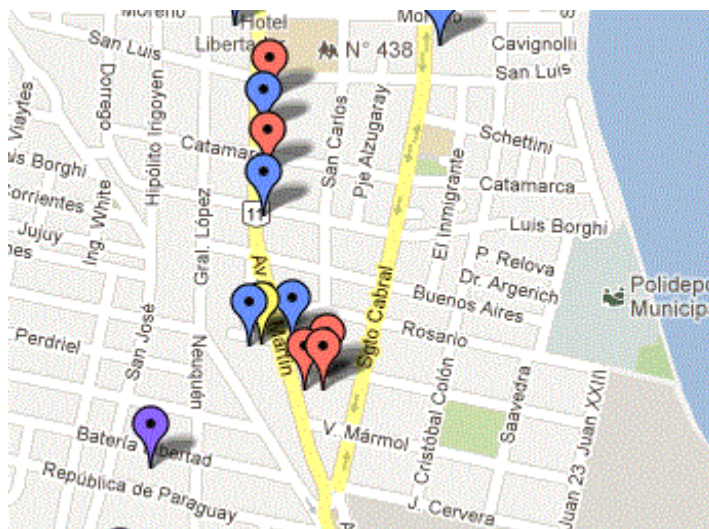


**Gráfico 1: Distribución del número de empresas según las actividades del CIU.** En el histograma anterior, se representa la actividad económica de las empresas en el eje de las abscisas, mientras que, en el eje de las ordenadas se disponen la frecuencia (cantidad) de las empresas con dichos tipos de actividad, ordenadas de mayor a menor. La línea de la segunda gráfica, representa la frecuencia relativa (porcentual) acumulada. *Fuente:* Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

Como resultado de esta etapa de la investigación, se cuenta con un padrón de 460 empresas. La distribución según el tipo de actividad arrojó los siguientes resultados:

De esta manera, a partir del diagrama de Pareto, se puede visualizar que el 77,17% de las empresas residentes en la ciudad de San Lorenzo pertenecen a:

1. Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos;
2. Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler;
3. Industria manufacturera;
4. Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones;



La mayor cantidad de comercios que se dedican a la primera actividad económica mencionada se concentran principalmente en los barrios: Del Combate y Sargento Cabral (24% respectivamente), San Martín (10% aprox.), 17 de Agosto (6,5% aprox.) y Nicasio Oroño (6% aprox.). Esta distribución corresponde al trazado de la ruta 11 o Av. San Martín, en donde se aloja el casco histórico de la ciudad.

**Ilustración 1: Distribución de las empresas según tipo de actividad.** En el presente mapa se exponen las Industrias Manufactureras (Violeta), Comercios (Rojo), Servicio de transporte (Amarillo) y Servicios empresariales (azul) en los barrios San Martín, 17 de Agosto. *Fuente:* Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI

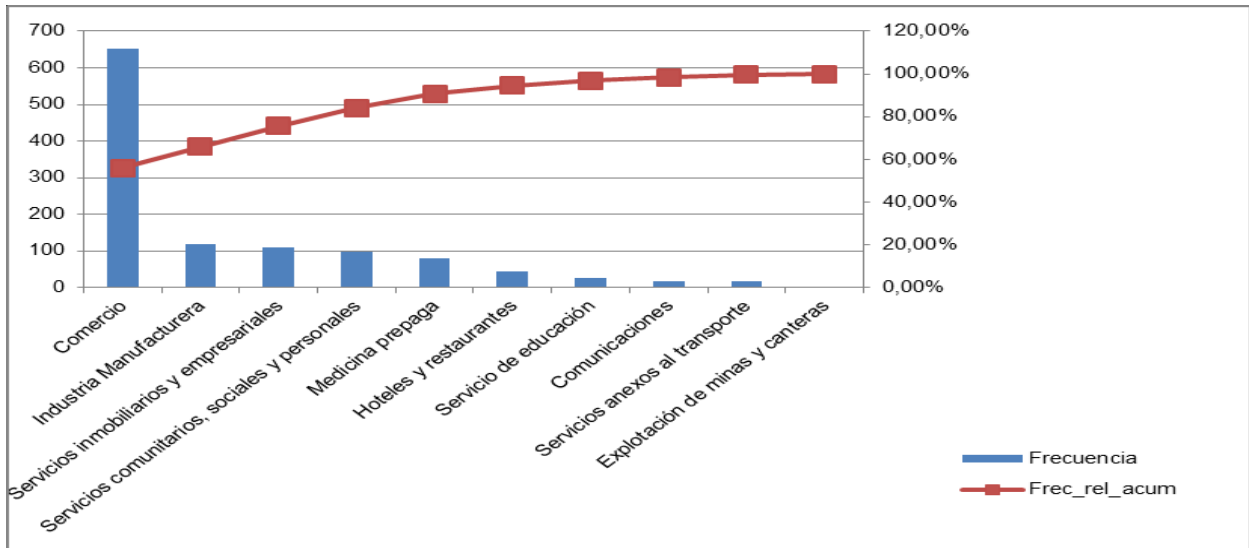






#### 4.2. Censo Nacional Económico 2004/2005 (CNE 2004/2005)

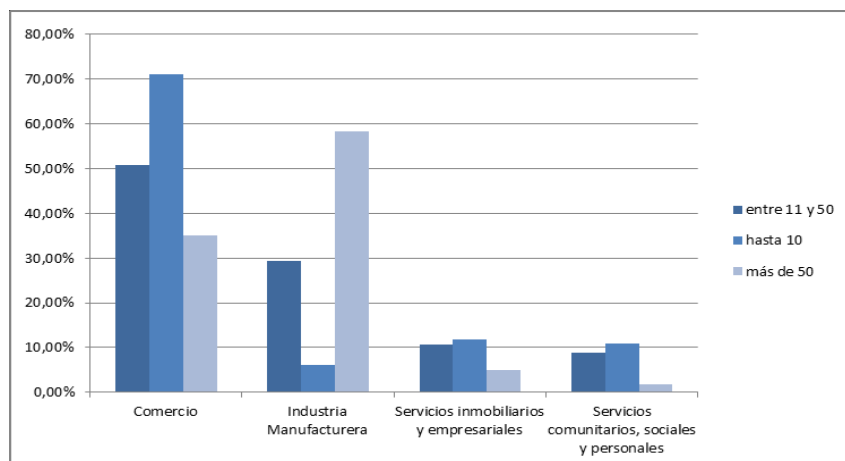
La cantidad de organizaciones relevadas a partir de la información disponible en el CNE 2004/2005 alcanza las 1165 nomencladas a partir de los 3 y 4 dígitos del CIU. La distribución respectiva es:



**Gráfico 2: Distribución del número de empresas según las actividades del CIU.** En el histograma anterior, se representa la actividad económica de las empresas en el eje de las abscisas, mientras que, en el eje de las ordenadas se disponen la frecuencia (cantidad) de las empresas con dichos tipos de actividad, ordenadas de mayor a menor. La línea de la segunda gráfica, representa la frecuencia relativa (porcentual) acumulada. *Fuente:* Elaboración propia en base al Censo Nacional Económico 2004/2005.

A diferencia de la fuente anterior (Padrón Asociados CCIS y UCI), el 75% del número de empresas pertenecen al Comercio, Industria Manufacturera y Servicios Inmobiliarios y Empresariales. La cuarta categoría es *Servicio Comunitarios, Sociales y Personales* con el cual se alcanzaría el 84% del total de organizaciones. Si bien no es el objetivo del presente trabajo, una explicación probable de la diferencia con la fuente anterior sea el desarrollo económico entre los años 2003 y 2012 (el CNE 2004/2005 comenzó a relevarse en el año 2003).

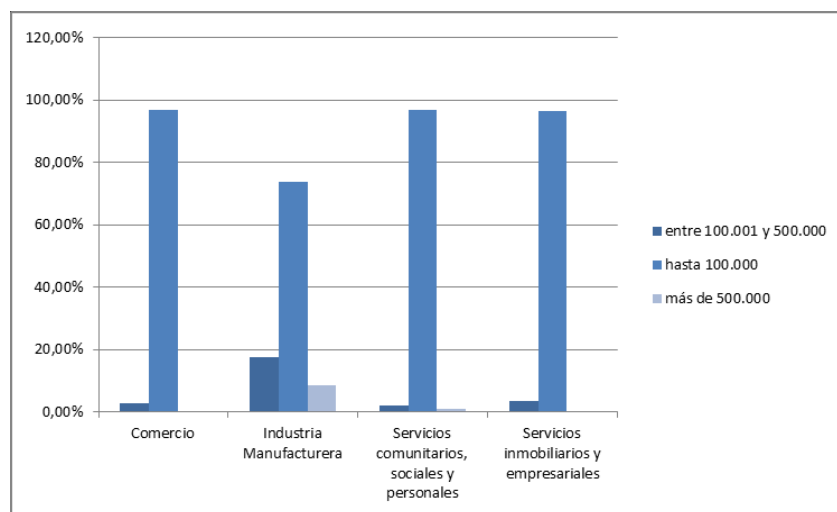
La importancia de esta fuente radica en la estimación que brinda acerca del tamaño de las organizaciones en cuestión.



**Gráfico 3: Distribución de las organizaciones en función a la escala de puestos de trabajo.** En el eje de las abscisas, se encuentran los tipos de organizaciones más destacadas. En el eje de las ordenadas la frecuencia relativa de las escalas de los puestos de trabajo. *Fuente:* Elaboración propia en base al Censo Nacional Económico 2004/2005.

A partir de la gráfica anterior puede visualizarse que si bien los Comercios son las organizaciones más frecuentes, su tamaño, en base a la cantidad de puestos de trabajo ocupados, es pequeño (hasta 10), mediano (entre 11 y 50) y grandes (más de 50). Este último corresponde al comercio al por mayor de distintos artículos.

La Industria Manufacturera, en cambio muestra un mayor tamaño en función a los puestos de trabajo que ocupa con respecto al resto de los tipos de organización detectado. El resto de las organizaciones muestra el mismo comportamiento que los comercios.



**Gráfico 4: Distribución de las organizaciones en función a su producción valuada a precios del productor.** En el eje de las abscisas, se encuentran los tipos de organizaciones más destacadas. En el eje de las ordenadas la frecuencia relativa a la producción a precios del productor. *Fuente:* Elaboración propia en base al Censo Nacional Económico 2004/2005.

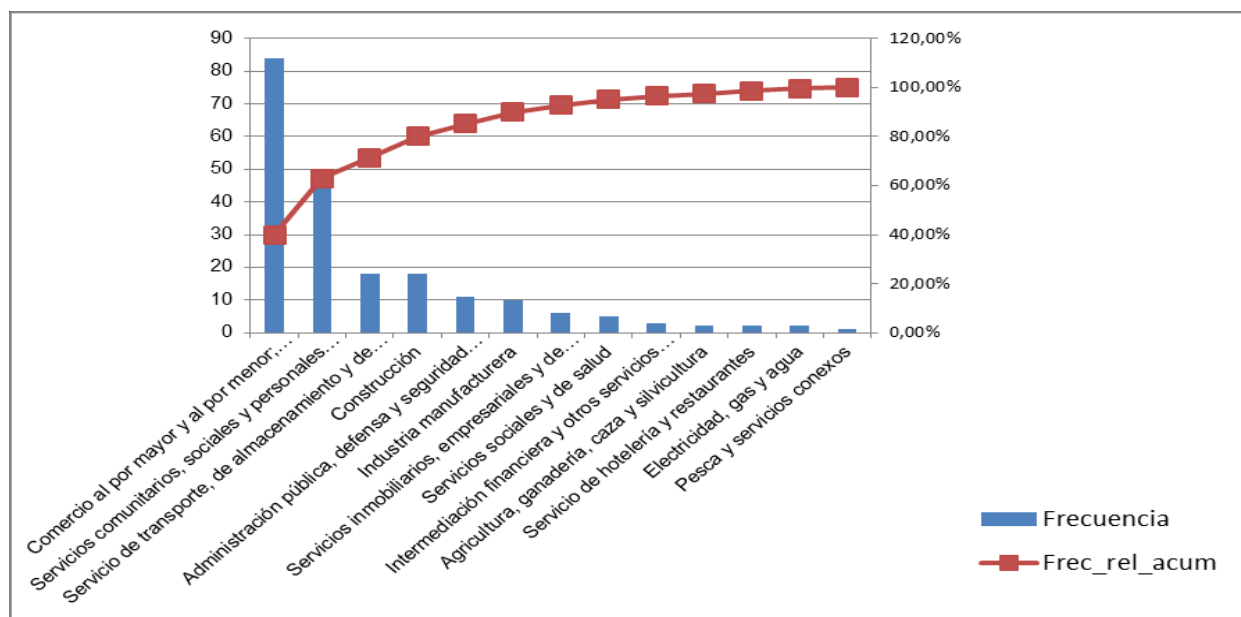
En el gráfico anterior, se distribuyen las organizaciones en base a la producción a precios del productor. Si bien todas tienen un comportamiento similar, la Industria Manufacturera es la única que tiene “ejemplares” que están en la escala más de \$500.000, esto implicaría la existencia de un número reducido de empresas pero de grandes capitales (producción a precios del productor) y de tamaño (puestos de trabajo).

#### 4.3. Encuesta de opinión de Responsabilidad Social

Si bien el objetivo de esta encuesta no fue el relevamiento de empresas, su utilidad radica en que permite vincular a las empresas con el entorno social que la rodea.

La limitación es el alcance geográfico (8 barrios de un total de 25 barrios), el cual se subsana dado que la mayor concentración de las organizaciones relevadas por el padrón de asociados de la CCIS y la UCI está en los barrios: Del Combate, Sargento Cabral, San Martín, 17 de Agosto, Nicasio Oroño, Díaz Vélez, 2 de Abril, Villa Felisa. Y la encuesta abarca: Del Combate, San Martín, Díaz Vélez, Villa Felisa y 2 de Abril, es decir, el 62% de los barrios de mayor concentración (numérica) de organizaciones.

La distribución de las empresas en base a su categorización en el CIU es:



**Gráfico 5: Distribución del número de empresas según las actividades del CIU.** En el histograma anterior, se representa la actividad económica de las empresas en el eje de las abscisas, mientras que, en el eje de las ordenadas se disponen la frecuencia (cantidad) de las empresas con dichos tipos de actividad, ordenadas de mayor a menor. La línea de la segunda gráfica, representa la frecuencia relativa (porcentual) acumulada. *Fuente:* Elaboración propia en base a la Encuesta de Opinión de Responsabilidad Social Empresaria 2011.

En este relevamiento, los jefes de hogar, declararon trabajar, mayormente, en empresas dedicadas a: **Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotor, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos, Servicios comunitarios, sociales y personales, Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones, y Construcción.**

Sin embargo, como se mencionó anteriormente, es interesante vincular el tipo de familias que residen en estos barrios con los tipos de organizaciones exploradas en las dos fuentes anteriores.

En trabajos anteriores (Marchese, A., Campanaro, R., Ingrassia, R., Miller, E., Díaz Toledo, S., Malo, N.; 2011) se identificaron los siguientes conglomerados o clusters (tipos de familias):

Conglomerado 1:

En este conglomerado, las familias estarían formadas por cónyuges adultos-jóvenes con hijos pequeños. El alto valor en promedio que tienen las personas que trabajan presupone que ambos cónyuges trabajan. Además, la edad media es de 37 para el Jefe de familia, lo cual podría ratificar lo anterior. También, podría estimarse que la presencia de jóvenes aumenta considerablemente los valores de las enfermedades (Alergia y Broncoespasmos).

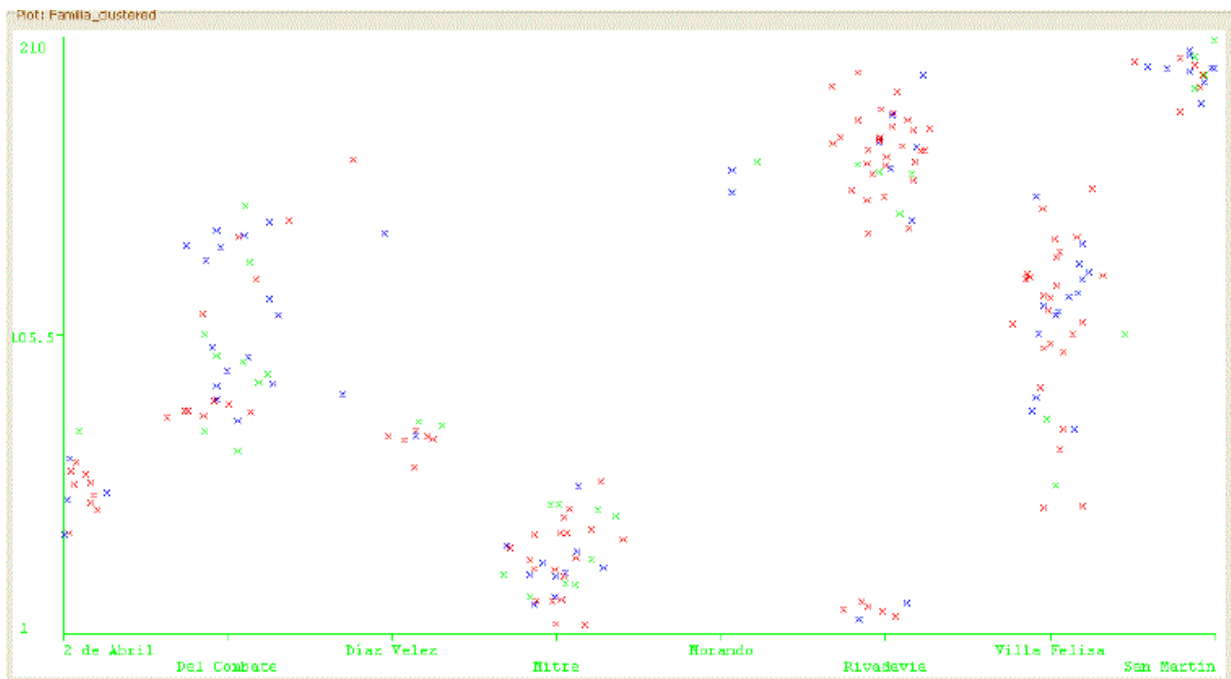
Conglomerado 2:

Al analizar el siguiente conglomerado se visualiza que en estas familias preponderan notoriamente las mujeres menores de 16 años. La unidad familiar estaría conformada por cónyuges jóvenes con hijos pequeños. También un alto número de personas que quieren trabajar, siendo el mayor de todos los conglomerados. En consecuencia, podría ser el caso de cónyuges jóvenes uno de los cuales trabaja. Como en

el conglomerado anterior, podría estimarse que la presencia de jóvenes aumenta considerablemente los valores de las enfermedades (Alergia y Brocoespasmos).

Conglomerado 3:

En este conglomerado, las familias parecen estar mayormente compuestas por mujeres jubiladas y muy pocos jóvenes y adultos. Otro atributo que se destaca dentro de este conglomerado es el de personas que trabajan, el cual puede corresponder a los restantes miembros de la familia. Igualmente, este atributo tiene el valor más bajo del resto de los conglomerados.



**Ilustración 4: Dispersión de los tipos familiares según los barrios encuestados.** En el eje de las abscisas se encuentran los barrios encuestados, mientras que, en los ejes de las ordenadas se representan el número de familias encuestadas coloreadas en función al conglomerado al cual pertenecen. En azul se representan los pertenecientes al conglomerado 1, en rojo al conglomerado 2, y en verde al conglomerado 3. *Fuente:* Marchese, A., Campanaro, R., Ingrassia, R., Miller, E., Díaz Toledo, S., Malo, N.; 2011.

El grupo familiar conformado por personas mayores (cluster 3) se encuentra mayormente presente en los barrios: Del Combate, Mitre. Y en menor medida, en los barrios: 2 de Abril, Díaz Vélez, Rivadavia y Villa Felisa.

La familia conformada por personas jóvenes y adultos (cluster 2) está distribuida mayormente-te por los barrios: Del Combate, Mitre, Villa Felisa y San Martín.

La unidad familiar de cónyuges jóvenes e hijos pequeños (cluster 1), están distribuíadas por todos los barrios pero con menor presencia en: San Martín y Del Combate.

## 5. Caracterización

Cuando nos proponemos clasificar a una determinada actividad económica, estamos buscando inferir el parámetro del grado de “ajuste del diseño a la situación” en dos aspectos:

- ✓ Tamaño: en función del análisis de la CNE2004/2005
- ✓ Ambiente Organizacional: en base al Padrón de Asociados de la CCIS y UCI,

Las dimensiones de este ajuste, que tomamos de Mintzberg son:

- Estabilidad
- Complejidad
- Diversidad del mercado
- Hostilidad

En esta aproximación a la realidad empresarial de la zona en estudio, en función de los rubros relevados, tratamos de aplicar las hipótesis planteadas por el mencionado autor, concluyendo que:

Los comercios tanto mayoristas como minoristas, muestran un ambiente *estable*, ya que siempre venden los mismos productos. El dinamismo se podría producir por un cambio drástico de crecimiento económico, que no se prevé en el futuro inmediato.

Con respecto a la complejidad, los rubros que se engloban en esta categoría no resultan homogéneos. Si nos atenemos al concepto expresado por el autor, se trata del desarrollo de los productos, no en el simple “ensamble” o venta. En consecuencia concluimos que se está ante un ambiente *simple*.

Con respecto a la diversificación, son muy pocos los locales que pertenecen al mismo dueño de la fábrica que elabora dichos productos, por tal motivo, la integración es poco frecuente y la *diversidad del trabajo es baja*. Por el contrario, la competencia es alta en función del número de actores, en consecuencia, podemos catalogar el ambiente como *hostil*. Podemos agregar que el tamaño de estas organizaciones es mayormente pequeño a mediano.

En función de estas características y aplicando el modelo antes mencionado, se podría argumentar que las estructuras organizacionales son: poco orgánicas (*ambiente estable*), centralizadas (*ambiente simple, mercados poco diversificados y tamaño pequeño*) y agrupadas por funciones (*ambiente hostil*). Los comercios posiblemente se encuadren en la configuración “*Estructura Simple*”.

En los servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler, el *ambiente es relativamente dinámico*, no se visualiza ningún cambio en los procedimientos aprendidos en la Universidad. Quizá se deba a que en la academia (las ciencias) no nos encontramos frente a un cambio paradigmático consolidado, (posiblemente estemos en los albores) que lo justifique.

Con respecto a la *complejidad del ambiente*, ésta es *relativa* dado que se presentan actividades como la teneduría de libros o asesoramiento impositivo (tareas simples) frente a los servicios de consultoría (referentes a la gestión empresarial) e ingenieriles (planificación del montaje industrial).

La diversificación está dada por el conjunto de profesionales que se agrupan en los estudios referentes a las distintas disciplinas. El ambiente es hostil, dado que son pocos los profesionales que pueden elegir a sus clientes. Con respecto al tamaño, también como en el caso anterior, es pequeño a mediano.

En función de estas características y aplicando las hipótesis de Mintzberg, se podría argumentar que las estructuras organizacionales son: poco orgánicas (*ambiente estable*), descentralizadas (*ambiente complejo y mercados diversificados*) y no agrupadas en base al mercado (*ambiente hostil*). Generalmente, los estudios pertenecen a la categoría “***Adhocracia Empresarial***”.

En la Industria Manufacturera, el *ambiente es relativamente estable* dado que no todas las empresas realizan un trabajo a medida de su cliente. Generalmente, tiene preminencia la estandarización del trabajo o del producto. La complejidad viene dada por el conocimiento requerido para manejar las herramientas de trabajo empleadas, dentro de cada industria esta tiende a un *escenario simple*.

Debemos remarcar *que el conocimiento racionalizado, no importa cuán complejo en principio, aquí es considerado simple porque ha sido dividido en partes fácilmente comprensibles*. [8] En el relevamiento se consideran ambas situaciones: la *integración* y la *diversificación*, en estas últimas se encuentran las empresas de gran tamaño (estimada en base a los puestos de trabajo y producción a precio del productor). La *Hostilidad* se da en las pequeñas industrias no en las grandes.

En función de estas características y aplicando el modelo antes mencionado, se podría argumentar que las estructuras organizacionales son: tendientes a la burocracia (*ambiente estable*), descentralizadas y centralizadas (*ambigüedad en la complejidad y mercados diversificados*) y agrupadas en base al mercado en las grandes empresas. En esta primera instancia, se estima que las industrias se encuentran entre las configuraciones: “***Burocracia Simple***” –industrias pequeñas- y “***Forma Divisional***” –industrias de grandes capitales-.

Dado que la tercera categoría de las empresas relevadas difieren en cada una de las fuentes encontradas, no serán categorizadas en esta instancia hasta no contar con mayor detalle acerca de la población empresarial de la ciudad de San Lorenzo.

## **6. Sector en particular: Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones**

La actividad económica “Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones” se ubicó dentro de las cuatro primeras posiciones en dos de las fuentes consultadas (EORS 2011 y Padrón Asociados). Además, es una de las actividades que más impacta en los barrios circundantes. Por tal motivo, se decidió interiorizar el estudio de estas organizaciones, con el mismo modelo de diseño organizacional anterior, pero entrecruzando bases de datos (X1) (X2) sobre información comercial (con la opción de verificar los datos fiscales en la AFIP y respetando artículo 5 de la ley 25.326), como también, analizando el estadio en la implementación del comercio electrónico.

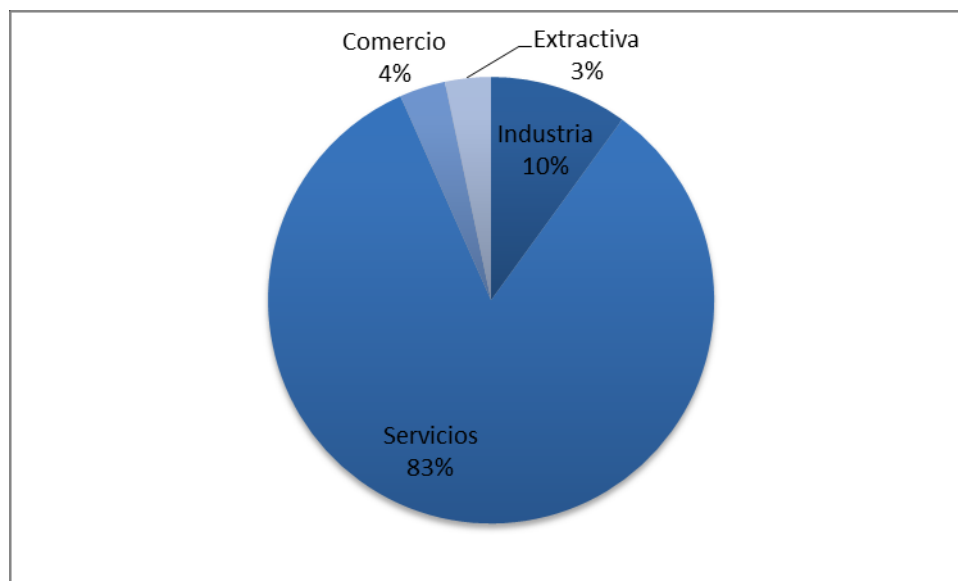
Las variables utilizadas en este caso son:

- a) Edad y Dimensión,
- b) Sistema Técnico,

Las organizaciones que desarrollan actividades en relación al *servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones*, no siempre tienen como esa actividad como principal. En consecuencia, se expone la distribución de tales organizaciones en función de su actividad principal:



- a) Industria Manufacturera (Industria);
- b) Servicios de hotelería y restaurantes, Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones, Intermediación financiera y otros servicios financieros, y Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (Servicios);
- c) Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos (Comercio); por último,
- d) Explotación de minas y canteras (Extractiva).



**Gráfico 6: Distribución de las empresas según su actividad principal en términos relativos.** Las empresas cuyas “unidades estratégicas de negocios” (UEN) cumplen actividades referente al Servicio de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones tienen distintas “actividades principales” y en función a estas se jerarquizan: Servicios, Industria, Comercio y Extractiva.  
*Fuente:* Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

La variable ***Dimensión*** puede visualizarse a los montos de facturación estimados y a la cantidad probable de empleados en cada una de las actividades.

**Tabla 1:** Distribución de la cantidad de empleados por actividad principal de las empresas en términos absolutos

Cantidad trabajadores estimada	Industria	Servicios	Comercio	Extractiva	Total
Menos de 100		18			18
Entre 101 y 1000	1	2			3
Entre 1001 y 5000	2		1		3
Más de 5000				1	1
sin estimación		5			5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

**Tabla 2:** Distribución de la cantidad de empleados por actividad principal de las empresas en términos absolutos

<b>Facturación estimada</b>	<b>Industria</b>	<b>Servicios</b>	<b>Comercio</b>	<b>Extractiva</b>	<b>Total</b>
<b>\$500.000 ~ \$1.000.000</b>		5			<b>5</b>
<b>\$1.000.000 ~ \$5.000.000</b>		7			<b>7</b>
<b>\$5.000.000 ~ \$20.000.000</b>		3			<b>3</b>
<b>\$100.000.000</b>			1		<b>1</b>
<b>&gt; \$100.000.000</b>	3			1	<b>4</b>
<b>sin estimación</b>		10			<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

Según el autor Henry Mintzberg, “Cuanto mayor la organización, más elaborada su estructura –es decir más especializadas sus tareas, más diferenciadas sus unidades, y más desarrollado su componente administrativo” (hipótesis 3); como también, “Cuanto mayor la organización, mayor la dimensión promedio de sus unidades” (hipótesis 4)

De esta manera, se puede reflexionar, en primera instancia, que las empresas cuya actividad principal está incluida en las categorías: Industria y Extractiva su comportamiento organizacional se direccionaría a la configuración de *Burocracia Mecánica*.

Edad

**Tabla 3:** Distribución de la cantidad de empleados por actividad principal de las empresas en términos absolutos

<b>Antigüedad</b>	<b>Industria</b>	<b>Servicios</b>	<b>Comercio</b>	<b>Extractiva</b>	<b>Total</b>
<b>Hasta 25 años</b>		13			<b>13</b>
<b>Entre 26 años y 50 años</b>		2			<b>2</b>
<b>Entre 51 años y 75 años</b>	1				<b>1</b>
<b>Entre 76 años y 100 años</b>	2		1	1	<b>4</b>
<b>sin estimar</b>		10			<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

Las categorías más antiguas son la Industria y la Extractiva, en donde puede estimarse que su comportamiento está muy formalizado, dando lugar a los tecnócratas de diseñar la estructura organizacional.

Sistema Técnico

Si bien para conocer el sistema técnico debería ‘adentrarse’ en la organización, este puede estimarse inductivamente a través de la adaptación de la organización hacia el comercio electrónico. Cuando una organización tiende a ‘automatizar’ su operatoria, su estructura se ‘vuelve’ más flexible u orgánica.

**Tabla 4:** Puntaje asignado a las páginas web de las distintas empresas distribuidas según su actividad principal.

<b>Indicador calidad web</b>	<b>Industria</b>	<b>Servicios</b>	<b>Comercio</b>	<b>Extractiva</b>	<b>Total</b>
<b>Hasta 25 pts</b>		1			<b>1</b>
<b>Entre 26 pts y 50 pts</b>	1	15	1	1	<b>18</b>
<b>Entre 51 pts y 75 pts</b>	2	3			<b>5</b>
<b>Entre 76 pts y 100 pts</b>					<b>0</b>
<b>sin estimar</b>		6			<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Fuente: Elaboración propia en base al Padrón de asociados de la CCIS y UCI.

En el cuadro anterior se exponen las valoraciones sobre el estadio del comercio electrónico que tienen las empresas según rama de actividad. Por ejemplo, de las empresas que tienen página web y se enmarcan en la categoría 'Industrias' dos poseen un grado de incorporación del comercio electrónico entre el 51% y 75%, mientras que sólo una posee un grado de incorporación menor al 50%.

En conclusión, según este relevamiento a priori, la categoría 'Industria' sería aquella que engloba empresas de mayores tamaños, más antiguos y formalizados; de ahí, que tenga diversas estructuras (UEN) que complementen toda su actividad económica. Además, en relación a la responsabilidad social empresaria, no es extraño la conformación de comités para su control y gestión, como también, sean aquellas que logren algún tipo de certificación de esta nueva variable de la gestión empresarial.

Por el contrario, las empresas de servicio, con una estructura más orgánica por su tamaño (en función de la cantidad de empleados) y su corta edad (en comparación a las anteriores), logren una mejor adaptación al comercio electrónico y la presentación de informes de responsabilidad social empresaria no estén "estandarizados" en alguna certificación al respecto y su gestión no este planificada en ningún departamento o comité.

Referencias Bibliográficas

1. Marchese, A., Ingrassia, R., “Gestión y Conocimiento Compartido. Características de cada entorno”. XV Jornadas de Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, noviembre 2010.
2. Marchese, A., Campanaro, R., Ingrassia, R., Miller, E., Díaz Toledo, S., Pérez Malo, N., “Tecnologías de conocimiento en responsabilidad social empresaria”, XVI Jornadas de Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, noviembre 2011
3. <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/33787/LCW-200.pdf>, “Guía para decisores Análisis económico de externalidades ambientales”, Gonzalo Delacámara Publicación de las Naciones Unidas, LC/W.200, Copyright © Naciones Unidas, junio de 2008. Todos los derechos reservados, Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile
4. Mora, Maynor A. “Diagnóstico y sistematización”, [http://www.academia.edu/t/dTr4n/2130275/Diagnostico\\_y\\_sistematizacion](http://www.academia.edu/t/dTr4n/2130275/Diagnostico_y_sistematizacion).
5. Marchese, A, Díaz Toledo, S., Rivero, J., ANÁLISIS PRELIMINAR DE LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE SAN LORENZO UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS”, Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Noviembre 2012.
6. X1 CuitOnline (2013). Cuitonline: La manera más sencilla de encontrar el CUIT que buscas. Recuperado de: <http://www.cuitonline.com/>
7. X2 Nosis (2013). Trade: Servicio de búsqueda de negocios. Recuperado de: <http://trade.nosis.com/es>
8. Mintzberg, H. (2003). Diseño de organizaciones eficientes. (2ed|reimpresión). Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
9. X3 Ingrassia, R., Miller, E., “Hacia el gobierno electrónico y la responsabilidad social en el ámbito municipal. Caso de la ciudad de San Lorenzo”, 41° Jornadas Argentinas de Investigación Operativa e Informática, Agosto 2012.