

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



PROYECTO DE GRADO

**“AUDITORÍA AMBIENTAL Y RESPONSABILIDAD
SOCIAL DE LAS EMPRESAS”**
Caso: PYMES de la ciudad de La Paz

Postulante: Jorge Samuel Luna Morales

Tutor : Lic. Rubén Centellas España

LA PAZ - BOLIVIA

2008

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4. Delimitación del estudio	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Responsabilidad Social de la Empresa (RSE).....	10
2.1.1 Aproximación conceptual	10
2.1.2 Ventajas de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial	13
2.1.3 Implementación de la responsabilidad social empresarial	14
2.1.4 Institucionalización de la responsabilidad social de la empresa	17
2.1.5 Metodología de la responsabilidad social de la empresa	18
2.1.6 La RSE desde una perspectiva PYME	20
2.1.7 Responsabilidad social y medio ambiente	23
2.2 Auditoría ambiental.....	25
2.2.1 Contexto histórico de la auditoría ambiental	25
2.2.2 Concepto de la auditoría ambiental.....	26
2.2.3 Objetivos de la auditoría ambiental.....	28
2.2.4 Tipos de auditoría medioambiental.....	29
2.2.5 Labor del auditor ambiental	31
2.2.6 Métodos y procedimientos de auditoría ambiental	33
2.2.7 Instrumentos de la auditoría ambiental	36
2.3 La pequeña y mediana empresa (PYME).....	39
2.3.1 Aproximación al concepto de PYME	39
2.3.2. Características de las PYMES.....	40
2.3.3. Desarrollo de la PYME: estrategias y herramientas	41

2.3.4	La PYME en Bolivia.....	42
2.3.4.1	Clasificación y número de PYMES	42
2.3.4.2	Ocupación de la mano de obra	44
2.3.4.3	Generación de bienes, servicios e ingresos	45
2.3.4.4	Participación en la exportación	46

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48	
3.1	Tipo de estudio.....	48
3.2	Método de investigación	48
3.3	Fuentes y técnicas para la recolección de información.....	49
3.4	Población y muestra	50
3.4.1	Población.....	50
3.4.2	Muestra.....	50

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	52	
4.1	Características de las PYMES de la ciudad de La Paz.....	52
4.1.1	Tramo de empleo de las PYMES	52
4.1.2	Forma jurídica	53
4.1.3	Tiempo de funcionamiento	55
4.1.4	Sectores de actividad económica	56
4.1.5	Estructura organizacional.....	57
4.1.6	Plazas de venta y amplitud de mercado	58
4.2	Resultados en relación a la auditoría ambiental y responsabilidad social de la PYME.....	59
4.2.1	Implementación de sistemas de gestión ambiental	60
4.2.2	Razones por las que la PYME no cuenta con un sistema de gestión ambiental.....	61
4.2.3	Certificación de la norma ISO 14001.....	62
4.2.4	Razones por las que la PYME no cuenta con la certificación de la norma ISO 14001	64
4.2.5	Tipos de emisiones contaminantes que genera el proceso de producción de las PYMES	65

4.2.6	Medidas para contrarrestar las emisiones contaminantes del proceso productivo	66
4.2.7	Tipo de actividad para compensar los daños ambientales que ocasiona la PYME	68
4.2.8	Percepción sobre la Responsabilidad Social de la PYME	69
4.2.9	Si la RSE debería ser asumida sólo por las grandes empresas o también por las PYMES?	71
4.2.10	La RSE como parte de los planes o políticas de la PYME	72
4.2.11	Razones por las que la RSE no ha sido considerada dentro de los planes o políticas de la PYME.....	73
4.2.12	Medida en que las PYMES asumen la RSE.....	75
4.2.13	Mecanismos por los que se identifica la necesidad de ejecutar acciones de RSE	76
4.2.14	Conocimiento de alguna norma legal que obligue a las PYMES a cumplir con la RSE	77
4.2.15	Ventajas que puede brindar la ejecución de actividades de responsabilidad social	79
4.2.16	Tipos de auditorías que se efectúan en las PYMES.....	80
4.2.17	Realización de auditorías ambientales en las PYMES.....	82
4.2.18	Instrumentos que se utilizaron para efectuar las auditorías ambientales	83
4.2.19	Principales recomendaciones de las auditorías ambientales efectuadas en la PYME?	84
4.2.20	Medida en que son aplicadas las recomendaciones de las auditorías ambientales en las PYMES.....	85

CAPÍTULO V

PROPUESTA METODOLOGICA.....	87
5.1 Metodología básica de auditoría ambiental para promover una cultura de responsabilidad social en la PYMES de la ciudad de La Paz.....	87
5.1.1 Preparación y metodología de la auditoría ambiental	88
5.1.2 Situación inicial.....	89
5.1.3 Preparación de auditorías preliminares y auditorías ambientales ...	90
5.1.3.1 Definición de los objetivos de la auditoría.....	90

5.1.3.2	Definición de los alcances de la auditoría.....	93
	Unidades Auditadas	93
	Áreas auditadas y criterios	94
	Formación Equipos de Auditores	95
	Determinación de plazos	96
	Preparación de la PYME para la auditoría	97
	Realización de la auditoría preliminar	97
	Procedimientos y normas. Enfoque Legislativo	97
	Estructura de la documentación de auditoría	98
5.1.4	Evaluación.....	100
5.1.5	Documentación sobre el transcurso de la auditoría.....	101
5.1.6	Informe.....	102
5.1.7	Medidas y resultados.....	104
5.1.8	Formulación de objetivos ecológicos.....	105
5.1.9	Aseguramiento de la calidad de los auditores.....	106

CAPÍTULO VI

	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
6.1	Conclusiones.....	107
6.2	Recomendaciones.....	110
	BIBLIOGRAFÍA	113
	ANEXOS	117

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, en general, existe una preocupación política, institucional y privada por la situación del medio ambiente. La valoración social de las cuestiones ambientales ha cambiado profundamente, en las últimas décadas del siglo XX y los primeros años de este siglo XXI, hacia posiciones de una mayor concienciación por la calidad del medio ambiente¹.

Dentro de este contexto, la empresa, como agente determinante del proceso productivo, adquiere un activo protagonismo a la hora de hablar de las actuaciones ambientales, por lo que los gestores empresariales deben contar con una serie de técnicas precisas que les permitan determinar tanto el valor de los impactos derivados de su actividad productiva, como los costes que habría de internalizarse para eludir tales impactos o, al menos, reducirlos a la expresión mínima que la tecnología existente permita.

Desde finales de los años noventa una amplia gama de códigos de conducta, pactos, directrices y normas de carácter voluntario, y algunas de carácter obligatorio, están emanando de diferentes organismos públicos o privados, nacionales e internacionales, hasta tal punto que ya nadie discute la importancia de la responsabilidad social empresarial (RSE) -entendida como una nueva forma de pensar y de actuar- en la gestión de los negocios.

Durante los años setenta, la teoría económica de la empresa dominaba el estudio de la RSE y sostenía que la empresa es una institución económica cuya responsabilidad debe limitarse a la obtención de ganancias respetando las normas legales y éticas

¹ PAREJO ALFONSO, L. (Dir.) y otros: "Código de Medio Ambiente", Ed. Thomson-Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2004.

impuestas por la sociedad. En los años ochenta, autores como Freeman dieron origen a la teoría de los stakeholders (partes interesadas), que presenta a las empresas como un sistema relacionado con la sociedad y, en consecuencia, obligada a rendir cuentas a las personas, las instituciones, los grupos y las comunidades. Estos stakeholders son impactados (directamente o indirectamente) por la empresa y ésta, a su vez, puede verse influida por aquéllos².

La nueva visión empresarial asume que las empresas deben mejorar sus operaciones de negocios adoptando principios del desarrollo sustentable y de la responsabilidad social y ambiental, lo que les proporcionará diversas ventajas: uso más eficiente de las materias primas, menores costos en la eliminación de desechos, mejor imagen corporativa, mayores beneficios sociales, mayor acceso a capital.

Uno de los recursos con que cuentan las empresas para ejecutar una política empresarial activa y adecuada en materia ambiental, es la implementación de auditorías ambientales, como “instrumento para evaluar una acción determinada, en relación al cumplimiento de la legislación y su reglamentación, además de ofrecer una base para formar y desarrollar conceptos de protección ambiental acorde con los estándares nacionales e internacionales”³. Esto implica que la auditoría ambiental puede constituirse en un instrumento de importancia para desarrollar prácticas de responsabilidad social de la empresa hacia la comunidad en la cual desarrolla sus actividades.

Si bien en Bolivia el tema ambiental es objeto de legislación a través de la Ley del Medio Ambiente⁴ y la creación del Consejo Boliviano de RSE (COBORSE), lamentablemente no existen indicadores para evaluar y orientar la gestión de la ética

² FUERTES Flavio, LARA María y KOSACOFF Bernardo, “La responsabilidad social empresarial: ¿sólo un discurso?”. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2006. Pág. 7.

³ ESPINOZA Guillermo. “Gestión y Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental”. Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Centro de Estudios para el Desarrollo – CED. Santiago – Chile, 2002, Pág. 208.

⁴ Ley del Medio Ambiente, Ley N° 1333 del 27 de abril 1992.

y la responsabilidad social de las empresas ni está considerada la figura de la Auditoría Ambiental como auditoría tipo.

Por otra parte, la mayoría de las investigaciones que se han hecho sobre el tema de la responsabilidad social tiene como objeto de estudio las grandes organizaciones, existiendo muy poca información respecto a las micro, pequeñas y medianas empresas, cual es el sector de estudio del presente trabajo de investigación.

Se debe destacar que la RSE entre las PYMES requiere de una visión distinta a la que normalmente se utiliza en el caso de las empresas grandes dado que, las “empresas pequeñas no se comportan necesariamente como pequeñas grandes empresas”⁵. Así, las PYMES están sujetas a un conjunto de características propias e intrínsecas que las hacen muy diferentes de las empresas grandes y que por supuesto afectan tanto los contenidos como la extensión y naturaleza misma de sus actividades de RSE.

En este sentido las PYMES en general y las micro y pequeñas empresas en particular se caracterizan, entre otras, por una baja intensidad de capital, presencia de propietarios/socios/familiares como mano de obra, estructura burocrática mínima, poder centralizado, dificultades para el acceso a financiación exterior o subordinación a grandes empresas⁶.

Las PYMES cuentan con importantes limitaciones en términos financieros que dificultan su acceso a financiamiento externo. Tal y como señala la literatura existente, esta importante barrera afecta negativamente su implicación en actividades de RSE, especialmente en aquellas que requieren un planteamiento a mediano y largo plazo o que no son percibidas como “estratégicas” o “básicas” para el negocio. Ligado con esto, es posible esperar que la situación económica y sus

⁵ VIVES Antonio, CORRAL Antonio y ISUSI Iñigo, “Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMES de Latinoamérica”. Banco Interamericano de Desarrollo, 2005. Pág. 21.

⁶ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), “As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil- 2001”, Rio de Janeiro, 2003.

efectos cíclicos tengan un efecto muy importante en la implicación de las PYMES en actividades de RSE, especialmente en momentos de recesión económica⁷.

Pero las PYMES no se ven limitadas únicamente por aspectos financieros, sino también por factores ligados con la falta de tiempo y de personal, por ello es que algunos autores sugieran que los gestores de las PYMES sean más “reactivos” que “proactivos” con relación a sus actividades de RSE, ya que la atención a las actividades nucleares de la empresa es siempre prioritario para ellos. Además, estas limitaciones explican las prevenciones que las PYMES tienen con relación a las actividades reguladoras que las Administraciones Públicas puedan desarrollar en el ámbito social o medioambiental, las cuales suponen un coste mayor para estas empresas en comparación a sus homólogas más grandes⁸.

Por otra parte, a pesar de estar vinculada a una marcada tendencia global, el nivel de implementación de Auditorías Ambientales en las PYMES, no se encuentra en plena expansión, fundamentalmente debido a los siguientes factores:

Falta de concientización ante una necesidad de una actitud progresista en pos de la protección del medio ambiente.

Ignorancia de las innegables ventajas que este proceso trae aparejadas

Excesiva óptica cortoplacista a la hora de invertir

Hostiles condiciones de mercado

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos, el problema de investigación se formula a través de la siguiente interrogante:

¿Las PYMES de la ciudad de La Paz implementan procesos de auditoría ambiental para promover prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?

⁷ VIVES Antonio, CORRAL Antonio y ISUSI Iñigo, Op.Cit. Pág. 21.

⁸ Idem. Pág. 21.

1.2. Justificación

Toda empresa desarrolla actividades económicas no solamente orientadas a la obtención de beneficios económicos, sino con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas interactuantes con dicho ente económico, por lo cual es imprescindible que la empresa deba consultar las expectativas de la comunidad, que le permita no solamente crecer económicamente sino favorecer el interés público, el bienestar social y la calidad de vida del hombre en procura del desarrollo sostenible de la humanidad.

La entidad empresarial es la mas comprometida en la afectación ambiental, incidiendo en menor, mediano o mayor grado en los problemas del deterioro del medio ambiente, la polución, la contaminación del aire, del suelo, las aguas y las cuencas hidrográficas, además de atentar contra el equilibrio ecológico: De esta forma, con mayor rigor y diligencia, la entidad debe comprometerse a facilitar y coadyuvar significativamente a la resolución de los problemas generados en la mitigación de los impactos ambientales y en resarcir los daños causados al entorno, sin perjuicio del compromiso de desarrollar acciones de mejoramiento de las condiciones de trabajo, la asistencia médica, el nivel justo de prestaciones socioeconómica, la capacitación integral, el descanso remunerado, la recreación y los mecanismos para crear espíritu de pertenencia con la empresa, la sociedad y el medio ambiente⁹.

Como se puede observar, la empresa en el cumplimiento de su objeto social (actividad empresarial) actúa en un doble escenario: el escenario de carácter interno, que es la estancia que concierne a sus trabajadores, que buscan satisfacer sus propias necesidades económicas y de proyecto de vida; y el escenario de carácter externo, que involucra a los demás sectores sociales, institucionales y del medio ambiente, cada uno con diversos complejos intereses y disímiles pretensiones

⁹ GAITÁN Julio César, "Cuentas - auditoría y legislación ambiental". Universidad de la Amazonía. Florencia Caquetá Colombia, 2003. Pág. 60.

particulares que la empresa debe estar dispuesta a satisfacer. Esto último es lo que atinge a la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) que alude al concepto y la práctica sobre cómo la empresa se relaciona e impacta en la sociedad; también se vincula con cómo la sociedad y las expectativas sociales afectan a la empresa.

Si bien se ha hablado de la RSE, se ha optado por priorizar las PYMES. En Bolivia, este sector se ha constituido en un elemento importante para la generación de ingresos y ocupación. La Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES-Bolivia), considera que existirían en Bolivia alrededor de 502.000 unidades económicas, divididas en: i) Microempresa, 99,6%, ii) Pequeña Empresas 0,7% y iii) Gran Empresa, 0,05%¹⁰. Las PYMES generan un gran impulso laboral por ser un sector intensivo en el uso de la mano de obra. El valor de las ventas de las MPYMES, según datos de Aguilar y Asociados, representa el 19,4% del PIB en términos corrientes. Éstas se concentran sobre todo en el sector comercio¹¹.

De esta manera, las PYMES juegan un importante papel de carácter social, tanto por su papel como creadoras de empleo y amortiguadores del problema del desempleo (al ser particularmente intensivas en este factor) como por ser un instrumento de cohesión y estabilidad social al dar oportunidades de empleo (bien sea formal o informal) a colectivos semi o escasamente cualificados. Pero además las PYMES tienen gran capacidad de respuesta ante los cambios del entorno y pueden vincularse dentro de cadenas productivas y de comercialización¹²; su éxito amplía el sector privado, contribuyendo a reducir la concentración del poder económico nacional.

¹⁰ BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, "Bolivia: situación y perspectivas de las MPYMES y su contribución a la economía". Banco Interamericano de Desarrollo, 2006. Pág. 14.

¹¹ Aguilar y Asociados (2002). Estudio de actualización sobre la situación socioeconómica de la Micro y Pequeña Empresa en las áreas urbanas y periurbanas de Bolivia. Ministerio del Trabajo y la Microempresa.

¹² ZULETA, Luis Alberto. "Instrumentos para el desarrollo de las Pyme en Colombia". En: Departamento Nacional de Planeación: Desarrollo de la pequeña y mediana empresa en Colombia. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación, Banco Interamericano de Desarrollo y ACOPI. 1999. Págs.. 22-23.

Es por ello que el presente trabajo se orienta al sector de las PYMES en espera de que se pueda contribuir a configurar una nueva cultura empresarial, donde los líderes empresariales promuevan la RSE, pues “el ejercicio de la responsabilidad corporativa es necesaria para que las empresas de pequeño y mediano tamaño alcancen una posición y permanezcan con éxito en la economía global”¹³.

Uno de los instrumentos de gestión que puede coadyuvar la lograr lo anterior, es la implementación de procesos de auditoría ambiental como parte integrante del sistema de gestión ambiental y como instrumento eficaz de control y de gestión del medio ambiente, además encaminada a la evaluación sistemática, permanente, documentada y objetiva de la eficacia organizacional en cumplimiento de la normatividad y los procedimientos para la protección del medio ambiente. Su objetivo esencial es el estudio o examen y la detección de la situación o estado del medio ambiente en relación con los requerimientos del Bienestar Social y la Calidad de Vida del Hombre con fines de prevención y corrección en prácticas relacionadas con estándares medioambientales¹⁴.

De los diversos beneficios que proporciona la implementación de auditorías ambientales en la empresa, se destaca el hecho de que “contribuye a prácticas de responsabilidad social de la empresa hacia la comunidad de trabajadores y su entorno local”¹⁵

Estos argumentos exigen la búsqueda de alternativas de gestión empresarial que fortalezcan las competencias sociales de las empresas, particularmente de las PYMES, entendiendo que “además de producir bienes y servicios para asegurar su estabilidad, continuidad y crecimiento, las empresas deben cumplir objetivos sociales. Ello no significa que deban encargarse de resolver problemas comunitarios

¹³ ENDERLE, Georges. “Competencia global y responsabilidad de las Pymes”. En: CORTINA, Adela editora. “Construir confianza”. Madrid: Trotta, 2003. Pág. 132.

¹⁴ GAITÁN Julio César, Op. Cit. Pág. 49.

¹⁵ “Prácticas ambientales”. En: http://www.induambiental.cl/1615/propertyvalue-37629.html#h2_3

puntuales, sino que responderán como instrumentos para satisfacer las necesidades sociales”¹⁶.

Por tanto, el trabajo de investigación no sólo será de utilidad para generar una cultura empresarial para promover la responsabilidad social de las PYMES, sino, para los agentes interactuantes en las actividades de las empresas (clientes, suministradores, comunidad, medio ambiente, y la sociedad en su conjunto).

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar si las PYMES de la ciudad de La Paz, efectúan procesos de auditoría ambiental como mecanismo para implementar prácticas de responsabilidad social empresarial.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los mecanismos de control que se utilizan para el manejo ambiental en las PYMES de la ciudad de La Paz.
- Establecer las políticas ambientales que implementan las PYMES de la ciudad de La Paz.
- Establecer el grado de cumplimiento de las políticas de la PYMES y la observancia de las normas ambientales.
- Describir las prácticas de responsabilidad social que implementan las PYMES.
- Proponer una metodología básica de auditoría ambiental para promover una cultura de responsabilidad social en la PYMES de la ciudad de La Paz.

¹⁶ ÁLVAREZ, Héctor Felipe; “principios de administración”; 2ª edición; ediciones Eudecor; Córdoba; 2000.

1.4. Delimitación del estudio

Temática: El estudio está circunscrito en el área de la auditoría ambiental

Espacial: La investigación se llevará a efecto en la ciudad de La Paz, República de Bolivia.

Temporal: El trabajo se ejecutará durante la gestión 2008.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)

2.1.1 Aproximación conceptual

Al no existir una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional, acerca de la Responsabilidad Social de la Empresa, a continuación se presentan tres definiciones propuestas por actores clave que representan la perspectiva del sector privado:¹⁷

- *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza*: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de la colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.
- *Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra*: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.
- *Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos*: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

Desde otra perspectiva, la responsabilidad social de la empresa es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad

¹⁷ CORREA María Emilia, FLYNN Sharon y AMIT Alon, “Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial”. SERIE “Medio ambiente y desarrollo” No 85, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, CEPAL, Santiago de Chile, 2004. Págs. 15 y16.

en su conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa.¹⁸

Por su parte, la Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea), define la RSE como “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”¹⁹.

El concepto de Responsabilidad Social de la Empresa se corresponde con un camino estratégico que busca valorizar las empresas, generando relaciones beneficiosas en el largo plazo, donde “no sólo importa cuánto gano, sino también cómo lo gano”, lo que implica un cambio radical con respecto a la óptica empresarial tradicional de simple maximización de beneficios. De esta forma, la RSE es una nueva manera de hacer negocios mediante el compromiso empresarial de contribuir al desarrollo sostenible que engloba una dimensión de responsabilidad total para con todas las “partes interesadas” (stakeholders) de la empresa, esto es, clientes, suministradores, trabajadores, la comunidad, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto, además de los propios propietarios o accionistas, siempre desde una perspectiva ligada con la ética empresarial y la transparencia en los negocios.²⁰

Una definición amplia sobre RSE, quizá la mejor aproximación, dice: “es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa”²¹. Este concepto requiere también algunas aclaraciones:

¹⁸ CASTILLO CLAVERO, A.M. (1986b): “La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control” (tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga –España.

¹⁹ Comisión de las Comunidades Europeas: Libro Verde. “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, Bruselas, 18 de Julio de 2001

²⁰ SCHROEDER, J. y I. Schroeder, “Responsabilidad Social Corporativa: límites e posibilidades”, en: RAE-eletrónica. v. 3, n. 1, Art. 1, jan./jun. 2004.

²¹ CASTILLO CLAVERO, A.M. (1986b) Ob. Cit. Pág. 265.

- En primer lugar, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.
- En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.
- En tercer lugar, la responsabilidad social de la empresa hacia la sociedad se articula con obligaciones concretas hacia los estamentos y grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específico y general.
- En cuarto término, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación prácticas.
- Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales.

Las diversas definiciones de RSE parecen confirmar la existencia, dentro del concepto, de dos dimensiones complementarias entre sí, que son la responsabilidad interna (relacionada con el público interno de la organización, o sea sus empleados y trabajadores, además de otros agentes como clientes y/o suministradores) y, por otro

lado, la responsabilidad externa (cuyo objetivo primordial es el de extender a los agentes externos a las actividades de la empresa, como el medio ambiente o la sociedad en su conjunto).²²

2.1.2 Ventajas de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial

Las principales ventajas de la RSE, pueden identificarse, principalmente para dos ámbitos:²³

Para la Empresa:

- Estimula la productividad de los trabajadores.- Se ha evaluado el impacto positivo sobre la productividad de los trabajadores, las políticas empresariales que introducen o mejoran la flexibilidad de los horarios de trabajo en la empresa, la salud y el bienestar de los trabajadores y el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.
- Asegura mayor satisfacción de los clientes.- Existen políticas empresariales que apuntan directamente a la satisfacción del cliente, describiendo ciertos estándares de calidad para los productos, normas de conducta ética (privacidad de los datos personales, integridad del personal).
- Mejora la imagen y reputación de una empresa.- Varios estudios han destacado la preferencia de los consumidores por las empresas comprometidas en el respeto de valores medioambientales o sociales.
- Disminución de los costos.- La flexibilidad en las condiciones de trabajo que permite una reducción del espacio del trabajo y una plena ejecución de las

²² MELO Neto, F.P. y C. Froes, "Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor", Rio de Janeiro, 1999.

²³ MAYORGA Ospina Pilar. GONZÁLEZ Jaime. Responsabilidad Social de la Empresa Elementos teóricos y experiencias. Edit. Fundación Corona. Bogotá. D.C. Diciembre de 2001.

políticas para el bienestar y la salud de los empleados, generan también reducción de ciertos costos de las visitas a médicos, medicación, estadía en hospital, etc.

- Cumplimiento de las leyes y reglamentos.- Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales, monopolísticas, etc.

Para la Comunidad y el Interés Público:

- Refuerzo del respeto de los Derechos Fundamentales.- La Responsabilidad Social Empresarial pretende, entre otros, asegurar el respeto de los Derechos Fundamentales de la Sociedad.
- Contribución al Desarrollo.- Las empresas pueden y deben aportar su contribución al desarrollo de la Sociedad. La empresa debe asegurar una justa remuneración, seguridad, salud y educación a sus trabajadores, lo que favorecerá en una cierta medida al desarrollo de la Sociedad.
- Mejoramiento del Medio ambiente.- Muchas prácticas de la actividad económica y comercial (principalmente la actividad industrial) tienen impactos nefastos sobre el Medio Ambiente, es urgente que el mundo empresarial tome conciencia de su responsabilidad y adapte sus prácticas a la necesidad de preservar el Medio Ambiente.

2.1.3 Implementación de la responsabilidad social empresarial

El creciente interés por la RSE ha dado origen a un diálogo prolífico entre los diferentes sectores de la sociedad civil —ONGs, gobierno, sector académico, sector empresarial y trabajadores—, principalmente alrededor de lo que significa en la práctica que una compañía sea socialmente responsable, dando lugar a una gran

diversidad de guías, códigos de conducta, indicadores y procesos de planificación. Sin embargo hay cuatro elementos básicos que cualquier empresa debe considerar en sus esfuerzos por lograr la responsabilidad social²⁴, que son:

Identificación de efectos sobre públicos interesados y consulta.

En realidad se trata del insumo fundamental para el desarrollo de la RSE. La empresa reconoce que sus operaciones generan efectos sobre la gente y sobre el ambiente e identifica a las personas u organizaciones impactadas. La comprensión y el manejo adecuado de esos efectos requieren la consulta con esos públicos interesados, pues la responsabilidad de la empresa no se puede definir solamente a partir de lo que la empresa considera que es bueno para la sociedad. Es indispensable que se permita a los públicos interesados opinar sobre la manera cómo la empresa debería actuar. La opinión de esos públicos constituye un insumo de primera importancia para tomar decisiones en los distintos niveles de la compañía, desde la definición de sus principios y valores hasta la identificación de indicadores que permitan evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Incorporación en la visión, misión y valores

Precisar la visión y el conjunto de valores fundamentales de la empresa es un paso clave en el proceso de definir la estrategia de responsabilidad social, pues con ellos se establece el marco de referencia dentro del cual una compañía incorpora la responsabilidad social. Si bien la junta directiva y el personal de más alto rango de la empresa pueden establecer estas definiciones, es vital que otros públicos interesados, como empleados y accionistas, sean parte del proceso, para garantizar que éste refleje sus intereses y en consecuencia, se sientan parte del compromiso de la empresa.

²⁴ CORREA María Emilia, FLYNN Sharon y AMIT Alon, Págs. 19-20.

Definición de políticas, procedimientos e indicadores

Con un marco claro de visión, misión y valores, la empresa puede desarrollar políticas específicas para cada área, así como establecer procedimientos adecuados y escoger indicadores para medir los logros en esas áreas específicas. Mientras hoy existe más o menos acuerdo sobre los indicadores más adecuados para evaluar el desempeño económico y ambiental de una empresa, no sucede lo mismo con los indicadores para medir el comportamiento social. De allí la importancia de establecer lazos con los públicos interesados: sólo cuando una empresa logre determinar la verdadera dimensión del impacto de sus operaciones, podrá identificar indicadores para evaluar su desempeño frente a cada impacto en particular.

Gobernabilidad corporativa, responsabilidad para rendir cuentas y verificación

Las empresas deben determinar los mecanismos externos e internos para verificar el compromiso y cumplimiento con sus propios estándares y para rendir cuentas a los públicos interesados. Hay quienes abogan por un control más fuerte por parte del Estado sobre las empresas en este campo. Sin embargo, hoy por hoy, es principalmente una actividad voluntaria de las empresas, que se benefician grandemente con procesos de información serios y con verificación externa, que permiten además a los públicos interesados evaluar el desempeño y el cumplimiento de compromisos por parte de las compañías. El nivel más alto de transparencia está enmarcado en los reportes de sostenibilidad que siguen las guías de la Global Reporting Initiative (GRI) e incluyen verificación externa por parte de auditores certificados u organizaciones de la sociedad civil con capacidad crítica y honestidad reconocida.

El proceso de reporte externo debe ser complementado en diálogos abiertos con públicos interesados, tomando en consideración algunos estándares, códigos de

conducta, e indicadores reconocidos a nivel internacional para la implementación de la RSE.

2.1.4 Institucionalización de la responsabilidad social de la empresa

Se puede considerar que la asunción del compromiso de incorporar la responsabilidad social corporativa a la agenda política constituye una fase clave en un proceso de institucionalización de la RSE sin parangón.

La institucionalización de la RSE ha sido largamente demandada desde diversos ámbitos, como el académico, desde hace mucho tiempo y en este sentido se han manifestado innumerables autores como Ackerman, Chevalier, Davis, Frederick y Blomstron, Dierkes, Drucker, Gallo, García Echevarría, Marquès, Ortigueira, Parra Luna, Rey, Valle, etc. En el mismo sentido se han pronunciado también diversos organismos, empresas e instituciones, que han elaborado balances e informes sociales de diverso tipo.²⁵

Se puede considerar que esta institucionalización presenta dos grandes expresiones:

La asunción y gestión de su responsabilidad social, por parte de la empresa, mediante la formulación de unas estrategias y planes sociales y el establecimiento de un sistema de gestión social;

La promulgación de normas legales conducentes a asegurar ciertos mínimos sobre determinados estándares sociales.

En esta última línea, pudiera entenderse que la obligatoriedad de la presentación de balances sociales por parte de los países, ha constituido un precedente de

²⁵ CUERVO, A. (1983): "Bases para una justificación del balance social". En: VV.AA (1981): El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, Madrid. Pág. 559.

institucionalización por la RSE, aunque de menor envergadura e incluso de diferente naturaleza y ello por varias razones:

En primer lugar, porque lo que las normas legales mencionadas entendían por “balance social” dista mucho de ser una expresión del grado de cumplimiento de las responsabilidades sociales de la empresa, ya que se limita a un conjunto de datos, indicadores y ratios exclusivamente laborales, lo que denotaba una visión restrictiva del ámbito social antagónica a la moderna concepción de *stakeholders* (grupos de interés) de la empresa.

En segundo lugar, porque la obligatoriedad se limitaba a empresas de considerable tamaño, que precisamente son las más conspicuas, obviando las PYME, donde es más probable que se den situaciones de “irresponsabilidad social”.

Finalmente, porque el planteamiento parecía apuntar más a un deseo de establecer criterios homogéneos de elaboración y presentación de información laboral que de corregir situaciones indeseables.

Sin embargo, la presentación de políticas representa un valioso intento de incorporar a las empresas al ejercicio de la política social, haciéndolas partícipes de los problemas colectivos. Pero también representa una vocación de ligar la economía y la política social, ya que establece un marco integrador para el avance hacia un triple objetivo (*the 'triple bottom line' concept*): el crecimiento económico, la cohesión social y la protección medioambiental.²⁶

2.1.5 Metodología de la responsabilidad social de la empresa

La determinación del contenido de la responsabilidad social, dado su carácter contingente, debe apoyarse en una metodología que permita establecer una relación

²⁶ CASTILLO Clavero, Ana María. El resurgir de la responsabilidad social de la empresa en los umbrales del siglo XXI. Edit. Universidad de Málaga. España, 1993. Pág. 9.

entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se llega a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos. El verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa debe encontrarse en la vía de integración de las finalidades propias de la empresa y de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad cotidiana. Al determinar las áreas de la responsabilidad social a través de las demandas sociales, puede constatarse que los campos de interés de los distintos grupos sociales hacia la empresa son tanto de naturaleza económica, como social (no económica). Por eso entendemos la responsabilidad social como una responsabilidad integral, amplia e inseparable de la propia responsabilidad económica.²⁷

De ello se desprende que cualquier inventario o relación de parcelas de responsabilidad social que pueda ofrecerse no tiene por qué tener validez universal o permanente, ya que el carácter relativo y evolutivo de su contenido hará que en cada caso y momento puedan plantearse exigencias distintas a las consideradas.

No obstante, se puede ver cómo el carácter dinámico de dicho contenido, que evoluciona en el tiempo unido a los intereses que la sociedad considera dignos de defensa en cada momento histórico, sitúa el interés general en cada momento histórico en puntos distintos.²⁸

Se puede considerar que una de las manifestaciones más expresivas de la vigencia de la responsabilidad social de la empresa se encuentra hoy día en la preocupación generalizada por los diversos aspectos de la relación empresa-medio ambiente natural. La protección de la naturaleza se configura como un valor universal²⁹ que incorpora la necesidad del hombre de vivir en armonía con su entorno natural y que se expresa en la elaboración de modelos, técnicas y herramientas para la gestión

²⁷ CASTILLO CLAVERO, A.M. (1986b). Ob. Cit.

²⁸ MURPHY, P.E. (1978): “An Evolution: Corporate Social Responsiveness”. University of Michigan Business Review, nº 6.

²⁹ PARRA LUNA, F. (1993): El balance integrado de la gestión estratégica. Edit Deusto, Bilbao, Pág. 68.

medioambiental y la determinación y minimización del impacto medioambiental de las actividades humanas.

No obstante, hay que señalar que éste es un planteamiento más restrictivo en la consideración de las repercusiones sociales o externalidades de la empresa, por cuanto únicamente contempla una de las múltiples vertientes de los efectos sociales de la actividad empresarial.

2.1.6 La RSE desde una perspectiva PYME

La mayoría de los conceptos e instrumentos relacionados con el concepto de RSE han sido desarrollados por y para grandes empresas, en muchos casos multinacionales. En este contexto, no resulta sorprendente comprobar por tanto que la mayor parte de las investigaciones y estudios existentes en el ámbito de la RSE se hayan dirigido a estas grandes empresas, mientras que la atención dedicada a las PyMEs ha sido mucho menor.

Sin embargo, la RSE entre las PyMEs requiere de una visión distinta a la que normalmente se utiliza en el caso de las empresas grandes dado que, en definitiva, las “empresas pequeñas no se comportan necesariamente como pequeñas grandes empresas”³⁰. Así, las PyMEs están sujetas a un conjunto de características propias e intrínsecas que las hacen muy diferentes de las empresas grandes y que por supuesto afectan tanto los contenidos como la extensión y naturaleza misma de sus actividades de RSE.

La influencia de estas características en la temática RSE puede resumirse en los siguientes aspectos:

- Las PyMEs juegan un importante papel de carácter social, tanto como creadoras de empleo y amortiguadores del problema del desempleo (al ser particularmente intensivas en este factor) como por ser un instrumento de

³⁰ Welsh, J.A. and White J.F., ‘A small business is not a big business’, Harvard Business Review, 59:4, 18-32, 1991.

cohesión y estabilidad social al dar oportunidades de empleo (bien sea formal o informal) a colectivos semi o escasamente cualificados.

- En la mayor parte de las empresas pequeñas, la propiedad y la gestión de la empresa se concentra en la figura del propietario-gerente (asistido a veces por otros miembros familiares), el cuál ocupa un rol estratégico de líder en la organización al concentrar la mayoría de las decisiones estratégicas. Esta característica permite explicar la influencia en una manera impensable entre las empresas grandes que las expectativas, deseos u objetivos propios y personales del propietario-gerente (o de la familia) tienen en las decisiones empresariales (entre ellas por supuesto las relativas a las actividades ligadas con la RSE).
- El supuesto generalizado en teoría económica de que la maximización de beneficios es un objetivo de toda empresa puede que no sea del todo cierto en el caso de las PyMEs, por lo que en muchos casos estas PyMEs persiguen una rentabilidad “satisfactoria” que les garantice su viabilidad al mismo tiempo que les permite dedicar parte de sus esfuerzos a otros objetivos ligados con razones altruistas, sociales o morales.
- La mayor parte de las empresas pequeñas operan en mercados locales, lo que les permite operar con mayor libertad en sus decisiones de RSE al no estar expuestas a las críticas de los medios de comunicación y de la sociedad civil, mucho más pendientes de las actuaciones de las empresas grandes. En cualquier caso, algunas de estas PyMEs operan como subcontratistas de estas grandes empresas, las cuales a su vez son particularmente vigilantes de las actividades y estándares de sus suministradoras. Por otro lado, las PyMEs aparecen fuertemente ligadas con la suerte social y económica de sus comunidades geográficamente más próximas, habida cuenta que la mayor parte de sus clientes y trabajadores provienen de su área geográfica próxima.

De esta forma, la reputación de la empresa y su imagen como empleador, productor o actor en el ámbito local influyen ciertamente en su competitividad.

- Las PyMEs en general cuentan con importantes limitaciones en términos financieros que dificultan su acceso a financiación exterior. Tal y como señala la literatura existente, esta importante barrera afecta negativamente su implicación en actividades de RSE, especialmente en aquellas que requieren un planteamiento a mediano y largo plazo o que no son percibidas como “estratégicas” o “básicas” para el negocio (i.e. algunas actividades medioambientales o ligadas con el desarrollo de la comunidad). Ligado con esto, es posible esperar que la situación económica y sus efectos cíclicos tengan un efecto muy importante en la implicación de las PyMEs en actividades de RSE, especialmente en momentos de recesión económica.
- Las PyMEs no se ven limitadas únicamente por aspectos financieros, sino también por factores ligados con la falta de tiempo y de personal. Así, los propietarios-gestores de PyMEs (especialmente de las más pequeñas) cuentan en general con una estructura burocrática mínima, lo que les obliga a dedicar una parte muy importante de su tiempo y energías a resolver los pequeños problemas cotidianos de sus empresas (no sólo de carácter gerencial sino también en muchos casos productivos). No resulta por tanto sorprendente que, ante tales limitaciones de tiempo y personal, algunos autores sugieran que los gestores de las PyMEs sean más “reactivos” que “proactivos” con relación a sus actividades de RSE, ya que la atención a las actividades nucleares de la empresa es siempre prioritario para ellos. Además, estas limitaciones explican las prevenciones que las PyMEs tienen con relación a las actividades reguladoras que las Administraciones Públicas puedan desarrollar en el ámbito social o medioambiental, las cuales suponen un coste mayor para estas empresas en comparación a sus homólogas más grandes.

- Para las PyMEs, las relaciones humanas son uno de sus componentes clave y distintivo. En este sentido, las relaciones que se establecen entre los propietarios-gerentes y sus empleados (en muchos casos familiares) y otros stakeholders relevantes como suministradores, clientes o incluso competidores permite la construcción de relaciones humanas y profesionales a un nivel impensable en muchas grandes empresas⁴⁷. Sin embargo, esta visión optimista no debe hacer perder de vista que la existencia de estas fuertes relaciones personales pueden hacer a la empresa especialmente vulnerable en el caso de, por ejemplo, la existencia de conflictos o disputas.

2.1.7 Responsabilidad social y medio ambiente

Aunque no se puede hablar con carácter general, se puede decir que las empresas y las industrias han evolucionado paralelamente a las inquietudes de la sociedad desde posturas iniciales defensivas y negativas frente a las exigencias ambientales y se ha pasado con el tiempo a su aceptación. Actualmente (si bien, quizás no de forma generalizada) se reconoce la necesidad de una política empresarial activa y adecuada en materia ambiental, como requisito básico y esencial para la buena marcha y el éxito económico de la propia empresa.

De una primera época, en que las empresas reaccionan de manera negativa entre los requerimientos ambientales exigidos por normas jurídicas, se ha pasado a la época actual, en la que se considera que ya no se trata de imposiciones más o menos aceptadas, sino del convencimiento de que la sensibilidad empresarial hacia el medio ambiente supone unos beneficios muy claros para las empresas, en general aumentando claramente su competitividad.

Los beneficios de esta mayor sensibilización ambiental de las empresas son:³¹

³¹ MURILLO LUNA, J. L.; GARCÉS AYERBE, C., y RIVERA TORRES, P.: "Estrategia empresarial y medio ambiente: opinión de un grupo de expertos", *Universia Business Review-Actualidad Económica*, Nº 4/2004.

Reducción de los costes ambientales y, por tanto, de los costes generales de las empresas, de este modo la gestión y la optimización adecuada de los recursos naturales, y de otros, reduce los consumos de energía, agua, materias primas, la generación de residuos, etc. asimismo, este objetivo se ve facilitado por la búsqueda e implantación de las mejores tecnologías disponibles y de tecnologías limpias.

Permite acceder a mercados más exigentes y restringidos por razones ambientales, diferenciándose activamente con respecto a sus competidores en un incremento de la actividad de la propia empresa.

Favorece nuevas oportunidades y actividades empresariales, mejorando ambientalmente los productos propios o acudiendo a la producción o reutilización de otros, o accediendo al mercado bursátil y a líneas de crédito específicas.

Mejora la imagen general de la empresa y su credibilidad frente a clientes, consumidores, competidores, Administraciones Públicas y opinión pública.

Ayuda y favorece a las empresas en el cumplimiento de la legislación ambiental y la adopción de medidas adecuadas a las políticas ambientales correspondientes, reduciendo las reclamaciones y denuncias, con el ahorro de costes derivados correspondientes.

Reduce los riesgos ambientales, más allá del cumplimiento legal, contribuyendo a la reducción de costes de la empresa (por ejemplo, en materia de seguros).

Permite introducir mejoras técnicas y de funcionamiento en la propia empresa, facilitando la actividad empresarial y el acceso a ciertos contratos y actividades (por ejemplo, contratos públicos, al ser creciente la introducción de exigencias ambientales en los pliegos de condiciones correspondientes).

En general, mejora las relaciones de las empresas con las Administraciones Públicas, en particular con las competentes en materia ambiental.

De este modo, en términos amplios, las empresas son agentes económico-sociales de su tiempo y van sumiendo y adoptando actitudes y posiciones más respetuosas

con el medio ambiente y los recursos naturales, que son las exigidas por las sociedades actuales³².

2.2 Auditoría ambiental

2.2.1 Contexto histórico de la auditoría ambiental

La idea de auditoría ambiental surge alrededor de los años setenta, periodo en el cual se gestaron y desarrollaron varios proyectos de planificación y gestión ambiental. Su concepción y modalidades de aplicación fueron bastante modificadas, haciendo de la auditoría una herramienta de constante evolución.

Los años ochenta vieron el primer desarrollo metodológico de la auditoría ambiental y el inicio de muchas experiencias prácticas. En 1988 la Cámara de Comercio Internacional, una organización volcada a la ampliación del comercio mundial, publica su Position Paper on Environmental Audit, que recomienda la adopción voluntaria de la auditoría ambiental.

En los años noventa se ven algunas iniciativas internacionales con el objetivo de estimular y difundir el uso de la auditoría ambiental. En 1992 fue publicada en Gran Bretaña la norma BS 7750 sobre sistemas de gestión ambiental, que incorporó la auditoría ambiental como componente esencial de ese sistema. En el año siguiente la Actual Unión Europea publicó su Directiva 1836, del 29 de junio de 1993, sobre la participación voluntaria de las compañías del sector industrial en un “Esquema comunitario de eco-gestión y auditoría”, mejor conocido internacionalmente por su sigla en inglés EMAS - “Eco-Management and Audit Scheme”. Finalmente en 1996 fueron publicadas las primeras normas de la serie ISO 14.000 sobre los sistemas de gestión ambiental que, a semejanza de la norma británica, adoptan la auditoría ambiental como elemento indispensable del sistema.

³² DEL BRIO GONZÁLEZ, J. A. y JUNQUERA CIMADEVILLA, B.: “Medio Ambiente y Empresa: de la confrontación a la oportunidad”. Ed. Civitas, Madrid, 2001.

Desde esta perspectiva, la auditoría es una herramienta usada principalmente para verificar si la política ambiental de la organización viene siendo cumplida e implementada satisfactoriamente.³³

2.2.2 Concepto de la auditoría ambiental

La auditoría medioambiental es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente, y que tienen por objeto facilitar el control, por parte de la dirección, de las prácticas que puedan tener efectos sobre el medio ambiente y evaluar su adecuación a las políticas medioambientales de la empresa.³⁴

Se trata de un instrumento para la identificación de cualquier problema -existente o potencial- relacionado con el medio ambiente, a partir de la normativa medioambiental vigente.

A medida que las auditorías medioambientales se transforman en instrumentos más ligados a los Sistemas de Gestión Ambiental, adoptan un carácter periódico, convirtiéndose en la actualidad, según la Cámara Internacional de Comercio, en una evaluación del grado de cumplimiento de la organización del sistema de gestión y del equipamiento diseñado para la protección del medio ambiente.³⁵

En Bolivia el concepto de auditoría ambiental no ha sido muy difundido, por lo que encontrar una definición de carácter universal es difícil. Por lo general las empresas denominan auditoría ambiental a cualquier proceso que implique revisión del medio ambiente. A continuación se citan algunas definiciones al respecto:

³³ Ingenieroambiental.com- Resumen ISO 14010

³⁴ SEOANEZ CALVO, MARIANO y ANGULO AGUADO, IRENE (1999): Manual de gestión medioambiental de la empresa. Ed. Mundi-Prensa. Madrid-Barcelona-México.

³⁵ ARANGÚENA PERNAS, AURELIO (1994): Auditoría medioambiental en la empresa. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid.

El proceso sistemático de verificación, documentado, que consiste en obtener evidencia objetiva y evaluar la evidencia de auditoría, para determinar si las actividades ambientales específicas, eventos, condiciones, sistemas de gestión o información acerca de estas materias cumplen con el criterio de auditoría y comunicar los resultados de este proceso al cliente³⁶.

Instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente y que tiene por objeto:³⁷

Facilitar el control, por parte de la dirección, de las prácticas que puedan tener efectos sobre el medio ambiente;

Evaluar su adecuación a las políticas ambientales de la empresa.

Herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del desempeño de una organización, de su sistema de gerencia y de los equipamientos destinados a la protección del medio ambiente. Sus principales objetivos son: facilitar la gestión y el control de sus prácticas ambientales, y evaluar el cumplimiento de la legislación ambiental existente³⁸.

Según la I.S.O. y su Strategic Advisory Group on the Environment (SAGE): Es una herramienta de administración, documentada, periódica, independiente y objetiva de cómo la organización, la gestión y el equipamiento están funcionando, a fin de proteger el ambiente a través de:

³⁶ NCh-ISO 14010-1997, "Guías para auditoría ambiental – Principios Generales". Instituto Nacional De Normalización. Santiago de Chile.

³⁷ CONESA FDEZ.-VITORA, Vicente. "Auditorías Medioambientales Guía Metodológica".. Madrid-Barcelona, Ediciones Mundi-Prensa, 1995. Págs 233-241.

³⁸ AMARAL, S. P. "Auditoría Ambiental: Una Herramienta de Gestión Ambiental para las empresas". En Rev. Saneamiento Ambiental, N°.25, Sao Pablo, 1993. Págs. 40-50.

Facilitar la gestión y el control de las prácticas ambientales

Establecer el cumplimiento de las políticas de la empresa, que incluirían la observancia de las leyes ambientales.

En síntesis, la auditoría ambiental es el proceso de auto evaluación en el que una organización aprende si cumple con los objetivos ambientales legales e internos. Las auditorías ambientales pueden inicialmente ser utilizadas para determinar el estado de cumplimiento ambiental de una organización. Pueden luego ser utilizadas como una herramienta de monitoreo del cumplimiento ambiental en el tiempo, y para determinar la efectividad en el largo plazo del sistema de gestión ambiental en su conjunto. La auditoría ambiental no es siempre un proceso de auto evaluación. En el caso de auditorías transaccionales, la función es generalmente cumplida por un tercero.

Aunque el proceso haya evolucionado en términos de sofisticación, objetividad, complejidad y alcance, no hay aún un procedimiento uniforme para conducir una auditoría ambiental. Los programas de auditoría son hechos a medida para satisfacer las particulares necesidades de la organización auditada. Por ello, auditoría ambiental puede tener diferentes significados para personas, organizaciones o sectores diferentes.

2.2.3 Objetivos de la auditoría ambiental

El propósito de la auditoría ambiental es asegurar que el sistema auditado sea adecuado y suficiente para proteger el ambiente. En el caso de la auditoría ambiental interna, su propósito principal es entregar a la alta dirección las herramientas para que puedan tomar decisiones con respecto al tema ambiental que apunten a la mejora continua de los procesos. Por lo tanto, el propósito del sistema auditado es asegurar el desarrollo efectivo de su política ambiental.

La auditoría ambiental determina el cumplimiento pasado y la posibilidad actual y potencial de cumplir con objetivos ambientales. Los objetivos deben ser entendidos por auditores y auditados y pueden incluir:³⁹

- Determinar si la organización cumple con los requerimientos regulatorios y leyes, tales como permisos, emisión de información ambiental, etc.
- Evaluar la efectividad de los sistemas de gestión y control ambiental, para administrar los riesgos organizacionales.
- Identificar futuras cuestiones ambientales y planificar las respuestas efectivas a brindar a aquellos a los que la organización afecta.
- Determinar si la organización cumple con sus políticas, prácticas y procedimientos internos.
- Cumplir con los requerimientos de clientes y obligaciones contractuales.
- Determinar y administrar el riesgo de recibir, comprar o vender inmuebles, o participar en préstamos garantizados por inmuebles.
- Cumplir con las normas sociales adoptadas por la organización, tales como la Coalición para las Economías Ambientalmente Responsables.
- Determinar las prácticas de administración de materiales peligrosos de una organización que opera sobre su tratamiento almacenamiento o disposición.
- Determinar que los pasivos ambientales conocidos estén adecuadamente identificados e informados, y establecer que los devengamientos contables respectivos sean adecuados.

2.2.4 Tipos de auditoría medioambiental

Existen tantos tipos de Auditoría Medioambiental como situaciones medioambientales de las empresas. Según los distintos criterios que se utilice para la clasificación, se tiene:⁴⁰

³⁹ FLORES KONJA, Julio. "Los objetivos y procesos de la auditoría ambiental: un nuevo campo profesional en el Perú", Rev. Quipukamayoc Segundo Semestre 2001, Lima Perú, Págs. 15-20.

Según su alcance:

Auditoría Medioambiental integrada. Cuando el objeto es toda la instalación, es decir, es un análisis global de la situación medioambiental de la empresa en funcionamiento.

Auditoría Medioambiental sectorial. Diagnóstico parcial sobre algún aspecto de la actividad de la empresa.

Según la procedencia del equipo auditor:

Auditoría Medioambiental externa. Ejecutada por una empresa especializada.

Auditoría Medioambiental interna. Ejecutada por personal de la propia empresa a auditar.

Según el entorno medioambiental auditado:

Auditoría Medioambiental exterior. Su objeto de estudio son los impactos que la actividad de la empresa provoca en el entorno.

Auditoría Medioambiental interior. Su objeto de estudio es el proceso industrial y el medio ambiente laboral.

Auditoría Medioambiental mixta. Un diagnóstico medioambiental completo.

Según su periodicidad:

Auditoría Medioambiental permanente. Evaluación de forma continua en el tiempo.

Auditoría Medioambiental cíclica o periódica. A intervalos determinados en el tiempo.

Auditoría Medioambiental discontinua. De manera intermitente.

Auditoría Medioambiental única. Se realiza una solo vez.

Según sus objetivos:

Auditoría Medioambiental de conformidad. Comprobar que la empresa cumple la normativa medioambiental vigente.

Auditoría Medioambiental de siniestros o accidentes. Su objetivo es puntual, realizándose tras un accidente.

Auditoría Medioambiental de riesgos. Para conocer y limitar los riesgos medioambientales.

Auditoría Medioambiental de fusión, de absorción o de adquisición. En el caso de que se de alguno de estos procesos y una de las empresas sea susceptible de generar contaminación.

Auditoría Medioambiental de producto. Para comprobar los efectos sobre el medio ambiente de dicho producto.

Auditoría Medioambiental de gestión generalizada. Para conocer el impacto general que causa una empresa sobre el medio ambiente.

Auditoría Medioambiental de evaluación del sistema de gestión medioambiental. Periódicas, para conocer la eficacia del SGM, evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, emitir recomendaciones y medidas correctoras e informar al público sobre su comportamiento medioambiental.

2.2.5 Labor del auditor ambiental

Se puede señalar que la labor del auditor que se ha especializado en auditoría ambiental, es muy variada y depende de la empresa en la que tenga que desplegar su actividad. No obstante siempre es imprescindible que su formación sea sólida y tenga una metodología de trabajo sistemática.

El auditor debe tener conocimientos técnicos adecuados, experiencia práctica, debe saber trabajar en un equipo interdisciplinario, preocuparse por la formación permanente y por el desarrollo de nuevas tecnologías, debe ser capaz de buscar apoyo en especialistas cuando sus conocimientos no alcancen en una tarea determinada.

Una forma idónea de actuar en este campo es el asociacionismo profesional, que indudablemente aporta gran cantidad de ventajas⁴¹, como ser:

- Mayor fuerza representativa a la hora de conectar con las instituciones.
- Mayores posibilidades de acceder a informaciones de gran valor y a la actualización y reciclaje de los conocimientos adquiridos.
- Mayor control entre el trabajo global.
- Posibilidad de repartir gastos.

El trabajo en equipo y el diseño del equipo de auditores es fundamental y de importancia radical. El tipo de auditoría de que se trate definirá tanto la estructuración como la cantidad de miembros del equipo, de acuerdo con la disponibilidad técnica y humana con que se cuente. Es importante poder contar con un especialista en cada uno de los campos que se vayan a tratar. El equipo planificará la auditoría y distribuirá las funciones entre sus componentes. El primer paso es la elección del jefe del equipo, que será el responsable del reparto de obligaciones y responsabilidades entre los auditores que forman el equipo.

A su turno, las cualidades principales del auditor serán:⁴²

- Capacidad de dialogo.
- Cualificación personal.
- Conocimientos técnicos suficientes.
- Honestidad.
- Objetividad.

⁴¹ FERNÁNDEZ Conesa y VÍTORA, Vicente, 1997. "Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa". Ed. Mundi-Prensa. Madrid-Barcelona-México.

⁴² FERNÁNDEZ Conesa y VÍTORA, Vicente, 1997. Ob. Cit.

Los auditores deberán tener acceso a toda la información que consideren necesaria, o posibilidad de entrevistarse con los directivos, personal técnico o trabajadores, para poder llevar a cabo su trabajo y elaborar el informe correspondiente.

La responsabilidad del auditor será realizar correctamente la auditoría, para ello deberá:

- Definir clara y precisamente el objeto de su misión en un documento escrito previo al desarrollo de la auditoría.
- Buscar y exigir toda la información útil.
- Aconsejar de forma correcta al cliente. El auditor será responsable por las consecuencias del incumplimiento de esto.
- El auditor también será responsable de que el informe que se redacte sea riguroso y veraz.

2.2.6 Métodos y procedimientos de auditoría ambiental

Una auditoría ambiental se realiza normalmente en tres fases, que comprenden actividades de pre-auditoría, la auditoría propiamente dicha y actividades pos-auditoría. Las actividades previas son la planificación de la auditoría y engloban las siguientes etapas:⁴³

1. **Definición de los objetivos.** El cliente entra en contacto con el auditor y le recomienda la auditoría, el auditor debe buscar entender claramente las razones que llevan al cliente a encomendarle una auditoría. Enseguida, se debe establecer los objetivos de la auditoría, desarrollar un plan de auditoría, según los objetivos fijados, obtener información inicial sobre la instalación (organigramas, flujo gramas de proceso, memorias descriptivas, planos y layouts, folletos, condiciones específicas de las licencias ambientales) y sus prácticas de gestión ambiental, obtener información sobre las

⁴³ CARREÑO Alexandra, "Auditorías ambientales". Universidad del Valle, Santiago de Cali. 2004.

reglamentaciones aplicables (leyes, licencias y autorizaciones exigibles, normas técnicas).

- 2. Selección del equipo de auditores y distribución de las tareas.** El auditor-líder seleccionará los integrantes de su equipo. Normalmente, además de las personas entrenadas y con experiencia en auditoría ambiental es necesario contar, por lo menos, con una persona que conozca bien el tipo de actividad desarrollada en el área; por ejemplo, en caso de tratarse de un proceso industrial, podrá ser necesaria la participación de alguien que conozca bien este proceso. Escogido el equipo éste debe promover, por lo menos, una reunión preparatoria para distribución de tareas y para asegurarse que todos tengan el conocimiento necesario de los objetivos de la auditoría.

Los materiales informativos son distribuidos y si fuese necesario, discutidos. Los auditores deben ir al terreno con un buen conocimiento de la organización y de la instalación que será auditada, así como de la legislación y de la reglamentación aplicable. En caso de que no estén familiarizados previamente con la ley, deben hacerlo antes de iniciar la auditoría propiamente dicha.

- 3. Selección del protocolo de la auditoría.** los protocolos son un conjunto de instrucciones con la función de guiar al equipo de auditores. Son los objetivos de la auditoría los que van a determinar el tipo de protocolo a ser empleado.
- 4. Comunicación con el responsable de la instalación a ser auditada.** El gerente, o responsable de la instalación que será objeto de auditoría, debe ser, previamente avisado sobre la fecha y objetivos de la auditoría. Una auditoría no es una fiscalización gubernamental ni una inspección. La auditoría en sí puede comenzar después de concluida toda la planificación. Involucra las siguientes actividades básicas:

5. **Apertura y reconocimiento.** La primera actividad es una reunión de apertura con el responsable de la instalación que será auditada. Los objetivos de la auditoría serán revisados para confirmar el reconocimiento común. Se puede proceder a una visita general de las instalaciones que serán auditadas, buscando familiarizar a los auditores con el lugar y actividades allí realizadas. En general, los auditores dirigen la vista a los puntos de mayor interés ambiental.

6. **Recolección de evidencias.** Los auditores van al terreno buscando recolectar evidencias de aspectos a ser auditados. Por ejemplo, si uno de los ítems es “entrenamiento de los trabajadores”, el auditor podrá escoger al azar algunos trabajadores y conversar con ellos, haciendo algunas preguntas que busquen poner en evidencia si están informados y entrenados para desempeñar las funciones ambientales propias de su actividad. Para los demás ítems a ser auditados deben utilizarse procedimientos semejantes. De manera general, un auditor puede valerse de diferentes métodos para recolectar evidencias como ser: observación visual, entrevistas o preguntas dirigidas, análisis documental y otros.

7. **Registro de las evidencias.** El auditor debe tomar nota y registrar sistemáticamente todas sus observaciones; debe también, guardar copia de documentos importantes para sus conclusiones. El cuaderno de notas de un auditor es muy valioso e importante donde estas notas deben ser tomadas de forma ordenada y legible: En algunos casos, este cuaderno es entregado al finalizar la auditoría y presentado el informe final.

8. **Evaluación de las evidencias.** Las evidencias recogidas deben ser evaluadas a la luz de criterios previamente definidos, con el objetivo de identificar eventuales inconformidades; estos criterios normalmente habrán

sido establecidos desde el comienzo, en función de los objetivos de la auditoría.

9. **Reunión de cierre.** Un informe preliminar es presentado al responsable por la instalación auditada al final de la auditoría, el propósito es eliminar algún error del auditor y confirmar la comprensión de las actividades realizadas en el lugar y los procedimientos utilizados.
10. **Elaboración del informe.** Terminada la etapa de trabajo de campo, el equipo pasa a trabajar en la elaboración del informe. Usualmente se prepara una minuta que es distribuida para comentarios; solo entonces se emite el informe final. Hay diferentes estilos para la elaboración de este informe. Puede centrarse solo en las inconformidades, clasificándose en dos o tres grados de importancia. El informe final puede también hacer recomendaciones en cuanto a medidas que deben ser adoptadas para corregir las inconformidades.

2.2.7 Instrumentos de la auditoría ambiental

La auditoría ambiental, puede utilizar los siguientes instrumentos:⁴⁴

Entrevistas. Como instrumentos imprescindibles, ya que por medio del diálogo se puede obtener información del personal de la empresa. Para realizar correctamente una entrevista se deberá:

Prepararla anticipadamente y con detenimiento.

Definir los objetivos de la entrevista y los resultados esperados.

Iniciarla en un ambiente propicio y con una relación constructiva con el entrevistado.

Preguntar a los entrevistados sobre sus tareas y responsabilidades.

⁴⁴ Ibidem

Elaborar un documento de trabajo con los resultados de las entrevistas y otras informaciones adicionales obtenidas.

Cuestionarios. Son instrumentos indispensables para el trabajo del equipo auditor. De su correcta realización y posterior tratamiento dependerá la calidad de la auditoría. Deben ser preparados metódicamente y facilitarse, en lo posible, respuestas de tipo si y no con comentarios al margen. Existen dos tipos de cuestionarios, según sea el momento de la auditoría:

Cuestionario de información previa, que se realizará antes del inicio de la auditoría propiamente dicha. La información que se obtenga servirá para planificar la auditoría y definir su alcance y objetivos. La información requerida, principalmente será:

Recopilación de información general sobre la sociedad y la instalación, que permita caracterizar la sociedad y conocer su estructura de producción. Esta información está relacionada con: Permisos, licencias, autorizaciones, plano de la zona donde se ubica la instalación, descripción de los procesos identificando emisiones, residuos, afluentes y olores. Gestión de los residuos, materias primas utilizadas, entradas y salidas de las mismas, política medioambiental de la sociedad, costos medioambientales. Organigrama, áreas de responsabilidad. Último informe anual de la sociedad a sus accionistas. Revisión de auditorías anteriores y cualquier otra información que se considere interesante sobre la sociedad.

No dejan de ser importantes los sistemas y procedimientos de gestión interna medioambiental, sus objetivos y alcance, así como toda la documentación que permita conocer los Sistemas de Gestión Medioambiental de la empresa, la Política y programa medioambiental.

Necesariamente es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos complementarios:

Descripción de los objetivos, alcance, finalidad y aplicación de la auditoría.

Informe interno de los resultados de las auditorías anteriores.

Situación externa propuesta.

Deficiencias o infracciones cometidas durante los últimos cinco años.

Resumen de todas las acciones civiles realizadas en la instalación.

Exposición cronológica de la información sobre la instalación.

Cuestionario posterior a la visita, con el objeto de conocer toda la información del funcionamiento y control interno de la instalación. Sus resultados son fundamentales para la redacción del informe final. El contenido de dicho cuestionario es mayor que el del previo.

Análisis de procesos. Posibilitará al auditor un conocimiento detallado de la actividad de la empresa, lo que facilitará sus sugerencias sobre dicho funcionamiento. Consistirá en:

Valoración de la situación actual.

Evaluación de las tecnologías utilizadas, obsolescencia o no y su adecuación para dicho momento, bajo las perspectivas económica y técnica.

Sugerir, en caso necesario, su reemplazo.

Guiones de auditoría. Conjunto de reglas generales que aportan la metodología a seguir a base de listas, cuestionarios o formularios estandarizados, proporcionando una visión rápida de la misión del equipo auditor.

Muestreos y análisis. Toma de muestras y posterior análisis de las mismas, imprescindible para conocer la situación técnico – ambiental de la empresa. Se realiza mediante muestreos por sectores.

Documentación de trabajo. Consiste en el documento elaborado por cada auditor que contiene toda la información obtenida, además de sus reflexiones y conclusiones

particulares. Constituyen el soporte de las conclusiones de la auditoría. Se aconseja que el contenido esté ordenado cronológicamente y por sectores.

2.3 La pequeña y mediana empresa (PYME)

2.3.1 Aproximación al concepto de PYME

Las Pequeñas y Medianas empresas (PYMEs) son formas específicas de organización económica en actividades industriales, comercio y de servicios que combinan capital, trabajo y medios productivos para obtener un bien o prestar un servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades en un mercado de consumidores.

Los países en la región no cuentan con criterios uniformes en sus definiciones respecto a las PYMES. Sin embargo, la revisión de literatura permite establecer que los criterios para definir a las empresas son: empleo, ventas, ingresos, activos, etc. Además de ello, varios de los países de la región presentan más de una definición. Generalmente, las definiciones cambian dependiendo si la unidad económica es manufacturera, comercial o de servicios.

En este sentido, en forma general las PYMEs se pueden clasificar según las siguientes variables: número de trabajadores, nivel de ventas, valor de activos y capacidad operativa. Existen varias formas de identificar a las PYMEs, siendo la más aceptada a nivel internacional la selección en base al nivel de ventas. Los países integrantes del MERCOSUR, entre ellos Bolivia, definen a las PYMEs como aquellas firmas con menos de 100 empleados y ventas anuales de menos de US\$ 2,000,000 para el caso de la pequeña empresa y menos de 200 empleados y ventas anuales de menos de US\$ 10,000,000 para el caso de la mediana empresa.⁴⁵

⁴⁵ TORRES PALOMARES Carmen "Financiamiento de pequeñas y medianas empresas: Argentina y Perú. viabilidad del financiamiento bancario y del mercado de valores". Lima 2003.

En el caso boliviano, se manejan tres criterios; ventas, activos y empleo (los dos primeros contabilizados en base a salarios mínimos). Sin embargo, la definición oficial es por empleo. Así, la definición oficial establecida por el Ministerio de Trabajo, señala que *las pequeñas empresas son aquellas unidades productivas que cuentan con menos de 19 trabajadores, y las medianas empresas son las que tienen menos de 49 empleados.*⁴⁶

La importancia de las PYMEs para el desarrollo de la economía de los países es incuestionable. Las PYMEs se constituyen en unidades económicas que cumplen la función de ocupar espacios sociales y económicos que deja la gran empresa; reemplazando los objetivos empresariales que el sector no es capaz de cumplir.

2.3.2. Características de las PYMES

Las PYMEs se caracterizan por ser empresas familiares, la mayoría de las veces están organizadas jurídicamente como una S.A. En general buscan inversores ocasionales que estén dispuestos a otorgar préstamos o realizar aportes de algún tipo en sus sociedades, los cuales estarán dentro de su propio núcleo conocido. Sin embargo la inestabilidad fiscal y jurídica hacen que las inversiones no se produzcan y que uno de los principales problemas de las PYMEs sea el financiamiento; ya que no todas tienen acceso al crédito bancario y la casi totalidad no han podido llegar al mercado de capitales.

En cuanto a la antigüedad de los sectores, las PYMEs del sector Comercio son las más jóvenes y dinámicas por los menores costos en este rubro. En tanto las PYMEs industriales son las más antiguas. La tecnología utilizada en el proceso productivo es sencilla y no es intensiva en capital, adicionalmente tienen un costo por puesto de trabajo bastante menor al de otros sectores productivos. Es conocida también la

⁴⁶ Viceministerio de Microempresa, Ministerio de Trabajo, Bolivia. 2002.

dificultad para el financiamiento de sus operaciones al tener un limitado acceso al mercado financiero.

2.3.3. Desarrollo de la PYME: estrategias y herramientas

Por lo general, las estrategias y herramientas introducidas e instrumentadas para promover el crecimiento y desarrollo de la PYME en América Latina y el Caribe se han hecho en los términos siguientes:⁴⁷

- **Finanzas y Crédito.** La accesibilidad y disponibilidad de las finanzas y créditos para el sector han sido consideradas esenciales para el desarrollo del sector. Se ha establecido claramente la necesidad de que las empresas tengan acceso a créditos y otras formas de financiamiento. En los últimos tiempos se ha hecho un gran énfasis en el financiamiento de capital de riesgo.
- **Capacitación.** La capacitación en el desarrollo de las empresas, las habilidades vocacionales y el desarrollo empresarial son esenciales para moldear una cultura empresarial y para introducir gradualmente prácticas comerciales coherentes y sólidas y una disciplina financiera. Asimismo, la capacitación es decisiva en la transferencia de habilidades importantes.
- **Asistencia Técnica.** Este aspecto también es considerado esencial, en lo que respecta a la asesoría, orientación comercial, producción y conocimiento de mercado, control de registro y prácticas gerenciales.
- **Tecnología.** Incluye conocimiento de equipos, herramientas, productos, procesos, materiales, habilidades, así como también la organización de la producción y el mercadeo.

⁴⁷ "El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe". (SP/RDCTI98/DT No 2/2). 22-24 Junio. 1998.

- **Información.** Se refiere a aspectos como asuntos legales, regímenes fiscales, mercados, competencia, productos, procesos de producción, tecnología, materia prima y procesamiento de información.
- **Investigación y Desarrollo.** Este aspecto cobra cada día más importancia, en la medida en que el conocimiento se convierte cada vez más en uno de los conductores principales del desarrollo empresarial.

2.3.4 La PYME en Bolivia

2.3.4.1 Clasificación y número de PYMES

No existe en el país un consenso sobre el número de empresas y tampoco sobre la clasificación de las mismas en micro, pequeña, mediana y gran empresa. Las divergencias son innumerables y cada institución pública o privada de apoyo utiliza una clasificación en vista a sus objetivos específicos. Así por ejemplo dos organismos oficiales del gobierno boliviano clasifican las empresas con criterio distinto en relación a cantidad de trabajadores. Mientras para la UDAPE una microempresa es aquella que tiene entre 1 a 4 empleados, la pequeña entre 11 a 30 y la mediana hasta 100, para el Viceministerio del Micro y Pequeño Productor una micro es la que tiene entre 1 a 10 empleados, una pequeña entre 5 a 19 y la mediana hasta 49.⁴⁸

Se carece de datos actualizados sobre la cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas. Existen algunas estimaciones: “Larrazabal estima por un lado que en Bolivia existen 600 mil micro y pequeñas empresas donde trabajan 1,6 millones de personas. Así también señala la existencia de 285 mil establecimientos en las 34 ciudades más importantes de Bolivia (incluidas La Paz, Cochabamba y Santa Cruz), de las cuales el 98% tiene menos de 20 trabajadores y solo un 2% presenta 20 o

⁴⁸ BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, Op. Cit. Pág. 14.

más trabajadores. En esta misma línea, el Banco Mundial (2002) estima también que existirían como 730.000 unidades económicas en el país siendo las PYMES alrededor de 30.000”.⁴⁹

A su vez, la Fundación para el Desarrollo Sostenible (FUNDES)-Bolivia, basada en estimaciones del CEDLA, (2001), considera que existirían en Bolivia alrededor de 501.567 unidades económicas, divididas en: i) Microempresa, 99,6%, ii) Pequeña Empresas 0,7% y iii) Gran Empresa, 0,05%. Por otro lado, el hoy eliminado Viceministerio de la Micro Empresa del Ministerio de Trabajo, en su Plan Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, estimó que aproximadamente 95% de las unidades empresariales tienen 10 empleados o menos, siendo así la cantidad de microempresas del orden de 600.000 unidades.⁵⁰

Dejando de lado la microempresa, se estima que el universo de PYME en Bolivia es muy pequeño. El mismo está probablemente entre 1.000 y 6.000 unidades económicas (eventualmente hasta 30 mil según el Banco Mundial, 2002). Esto implicaría que el impacto de políticas de fomento focalizadas sobre tales segmentos tendría un efecto limitado a un 6% del PIB⁵¹.

Sin embargo, al calcular el impacto de las políticas se podría pensar en otras virtudes del sector de la PYME, más que su reducido aporte al PIB y al empleo, entre ellas: i) su importancia estratégica por la generación de empleo de mayor calidad, considerando que las PYMES duplican la productividad de las micro; ii) su capacidad de innovación; iii) su capacidad de encadenamiento con pequeños productores y microempresas; y iv) están en los sectores no tradicionales de la economía con mayor potencial de crecimiento.

⁴⁹ ZEVALLOS, Emilio y VELAZCO E. (2003). “Construyendo el Desarrollo a través de las PyMes, el caso Boliviano”. Bolivia: FUNDES. Pág. 23.

⁵⁰ Citado en BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, Op. Cit. Pág. 14.

⁵¹ ANTEQUERA Nisttahusz, “Competencia en el Mercado Interno: Fortalecimiento PYMES, Estado de Situación, Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad”, 2002. Pág. 33.

2.3.4.2 Ocupación de la mano de obra

Según datos del Servicio de Asistencia Técnica⁵² (SAT) sobre variables relativas a los establecimientos inscritos durante el período 2002-2005⁵³ las PYMES generan un gran impulso laboral, por ser un sector intensivo en el uso de la mano de obra. La mayor parte de las empresas registradas en el SAT son emprendimientos pequeños que cuentan con escaso capital para su funcionamiento.

Los datos del SAT por otro lado muestran que el sector de industria captura una mayor proporción de empleados (57%), mientras que el sector servicios ocupa al 30% y el comercio al 13%. El empleo generado por el sector comercio cuenta con una mayor proporción de mujeres (60%), situación opuesta a la que presenta el sector de servicios, donde 66% de los ocupados son varones. Finalmente la industria tiene una distribución más equitativa en género ya que la proporción de empleados hombres y mujeres está en alrededor de 50%, como se observa en el cuadro siguiente:

**CUADRO N° 1
PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR SEXO 2005
SEGÚN SECTOR**

Sector	% Mujeres	% Hombres
Comercio	60,32	39,68
Industria	47,78	52,22
Servicios	33,79	66,21
Total	45,28	54,72

Fuente: registro de SAT, 2005.

Por último, otra estadística interesante a mencionar es el Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera de la Ciudad de El Alto, realizada por la

⁵² Es una institución pública dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico. Su función es apoyar el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad y competitividad empresarial de la PYME. Para ello financia programas y proyectos de capacitación, asistencia técnica, asesoramiento gerencial, apoyo a la comercialización y otras actividades inherentes al desarrollo de las PYMES.

⁵³ La información se basa en empresas inscritas en el SAT entre los años 2002-2005. En ese periodo se registraron 36.252 establecimientos que ocupan alrededor de 102.348 empleados.

Cámara Departamental de Industrias de La Paz. En esta se observa que para el 2003 la composición empresarial muestra una alta preeminencia de las microempresas, de 1 a 4 trabajadores, que a su vez, conjuntamente con las empresas pequeñas, ocupan la mayor parte de la mano de obra⁵⁴.

CUADRO Nº 2
NÚMERO DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y PERSONAL OCUPADO,
POR TAMAÑO

Tipo	Número	Personal ocupado	Operarios por empresa
Micro	4.571	7.982	1 – 4
Pequeño	390	2.913	5 – 19
Mediano	50	1.452	20 – 49
Grande	34	4.612	50 y más
Total	5.045	16.959	

Fuente: Cámara Departamental de Industrias de La Paz, 2003.

2.3.4.3 Generación de bienes, servicios e ingresos

En cuanto a los mercados de destino, los datos del SAT muestran que de un total de 36.252 unidades de micros y pequeños emprendimientos (1 a 20 empleados), el 92,7% destinan su producción al mercado local, equivalente a 33.614 empresas. Las micro y pequeñas empresas que venden a los mercados local y nacional llegan a 1.293, representando el 3,6%; y aquellas que tienen como destino el mercado local y/o nacional y/o internacional, solamente alcanzan a 544 unidades, con una participación de 1,5%.

El valor de las ventas de las MPYMES, según datos de Aguilar y Asociados, representa el 19,4% del PIB en términos corrientes. Éstas se concentran sobre todo en el sector comercio, tal como se observa en el siguiente cuadro:

⁵⁴ Cámara Departamental de Industrias de La Paz (2004). Primer Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera en la Ciudad de El Alto.

**CUADRO N° 3
VENTAS DE LAS MPYMES
(EN MILES BS.)**

Tipo	Ventas	Relación con el PIB %
Manufactura	1.443.868	3,1
Servicio	2.518.997	5,4
Comercio	5.098.238	10,9
Total	9.061.103	19,4
PIB		46.604.631

Fuente: Aguilar y Asociados, (2002). "Estudio de actualización sobre la situación socioeconómica de la Micro y Pequeña Empresa en las áreas urbanas y periurbanas de Bolivia". Ministerio del Trabajo y la Microempresa.

La encuesta realizada por Aguilar y Asociados muestra que los ingresos del trabajo están bastante deprimidos y confirman la precariedad de la condición laboral. La categoría de 20 empleados es donde el ingreso es mayor y representa 2,8 veces el salario mínimo, que en Bolivia continúa siendo bastante reducido.

**CUADRO N° 4
INGRESOS DE EMPLEADOS, POR TAMAÑO DE EMPRESA**

N° empleados	Ingreso medio (Bs)	Comparación con el salario básico
1 a 4	625	1,6
5 a 9	9.710	1,8
10 a 14	1.009	2,5
15 a 19	140	1,9
20	1.028	2,8

Fuente: Aguilar y Asociados, 2002

2.3.4.4 Participación en la exportación

De una muestra de 36.252 MPYMES solamente el 1,5% tiene como destino de sus productos el mercado internacional. El 92,7% de las mismas comercializan sus productos en el mercado local:

CUADRO N° 5
MPYMES POR TIPO DE COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO PRINCIPAL

Tipo de Comercialización	Número de MPYMES	Porcentaje
Internacional	60	0,2
Local	33.614	92,7
Local e Internacional	99	0,3
Local y Nacional	1.293	3,6
Local, Nacional e Internacional	375	1,0
Nacional	30	0,1
Nacional e Internacional	10	0,0
No especifica	771	2,1
Total	36.252	100,0

Fuente: Registro de SAT, 2002 - 2005.

Estos resultados coinciden con diferentes estudios como el realizado por el Banco Mundial en el 2001, donde se encuestaron a empresas manufactureras bolivianas, las mismas que operan en un mercado aún más estrecho que su propio mercado nacional ya que la mayor parte del comercio de dichas empresas se realiza principalmente dentro de su propio departamento. Si bien muchas empresas compran y venden bienes en otros mercados domésticos, el porcentaje efectivo de insumos y ventas locales que proviene del exterior de su propio mercado local resulta llamativamente pequeño. Sin embargo, no sorprende que las pequeñas empresas se encuentren particularmente confinadas a sus mercados locales y que en promedio comprenda entre el 78 y el 95% de sus insumos de proveedores locales y vendan entre el 76 y el 87% de sus ventas locales dentro de su propio departamento. Las empresas intermedias adquieren entre 60 al 90% de sus insumos de proveedores locales y venden entre el 51 y el 74% de sus ventas locales dentro de su propio departamento. Finalmente, las grandes empresas se aprovisionan con insumos domésticos en un 54 a 85% y abastecen los mercados locales con un 49 a 67% de su producción. Esto demuestra un potencial de expansión de las MPYMES vinculadas a las grandes empresas y a través de estas lograr acceso a mercados externos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo, puesto que se pretende verificar si las PYMES de la ciudad de La Paz implementan procesos de auditoría ambiental como mecanismo para implementar prácticas de responsabilidad social.

Los estudios descriptivos "buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga".⁵⁵

3.2 Método de investigación

Para lograr los objetivos de la investigación, se utilizaron los métodos generales del análisis y síntesis.

El análisis es la separación material o mental del objeto de investigación en sus partes integrantes con el propósito de descubrir los elementos esenciales que lo conforman; por su parte la síntesis consiste en la integración material o mental de los elementos o nexos esenciales de los objetos, con el objetivo de fijar las cualidades y rasgos principales inherentes al objeto.⁵⁶

⁵⁵ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y OTROS. 1998. "Metodología de la Investigación". México. McGRAW - HILL. Pág. 60.

⁵⁶ RODRIGUEZ, Francisco y OTROS. 1994. "Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales". La Habana. Ed. Política. Pág. 34.

3.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información

Las técnicas pertinentes para la recolección de información fueron las encuestas y la revisión documental.

- La encuesta, cuyo Formulario se adjunta en el Anexo 1, fue dirigida a los gerentes o propietarios de las PYMES de la ciudad de La Paz, con la finalidad de verificar si estas unidades productivas implementan auditorías ambientales, los medios o instrumentos que utilizan para la realización de dichas auditorías, así como las prácticas de responsabilidad social que ejecutan.

Según Münch y Ángeles, “La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario. La recopilación de información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han realizado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables”⁵⁷

- La revisión documental permitió recopilar información técnica y medioambiental de la empresa, así como compilar información bibliográfica sobre auditoría ambiental, responsabilidad social empresarial, y otros inherentes al trabajo de investigación, para lo cual se recurrió a bibliotecas universitarias locales, centros de documentación y páginas Web.

“La investigación documental, constituye una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no) usando para ello diferentes tipos de documentos. Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados

⁵⁷ MÜNCH Lourdes, ÁNGELES, Ernesto. “Métodos y Técnicas de Investigación”. Edit. Trillas. México 2003., Pág. 55.

coherentes...Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.”.⁵⁸

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población de estudio está conformada por gerentes o propietarios de determinadas PYMES de la ciudad de La Paz, que suman un total de 139 unidades económicas distribuidas de la siguiente manera:

**CUADRO N° 6
POBLACIÓN DE ESTUDIO
PYMES, CIUDAD DE LA PAZ**

Tipo de empresa	Número	Porcentaje (%)
Pequeño	117	88,64
Mediano	15	11,36
Total	132	100,00

Fuente: Cámara Departamental de Industrias, La Paz, 2005.

3.4.2 Muestra

La muestra de estudio se estimó a través de un muestreo Probabilístico y la selección de los sujetos mediante un muestreo al azar. Para el efecto se utilizó la siguiente fórmula estadística:⁵⁹

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

⁵⁸ BRAVO JÁUREGUI, Luis. MÉNDEZ Pedro, y RAMÍREZ Tulio. “La investigación documental y bibliográfica”. Edit. Panapo. Caracas – Venezuela. 1997. Pág. 12.

⁵⁹ MÜNCH Lourdes, ÁNGELES, Ernesto. Op. Cit.

Donde:

K : Nivel de confianza = 90%, $Z_{0.9} = 1,645$

P : Probabilidad de ser elegido (0,5)

Q : Probabilidad de no ser elegido (0,5)

N : Tamaño de la población (132; PYMES)

e : Error de estimación (10% = 0,1)

n : Tamaño estimado de la muestra

Realizando los cálculos correspondientes se tiene:

$$n = \frac{(1,645)^2 (132) (0,5) (0,5)}{(1,645)^2 (0,5) (0,5) + 132 (0,1)^2} = 44,73$$

Por lo tanto, la muestra de estudio estuvo conformada por 45 propietarios o gerentes de PYMES de la ciudad de La Paz distribuidos de la siguiente forma:

**CUADRO N° 7
MUESTRA DE ESTUDIO**

Tipo de empresa	Nuestra	Porcentaje (%)
Pequeño	40	88,64
Mediano	5	11,36
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Características de las PYMES de la ciudad de La Paz

Antes de abordar el tema de la auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial en las PYMES de la ciudad de La Paz, es pertinente conocer las características principales de este sector productivo de la ciudad, mismas que se presentan a continuación en base a las encuestas realizadas a una muestra de 45 propietarios/gerentes de las PYMES de la ciudad de La Paz.

4.1.1 Tramo de empleo de las PYMES

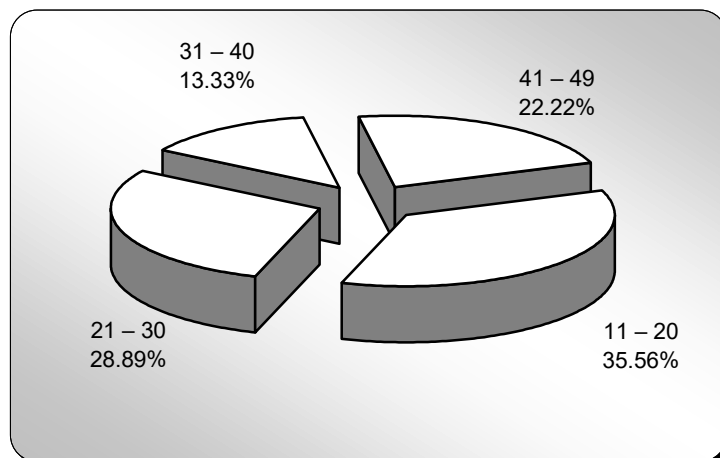
Desde la perspectiva del tramo de empleo de las empresas, a nivel total de la muestra de estudio, se han encontrado mayor número de empresas con tramo de empleo entre 11 y 20 trabajadores en el 36% de los casos. El segundo segmento corresponde al tramo entre 21 y 30 trabajadores con el 29% de los casos. Dicha distribución sigue un patrón común que muestra que a mayor tramo, hay menor número de empresas.

**CUADRO N° 8
TRAMO DE EMPLEO, PYMES CIUDAD DE LA PAZ**

Tramo	N°	Porcentaje (%)
11 – 20	16	35,56
21 – 30	13	28,89
31 – 40	6	13,33
41 – 49	10	22,22
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 1
TRAMO DE EMPLEO, PYMES CIUDAD DE LA PAZ



4.1.2 Forma jurídica

La conformación de las PYMES en la ciudad de La Paz está muy ligada a los objetivos y al perfil de los empresarios. En general, la figura más simple y utilizada es la de empresa unipersonal donde el propietario es quien lleva la gestión personalmente, asume riesgos y es el único responsable respecto a terceros, poniendo en juego todo su patrimonio personal y familiar.

Los empresarios que tiene como objetivo crecer y compartir riesgos normalmente asumen la figura de Sociedad de Responsabilidad Limitada o Sociedad Anónima, donde existe una mayor separación entre propiedad y administración, y la responsabilidad frente a terceros está restringida al monto de sus aportes o a la cantidad de acciones suscritas.

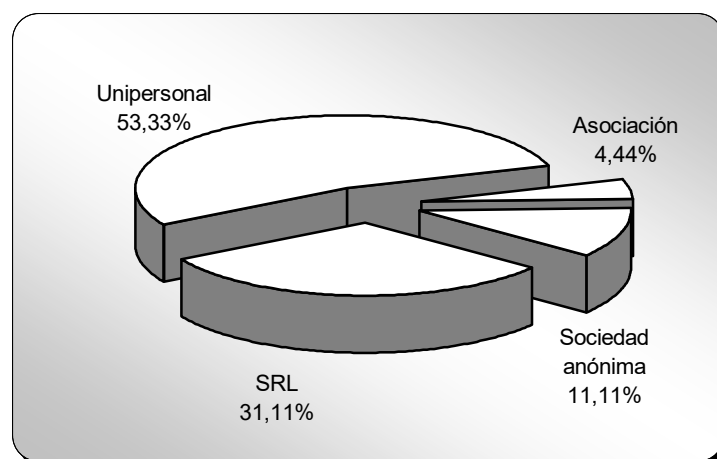
Si se contrastan estos conceptos con las formas jurídicas identificadas en la muestra, se observa que más del 53% de las PYMES están constituidas como empresas unipersonales, y el 42% están conformadas como sociedades colectivas y el resto como asociaciones civiles (no empresas).

**CUADRO Nº 9
FORMAS JURÍDICAS DE ORGANIZACIÓN**

Tramo	Nº	Porcentaje (%)
Unipersonal	24	53,33
Asociación	2	4,44
Sociedad anónima	5	11,11
SRL	14	31,11
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO Nº 2
FORMAS JURÍDICAS DE ORGANIZACIÓN**



El hecho de que la mayoría de PYMES adopten la forma de empresas unipersonales se explica por el hecho de que tienen mayor facilidad en las gestiones y trámites y menor costo en su constitución. Sin embargo, este tipo de empresas presenta algunos inconvenientes como ser la responsabilidad limitada del empresario frente a terceros (inclusive con el patrimonio personal), baja capacidad de crecimiento (sujeto a la generación de ingresos personales) y limitado acceso a fuentes de financiamiento formales.

4.1.3 Tiempo de funcionamiento

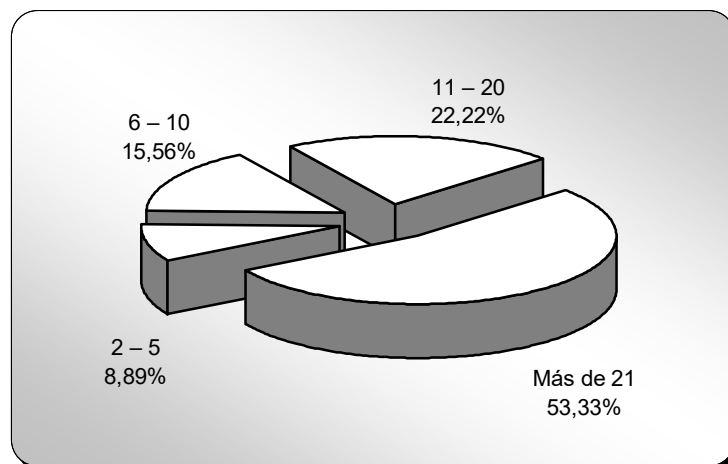
En relación con la antigüedad de las PYMES, a partir del trabajo de campo realizado, se observa que el 53% de las empresas iniciaron sus actividades hace más de 21 años (oscilando la antigüedad entre 11 y 40 años), el restante 47% tiene una antigüedad media entre 1 a 20 años. Este es un indicador de madurez de las empresas, que refleja que a pesar de la crisis económica, supieron mantenerse en el mercado.

CUADRO N° 10
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO, PYMES CIUDAD DE LA PAZ

Tramos de antigüedad (años)	N°	Porcentaje (%)
Menor a 2	0	0,00
2 – 5	4	8,89
6 – 10	7	15,56
11 – 20	10	22,22
Más de 21	24	53,33
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 3
TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO, PYMES CIUDAD DE LA PAZ



4.1.4 Sectores de actividad económica

La participación de las PYMES de la ciudad de La Paz se ha hecho extensiva a todos los sectores de la economía, abarcando desde la transformación de materias primas hasta servicios, ayudando en gran medida a la generación de empleo y contribuyendo a los propósitos de crecimiento del país.

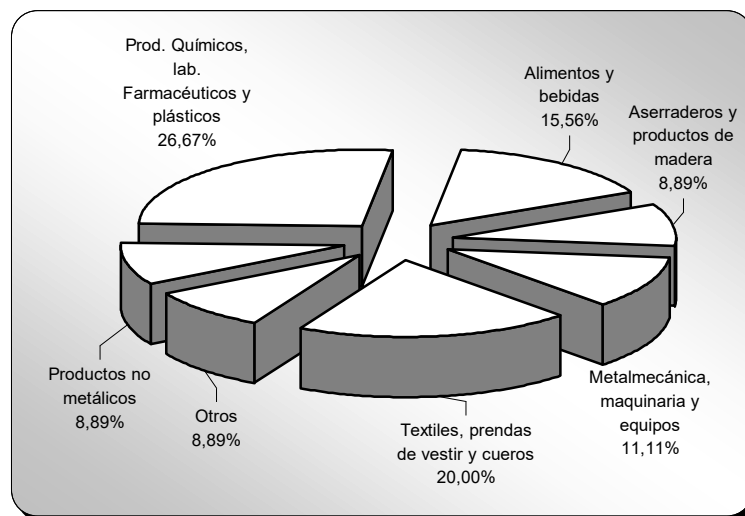
Los resultados muestran en relación al rubro de las PYMES, que el 27% concentra sus actividades en rubros relacionados a productos químicos y laboratorios farmacéuticos y plásticos; el 20% a textiles, prendas de vestir y cueros; un 15% orienta sus actividades a alimentos y bebidas; el 11% a metalmecánica, maquinaria y equipo. Por otro lado, actividades relacionadas a aserraderos y productos de madera, productos no metálicos y otras actividades concentran el 9% cada una.

CUADRO N° 11
ACTIVIDAD ECONÓMICA, PYMES CIUDAD DE LA PAZ

Sectores de actividad	N°	Porcentaje (%)
Productos no metálicos	4	8,89
Prod. Químicos, lab. Farmacéuticos y plásticos	12	26,67
Alimentos y bebidas	7	15,56
Aserraderos y productos de madera	4	8,89
Metalmecánica, maquinaria y equipos	5	11,11
Textiles, prendas de vestir y cueros	20	20,00
Otros		8,89
Total	52	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 4
ACTIVIDAD ECONÓMICA, PYMES CIUDAD DE LA PAZ



4.1.5 Estructura organizacional

La estructura administrativa de las empresas analizadas en la muestra, responde en cierta medida al carácter familiar de las PYMES bolivianas, donde el propietario está altamente involucrado en las tareas de planificación y control, así como en aspectos operativos del negocio.

En este sentido, la estructura organizacional identificada en las PYMES de la ciudad de La Paz es centralizada y altamente dependiente de las decisiones del gerente-propietario. Los resultados muestran que en el 80% de los casos son los propietarios los que dirigen a las empresas y únicamente un 20% cuenta con una administración delegada ajena al propietario.

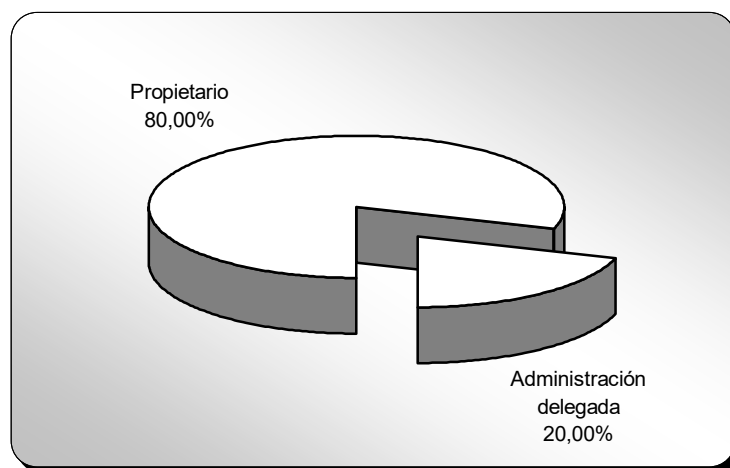
Esta tendencia de centralizar el poder de decisión en los propietarios, implica que las PYMES en su generalidad tienen estructuras organizacionales rígidas que no responden de manera adecuada a los continuos cambios de un entorno competitivo.

**CUADRO N° 12
RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN, PYMES CIUDAD DE LA PAZ**

Responsable	N°	Porcentaje (%)
Propietario	36	80,00
Administración delegada	9	20,00
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 5
RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN, PYMES CIUDAD DE LA PAZ**



4.1.6 Plazas de venta y amplitud de mercado

Uno de los aspectos más importantes para el desempeño empresarial, es lograr un adecuado racionamento con los mercados internos y externos, ya sea para aprovisionamiento de materia prima e insumos, como para lograr la comercialización efectiva de sus productos.

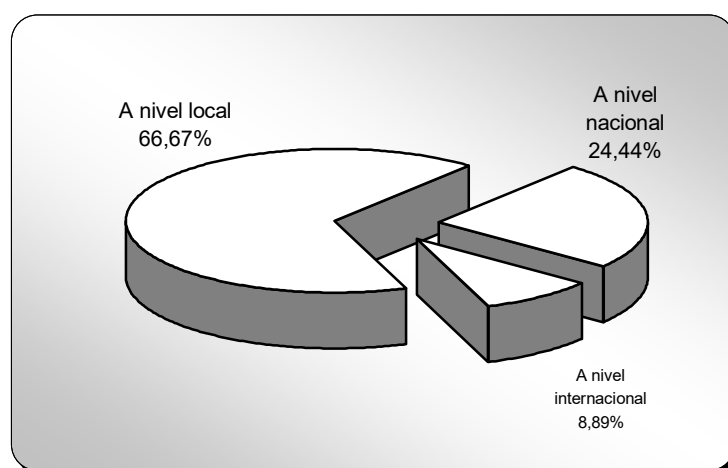
Los resultados de la investigación muestran que la orientación de la producción y ventas de las PYMES de la ciudad de La Paz es fundamentalmente el mercado interno, siendo el ámbito local donde concentran sus esfuerzos de venta. El 67% de las ventas se las realiza en la misma ciudad de La Paz, 24% a nivel nacional y el restante 9% destinado a al exportación.

CUADRO N° 13
PLAZA DONDE LAS PYMES VENDEN SUS PRODUCTOS

Plaza de venta	N°	Porcentaje (%)
A nivel local	30	66,67
A nivel nacional	11	24,44
A nivel internacional	4	8,89
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 6
PLAZA DONDE LAS PYMES VENDEN SUS PRODUCTOS



Ante los resultados, es evidente que las PYMES no están preparadas para insertarse en los mercados internacionales, situación que refleja su falta de competitividad, lo cual puede deberse a diversos factores tales como la carencia de información para exportar, exigencias de calidad de los mercados externos y los costos asociados a la exportación.

4.2 Resultados en relación a la auditoría ambiental y responsabilidad social de las PYME.

En los siguientes acápites se exponen los resultados de la encuesta dirigida a una muestra de 45 propietarios/gerentes de las PYMES de la ciudad de La Paz, en

relación con aspectos relacionados con gestión ambiental, auditoría ambiental y responsabilidad social empresarial.

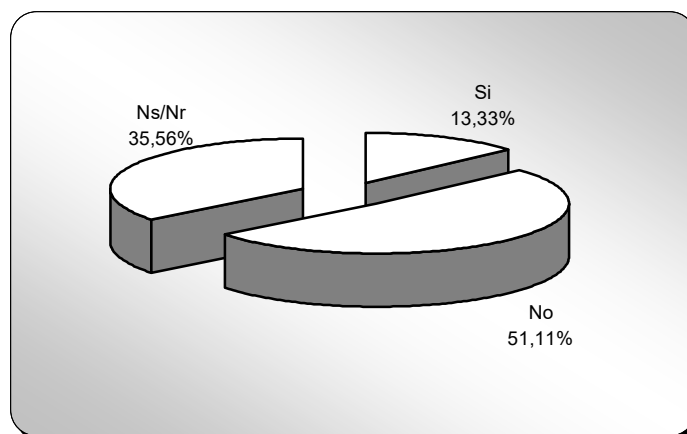
4.2.1 Implementación de sistemas de gestión ambiental

CUADRO N° 14
EXISTENCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	13,33
No	23	51,11
Ns/Nr	16	35,56
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 7
EXISTENCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



Respecto a que si la PYME que dirige cuenta con un sistema de gestión ambiental, una mayoría ha respondido de manera negativa, el mismo que alcanza al 51,11%, en tanto que el 35,56% desconoce del tema, mientras que el restante 13,33% ha manifestado que efectivamente cuenta la empresa tiene implementado esta herramienta de gestión.

Estos resultados muestran que sólo una mínima proporción de empresas han implementado un sistema de gestión ambiental, mientras que la generalidad de ellas no lo han hecho; situación que limita sus posibilidades para garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental, fijar políticas y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización empresarial, así como para identificar, interpretar, valorar y prevenir los efectos que la actividad produce sobre el medio ambiente.

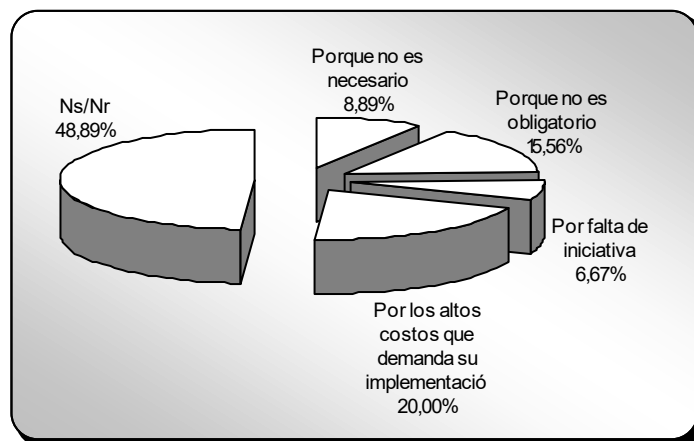
4.2.2 Razones por las que la PYME no cuenta con un sistema de gestión ambiental

**CUADRO Nº 15
RAZONES POR LAS QUE LA PYME NO CUENTA CON UN SISTEMA DE
GESTIÓN AMBIENTAL**

Razones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Porque no es necesario	4	8,89
Porque no es obligatorio	7	15,56
Por falta de iniciativa	3	6,67
Por los altos costos que demanda su implementación	9	20,00
Ns/Nr	22	48,89
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO Nº 8
RAZONES POR LAS QUE LA PYME NO CUENTA CON UN SISTEMA DE
GESTIÓN AMBIENTAL**



Respecto a las razones por la que no cuentan con sistema de gestión ambiental, los encuestados señalan en un 20% que ejerce una importante influencia los altos costos que significa aplicar su implementación, el 15,56% señala que no lo han implementado por que perciben que no es obligatorio, el 8,89% manifiesta que no es necesario ya que los índices de contaminación son mínimos, el 6,67% exterioriza que existe una total falta de iniciativa, el restante 48,89% no dio respuesta a la pregunta formulada en el cuestionario.

Estas respuestas muestran que la mayoría de los dueños y/o gerentes de las PYMES no prestan la importancia que tiene un sistema de gestión ambiental, la trascendencia que el mismo tiene no sólo en el control ambiental y en la determinación de políticas empresariales, sino en el buen andamiaje de la PYME, acorde a las exigencias de un mercado tan competitivo.

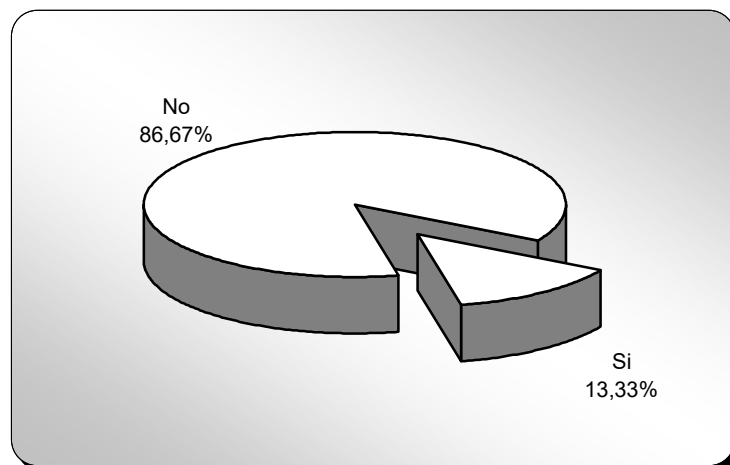
4.2.3 Certificación de la norma ISO 14001

**CUADRO N° 16
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 14001**

Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	13,33
No	39	86,67
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 9
CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 14001



A la consulta de si la PYME que dirige cuenta con la certificación de la norma ISO 14001, un importante porcentaje además de mayoritario (86,67%) señala que no cuentan con esta certificación, y el restante 13,33% ha brindado una respuesta afirmativa a la pregunta indicando que sí cuenta con esta certificación.

Estas respuestas muestran que sólo una mínima proporción de PYMES cuentan con certificación de la norma ISO 14001, lo que representa una limitación para la implementación de políticas ambientales o sistema de gestión ambiental, planteándose la necesidad de que los propietarios deban esforzarse por acreditar a sus empresas, de manera que se asegure un control ambiental y se encuentren comprometidos con su mantenimiento y sostenimiento.

Se debe destacar que la Norma ISO: 14001 es una de las disposiciones internacionales fundamentales que toda empresa debe adoptar como herramienta para capacitar a la organización para alcanzar y controlar sistemáticamente el nivel de desempeño ambiental que a sí misma se propone.

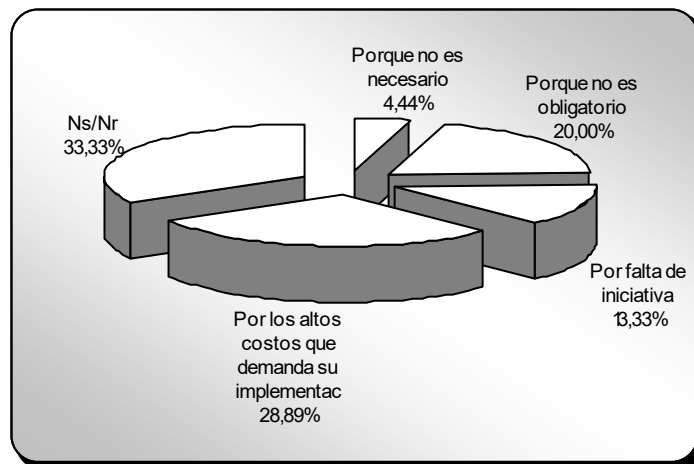
4.2.4 Razones por las que la PYME no cuenta con la certificación de la norma ISO 14001

CUADRO N° 17
RAZONES POR LAS QUE LAS PYMES NO CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN ISO 14001

Tipo de razones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Porque no es necesario	2	4,44
Porque no es obligatorio	9	20,00
Por falta de iniciativa	6	13,33
Por los altos costos que demanda su implementación	13	28,89
Ns/Nr	15	33,33
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 10
RAZONES POR LAS QUE LAS PYMES NO CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN ISO 14001



En este aspecto, si bien el 33,33% no respondió a la pregunta formulada, las respuestas muestran una tendencia bastante interesante ya que el 28,89% señala que no cuenta con la certificación ISO 14001, por que este implica altos costos para su implementación. Un 20% manifiesta que la certificación no tiene un carácter

obligatorio y que por tanto no es un requisito indispensable. El 13,33% indica que no existe una apropiada iniciativa que permita certificar a su PYME y el restante 4,44% ha exteriorizado que el mismo no es necesario.

Estas respuestas muestran que las PYMES no le dan la importancia y trascendencia, para la sociedad y el medio ambiente, de contar con una certificación del tipo ISO 14001, que garantiza tener un adecuado sistema de gestión ambiental y compromiso con la responsabilidad social como pequeña o mediana empresa.

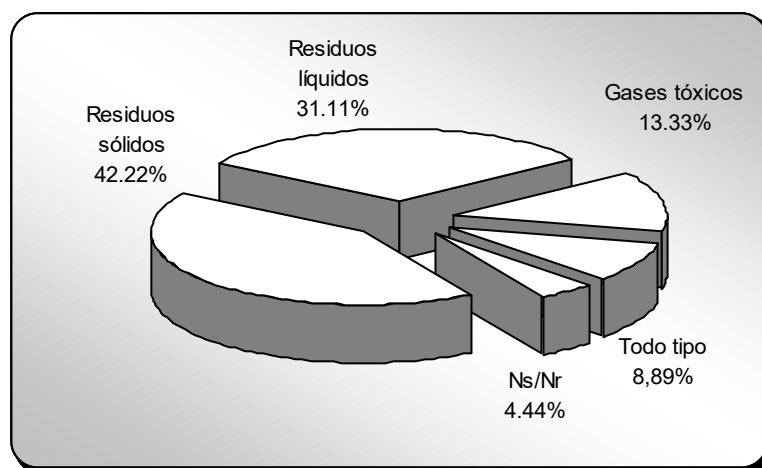
4.2.5 Tipos de emisiones contaminantes que genera el proceso de producción de las PYMES

CUADRO N° 18
TIPOS DE EMISIONES CONTAMINANTES QUE GENERA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA PYME

Tipos de emisiones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Residuos sólidos	19	42,22
Residuos líquidos	14	31,11
Gases tóxicos	6	13,33
Todo tipo de emisiones	4	8,89
Ns/Nr	2	4,44
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 11
TIPOS DE EMISIONES CONTAMINANTES QUE GENERA EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA PYME



Respecto a los tipos de emisiones contaminantes que genera el proceso de producción de las pequeñas y medianas empresas, el 42,22% exterioriza que produce residuos sólidos, un 31,11% indica que genera residuos líquidos, en tanto que el 13,33% manifiesta que produce gases tóxicos, el 8,89% señala que genera todo tipo de contaminantes o varios tipos de contaminantes, finalmente el 4,44% no dio respuesta a la pregunta formulada en la encuesta.

Los resultados obtenidos muestran que todas las PYMES generan emisiones contaminantes en el proceso de producción de sus productos, y la falta de políticas claras por parte de las autoridades y el menoscabo por parte de los propietarios y/o gerentes de las empresas en relación a su responsabilidad social, hace que este tema que afecta a la sociedad en su conjunto no sea abordado, generando problemas en el presente y futuro.

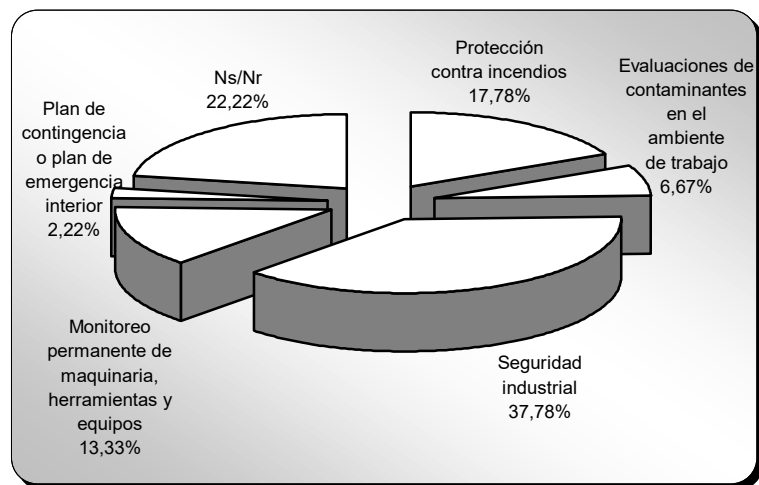
4.2.6 Medidas para contrarrestar las emisiones contaminantes del proceso productivo

**CUADRO N° 19
MEDIDAS PARA CONTRARRESTAR LAS EMISIONES CONTAMINANTES DEL
PROCESO PRODUCTIVO**

Medidas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Protección contra incendios	8	17,78
Evaluaciones de contaminantes en el ambiente de trabajo	3	6,67
Seguridad industrial	17	37,78
Monitoreo permanente de maquinaria, herramientas y equipos	6	13,33
Plan de contingencia o plan de emergencia interior	1	2,22
Ns/Nr	10	22,22
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 12 MEDIDAS PARA CONTRARRESTAR LAS EMISIONES CONTAMINANTES DEL PROCESO PRODUCTIVO



Consultados respecto a las medidas que toman en su PYME para contrarrestar las emisiones contaminantes del proceso productivo, el 37,78% manifiesta que aplica medidas de seguridad industrial, el 17,78% indica que cuenta con un sistema de protección contra incendios, seguido de un 13,33% que señala que realiza de manera permanente un monitoreo permanente de mantenimiento de la maquinaria, herramientas y demás equipos utilizados en el proceso de producción, el 6,67% ha exteriorizado que realiza evaluación de contaminantes en el mismo ambiente laboral, el 2,22% especifica que cuenta con un plan de contingencia o plan de emergencia que le permite al interior de la PYME enfrentar cualquier contratiempo, finalmente el 22,22% no ha respondido a la pregunta.

Si bien los mecanismos utilizados pueden prevenir la ocurrencia de problemas ambientales, estos están orientados más a la prevención de accidentes o eventualidades al interior de las industrias, sin observarse medidas que puedan permitir la prevención de daños que pueda producir las fallas del proceso productivo en el medio ambiente atmosférico o hídrico. Esto confirma que las PYMES no cuentan con sistemas de gestión ambiental o políticas ambientales definidas y

concretas para enfrentar contingencias futuras, pudiendo ser una de las causas la carencia de auditorías ambientales que permitan implementar estas medidas.

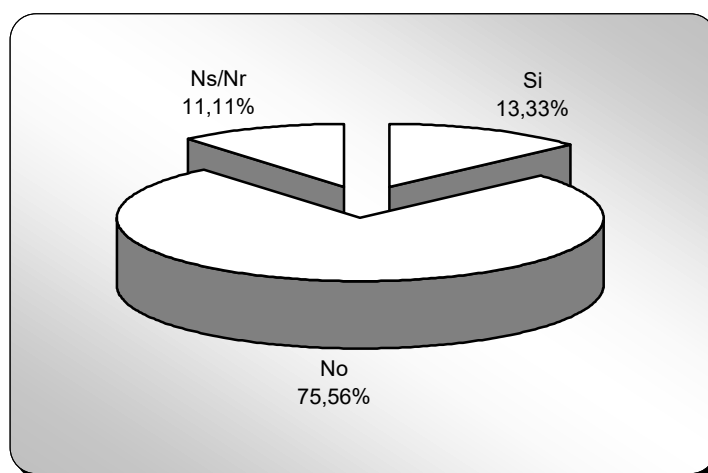
4.2.7 Tipo de actividad para compensar los daños ambientales que ocasiona la PYME

CUADRO N° 20
TIPO DE ACTIVIDADES PARA COMPENSAR LOS DAÑOS AMBIENTALES QUE OCASIONA LA PYME

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	6	13,33
No	34	75,56
Ns/Nr	5	11,11
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 13
TIPO DE ACTIVIDADES PARA COMPENSAR LOS DAÑOS AMBIENTALES QUE OCASIONA LA PYME



De acuerdo a los resultados de la encuesta, respecto a que si las PYMES efectúan alguna actividad que permita compensar los daños ambientales, un importante y mayoritario 75,56% indica que no, el 13,33% respondió de manera afirmativa y el restante 11,11% prefirió no dar respuesta a la interrogante formulada en la encuesta.

Estos resultados muestran que la mayoría de la PYMES, no efectúa ningún tipo de actividad en correspondencia con la sociedad y como compensación al daño ambiental que produce, esto muestra que los dueños y/o responsables de las PYMES no toman en cuenta que las pequeñas y medianas empresas deben contribuir a mantener una relación equitativa con la sociedad y así como produce daño ambiental debe crear las condiciones para compensar el mismo en beneficio fundamentalmente de las nuevas generaciones.

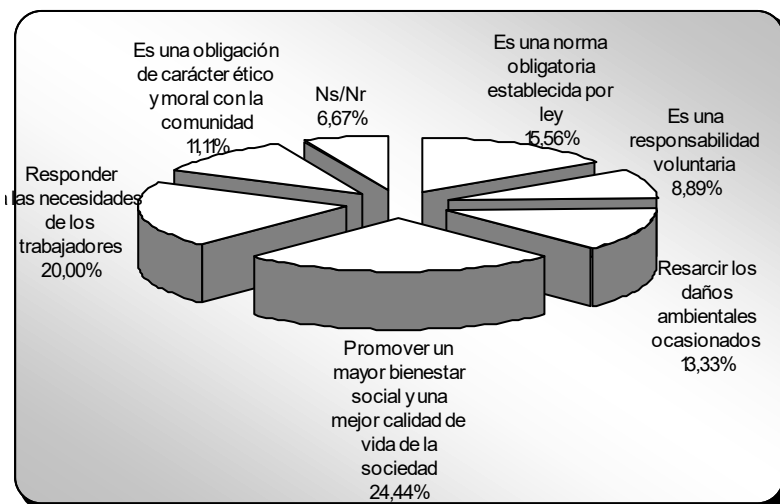
4.2.8 Percepción sobre la Responsabilidad Social de la PYME

CUADRO N° 21
PERCEPCIÓN SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA PYME

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Es una norma obligatoria establecida por ley	7	15,56
Es una responsabilidad voluntaria	4	8,89
Resarcir los daños ambientales ocasionados	6	13,33
Promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad	11	24,44
Responder a las necesidades de los trabajadores	9	20,00
Es una obligación de carácter ético y moral con la comunidad	5	11,11
Ns/Nr	3	6,67
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 14
PERCEPCIÓN SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA PYME



Respecto a la percepción que los propietarios tienen sobre la responsabilidad social de la PYME, el 24,44% de ellos afirma que se trata de promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, en tanto que el 20% manifiesta que se trata de responder a las necesidades de los trabajadores, un importante 15,56% señala que es una norma establecida previamente por la ley, el 13,33% expresa que se trata de resarcir los daños ambientales ocasionados por las PYMES, en tanto que el 11,11% indica que se trata de una obligación de carácter ético y moral con la comunidad, el 8,89% exterioriza que se trata de una responsabilidad de carácter voluntario, finalmente el 6,67% no ha dado respuesta a la pregunta.

Si bien las respuestas son diversas, se observa que algunos propietarios tienen alguna idea sobre lo que significa la RSE, salvo aquellos que manifiestan que es una obligación establecida por Ley o que permite satisfacer las necesidades de los trabajadores, que refleja el desconocimiento sobre este importante compromiso que deben asumir las empresas, aceptando que además de producir bienes y servicios, para asegurar su estabilidad, continuidad y crecimiento las empresas deben cumplir objetivos sociales. Ello no significa que deban encargarse de resolver problemas comunitarios puntuales, sino que responderán como instrumentos para satisfacer las necesidades sociales. Además, tanto propietarios y trabajadores deberán amoldar estrictamente su accionar a la moral y a la ética imperantes en la sociedad en la cual actúan.

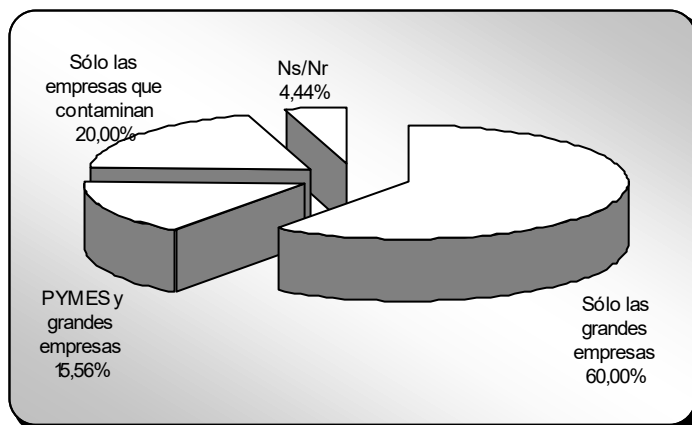
4.2.9 Si la RSE debería ser asumida sólo por las grandes empresas o también por las PYMES?

**CUADRO N° 22
SI LA RSE DEBERÍA SER ASUMIDA SÓLO POR LAS GRANDES EMPRESAS O TAMBIÉN POR LAS PYMES**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sólo las grandes empresas	27	60,00
PYMES y grandes empresas	7	15,56
Sólo las empresas que contaminan	9	20,00
Ns/Nr	2	4,44
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 15
SI LA RSE DEBERÍA SER ASUMIDA SÓLO POR LAS GRANDES EMPRESAS O TAMBIÉN POR LAS PYMES**



A la consulta sobre si los dueños y/o responsables de las pequeñas y medianas empresas consideran que la RSE debería ser asumida sólo por las grandes empresas o también por la PYMES, un importante 60% ha señalado que esta tarea sólo es responsabilidad exclusiva de las grandes empresas, ya que estas son las que contaminan el medio ambiente en proporciones altas no así las PYMES, el 20% manifiesta que este aspecto debe ser cubierto por las empresas que contaminan, el

15,56% exterioriza que esta tarea debe ser cumplida pro todos, es decir las PYMES y las grandes empresas, finalmente un 4,44% no respondió.

Las respuestas muestran claramente la percepción equivocada de que la RSE sólo debe ser asumida por las grandes empresas o por aquellas que contaminan en gran medida el medio ambiente, cuando por el contrario la RSE debería ser asumida por todas las empresas independientemente de su tamaño, como una estrategia caracterizada por incorporar un marco de respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, de manera planificada y evaluada, para así contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando su competitividad, sustentabilidad y simultáneamente la calidad de vida de las personas.

4.2.10 La RSE como parte de los planes o políticas de la PYME

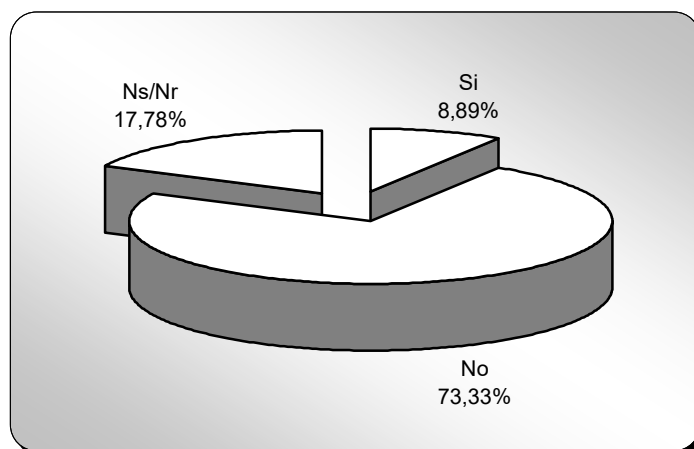
CUADRO N° 23
LA RSE COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS DE LAS PYMES

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	8,89
No	33	73,33
Ns/Nr	8	17,78
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 16

LA RSE COMO PARTE DE LAS POLÍTICAS DE LAS PYMES



Respecto a que si la RSE constituye parte de las políticas y planes que implementan las pequeñas y medianas empresas, la respuesta más amplia ha sido negativa en un 73,33%, sólo el 8,89% ha respondido de manera afirmativa y el restante 17,78% no dio respuesta a la pregunta.

En este sentido se reafirma que la RSE no forma parte de las políticas de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de La Paz, por lo cual se puede afirmar que estas no tienen prácticas que permitan el cuidado y experiencia en cuanto al manejo ambiental y las consecuencias que el mismo puede tener en la sociedad en el presente y mucho más en el futuro, lo que permite deducir que los propietarios aún no cuenta con un compromiso de asumir responsabilidad social, debido al desconocimiento de las implicancias que tiene ésta en la sociedad y en el crecimiento de la empresa.

4.2.11 Razones por las que la RSE no ha sido considerada dentro de los planes o políticas de la PYME

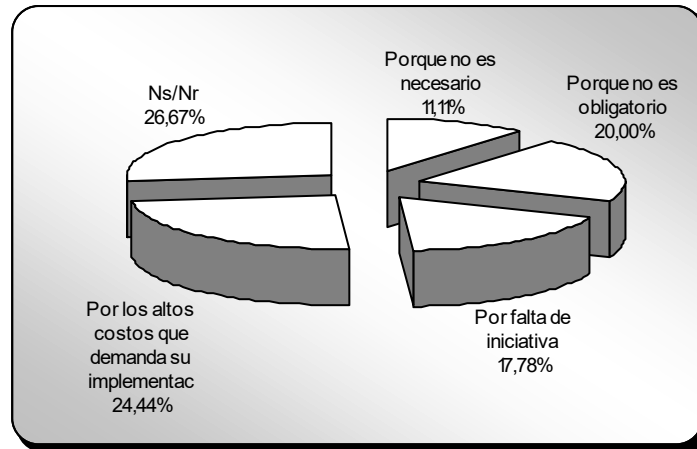
**CUADRO N° 24
RAZONES POR LAS QUE LA RSE NO HA SIDO CONSIDERADA DENTRO DE
LOS PLANES O POLÍTICAS DE LA PYME**

Tipo de razones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Porque no es necesario	5	11,11
Porque no es obligatorio	9	20,00
Por falta de iniciativa	8	17,78
Por los altos costos que demanda su implementación	11	24,44
Ns/Nr	12	26,67
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 17

RAZONES POR LAS QUE LA RSE NO HA SIDO CONSIDERADA DENTRO DE LOS PLANES O POLÍTICAS DE LA PYME



Respecto a las razones por las que la RSE no constituye parte de las políticas de las PYMES, el 24,44% señala que es debido a los altos costos que demanda, principalmente su implementación. En tanto que un 20% indica que el mismo no tiene un carácter obligatorio, el 17,78% opina que existe una falta de iniciativa, en tanto que el 11,11% exterioriza que la aplicación de acciones de responsabilidad social no es necesario. El 26,67% no respondió a la interrogante.

Las anteriores respuestas conducen a deducir que una mayoría de las PYMES aducen que la RSE no forma parte de sus políticas, por que consideran, fundamentalmente, que su implementación demanda una inversión que no pueden cubrir, además que es importante tomar en cuenta que no lo toman como un aspecto obligatorio. Esto permite confirmar que los propietarios de las PYMES carecen de una visión empresarial que les permita comprender que la empresa debe ser responsable con la sociedad en la que actúan, no por obligación, sino como un compromiso ético y moral que parta de su propia iniciativa.

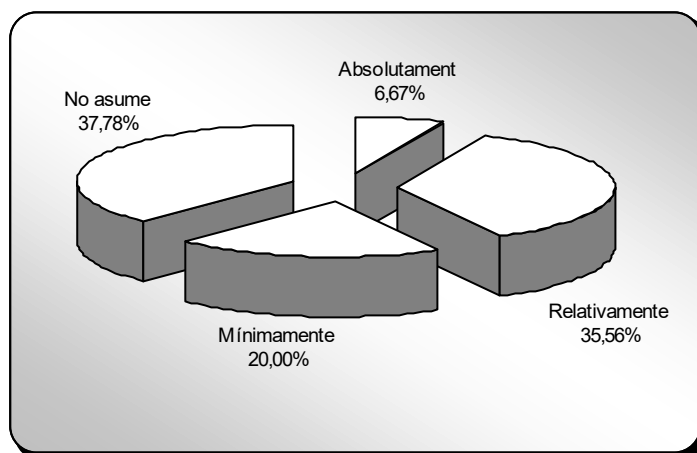
4.2.12 Medida en que las PYMES asumen la RSE

**CUADRO N° 25
MEDIDA EN QUE LAS PYMES ASUMEN LA RSE**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Absolutamente	3	6,67
Relativamente	16	35,56
Mínimamente	9	20,00
No asume	17	37,78
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 18
MEDIDA EN QUE LAS PYMES ASUMEN LA RSE**



Según los resultados mostrados, el mayor porcentaje (35,56%) de encuestados señala que las PYMES asumen la RSE “relativamente”, en tanto que un 20% manifiesta que el mismo es asumido en grado “mínimo”, el 6,67% asegura que se asume en forma “absoluta”, finalmente, el 37,78% ha expresado que no asume acciones de responsabilidad social.

Es en este sentido se puede afirmar que no existe, por parte de las PYMES, un compromiso de asumir acciones de responsabilidad social con la comunidad, aún cuando un tercio de los encuestados manifieste que estas acciones se efectúan

“relativamente”, lo que finalmente permite deducir que la RSE no es una práctica constante ni es componente de un sistema de gestión ambiental o parte de la política empresarial de las PYMES de la ciudad de La Paz.

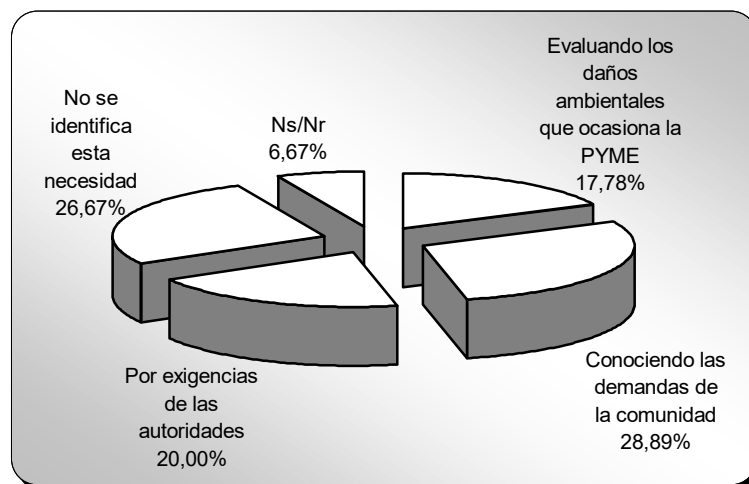
4.2.13 Mecanismos por los que se identifica la necesidad de ejecutar acciones de RSE

**CUADRO N° 26
MECANISMOS POR LOS QUE SE IDENTIFICA LA NECESIDAD DE EJECUTAR ACCIONES DE RSE**

Mecanismos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Evaluando los daños ambientales que ocasiona la PYME	8	17,78
Conociendo las demandas de la comunidad	13	28,89
Por exigencias de las autoridades	9	20,00
No se identifica esta necesidad	12	26,67
Ns/Nr	3	6,67
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 19
MECANISMOS POR LOS QUE SE IDENTIFICA LA NECESIDAD DE EJECUTAR ACCIONES DE RSE**



Respecto a los mecanismos por los cuales las PYMES identifican la necesidad de ejecutar o asumir acciones de responsabilidad social, en el caso de que se hubieran ejecutado estas acciones, el 28,89% de propietarios/gerentes señalan que el mismo se identifica a demanda, vale decir, conociendo las demandas de la comunidad, el 26,67% manifiesta que no se identifica esta necesidad, el 20% exterioriza que el mismo es observado a través de las exigencias que hacen las autoridades, el 17,78% indica que se lo realiza a través de la evaluación de los daños ambientales ocasionados por las PYMES, finalmente el restante 6,67% prefirió no dar respuesta a la pregunta realizada en la encuesta.

Si bien los propietarios de las PYMES expresan diversos mecanismos para percibir la necesidad de implementar acciones de RSE, estas no responden a un sistema de gestión ambiental y menos al proceso o resultados de una auditoría ambiental, ya que las mismas son ajenas a las PYMES, aspecto que permite confirmar que estas unidades productivas efectivamente no cuentan con un sistema de gestión ambiental y menos con procesos de auditoría ambiental que les proporcione las pautas para implementar acciones de RSE.

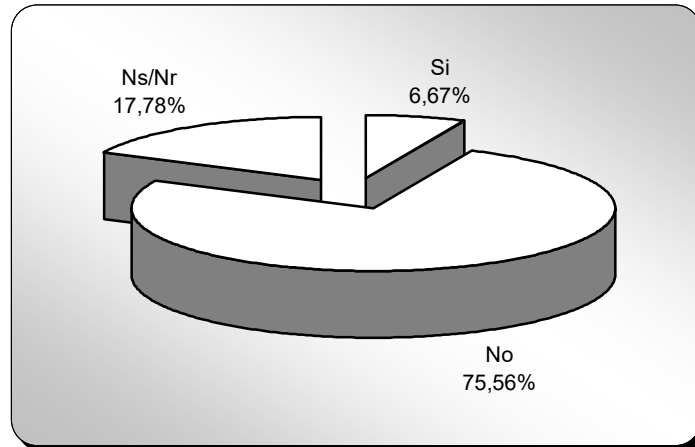
4.2.14 Conocimiento de alguna norma legal que obligue a las PYMES a cumplir con la RSE

**CUADRO N° 27
CONOCIMIENTO DE ALGUNA NORMA LEGAL QUE OBLIGUE A LAS PYMES A CUMPLIR CON LA RSE**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	6,67
No	34	75,56
Ns/Nr	8	17,78
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 20
CONOCIMIENTO DE ALGUNA NORMA LEGAL QUE OBLIGUE A LAS PYMES A CUMPLIR CON LA RSE



A la consulta sobre si conocen alguna norma legal que les obligue a las pequeñas y medianas empresas a cumplir con la responsabilidad social, el 75,56% manifiesta que no conocen, en tanto que el 17,78% no dio respuesta, y solo un reducido 6,67% respondió de manera afirmativa, sin especificar dichas normas.

Estos resultados muestran que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas desconocen de la existencia de alguna disposición legal que les obliguen a cumplir con la responsabilidad social dirigida hacia la comunidad, aún cuando una mínima proporción señale que conoce alguna norma que los obligue, sin embargo, es pertinente señalar que la RSE es un compromiso voluntario y ético que las empresas deben asumir para contribuir al desarrollo local, entendiendo que se deben a la sociedad y es en dicho contexto donde desarrollan sus actividades, por lo que es necesario mantener una relación de reciprocidad con el entorno.

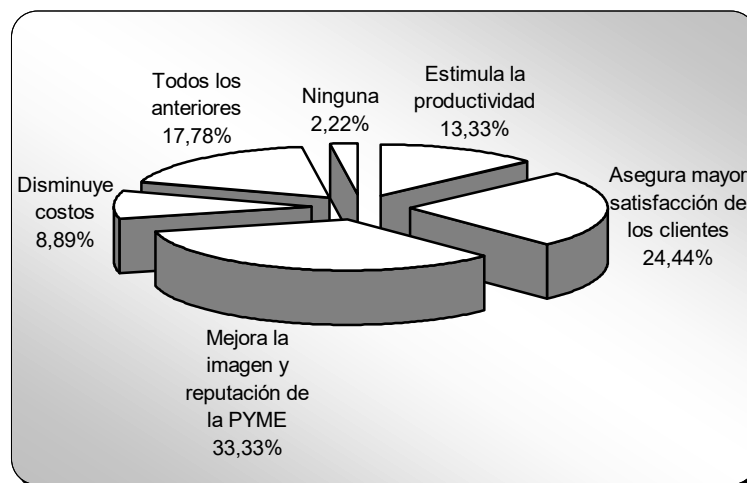
4.2.15 Ventajas que puede brindar la ejecución de actividades de responsabilidad social

**CUADRO N° 28
VENTAJAS QUE PUEDE BRINDAR LA EJECUCIÓN DE
DE ACTIVIDADES DE RSE**

Tipo de ventaja	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estimula la productividad	6	13,33
Asegura mayor satisfacción de los clientes	11	24,44
Mejora la imagen y reputación de la PYME	15	33,33
Disminuye costos	4	8,89
Todos los anteriores	8	17,78
Ninguna	1	2,22
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 21
VENTAJAS QUE PUEDE BRINDAR LA EJECUCIÓN DE
DE ACTIVIDADES DE RSE**



Respecto a las ventajas que brinda la realización de actividades de responsabilidad social, el 33,33% señala que el mismo permitiría mejorar la imagen y reputación de la PYME, en tanto que el 24,44% indica que aseguraría una mayor satisfacción de los

clientes, el 13,33% manifiesta que cumplir con la responsabilidad social estimularía la producción, un 8,89% expresa que disminuiría los costos de producción, el 17,78% ha expresado que la responsabilidad social trae todos los beneficios anteriormente mencionados. Finalmente el 2,22% ha insinuado que la responsabilidad social no brinda ningún beneficio.

Los resultados anteriores muestran que la mayoría de los propietarios de las PYMES están conscientes que la implementación de actividades de RSE les puede traer diversos beneficios, dentro de los que se destaca el hecho de generar el reconocimiento de la pequeña y mediana empresa dentro del contexto de la comunidad; lo que demuestra que aún conociendo los beneficios que pueden reportarles la RSE, no muestran iniciativa para implementar acciones orientadas a ello.

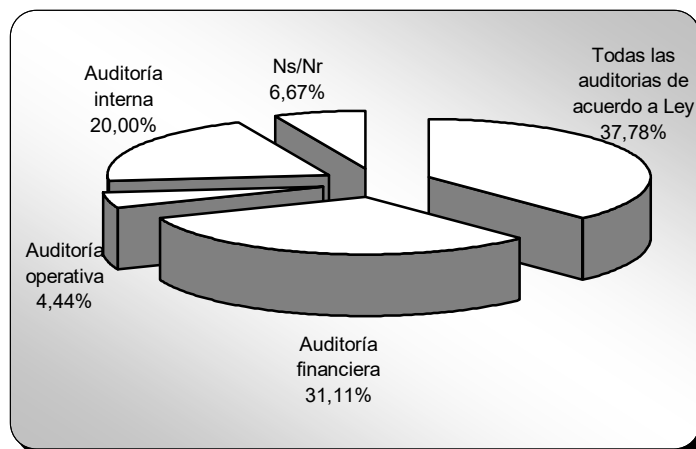
4.2.16 Tipos de auditorías que se efectúan en las PYMES

**CUADRO N° 29
TIPOS DE AUDITORÍAS QUE EFECTÚAN LAS PYME**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Todas las auditorías de acuerdo a Ley	17	37,78
Auditoría financiera	14	31,11
Auditoría operativa	2	4,44
Auditoría interna	9	20,00
Ns/Nr	3	6,67
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 22
TIPOS DE AUDITORÍAS QUE EFECTÚAN LAS PYME



Respecto al tipo de auditorías que realizan las PYMES, la mayoría de los encuestados, 37,78%, ha manifestado que su empresa aplica todas las auditorías dictaminadas por la normativa legal vigente; el 31,11% señala que solamente realiza auditorías financieras por ser estas reglamentadas por ley y les permite conocer la situación en la que se encuentra la PYME. El 20% ha expresado que llevan a cabo solamente procesos de auditoría interna; por su parte el 4,44% exterioriza que realizan auditorías operativas y un 6,67% no respondió.

Como puede verse, estos resultados muestran claramente que no existe convergencia de criterios respecto al tipo de auditorías que se aplican en las PYMES, lo cual se puede explicar por el hecho de que los mismos propietarios desconocen los instrumentos de control que se implementan en las empresas. Es importante señalar que ninguno de ellos menciona la “auditoría ambiental”, como herramienta de control de la gestión ambiental, de lo que se deduce que estas empresas ejecutan sólo aquellas auditorías que son las más habituales, que por otro lado les permite evaluar su situación en el plano económico, dejando de lado la auditoría ambiental como mecanismo para evaluar el cumplimiento de las normas ambientales y como herramienta para obtener indicadores para implementar acciones de responsabilidad social hacia la comunidad.

Esto puede tener explicación, en parte, por el hecho de que la auditoría ambiental tiene reciente incursión en el medio, y que lamentablemente en el país ni siquiera está tipificada como una auditoría tipo.

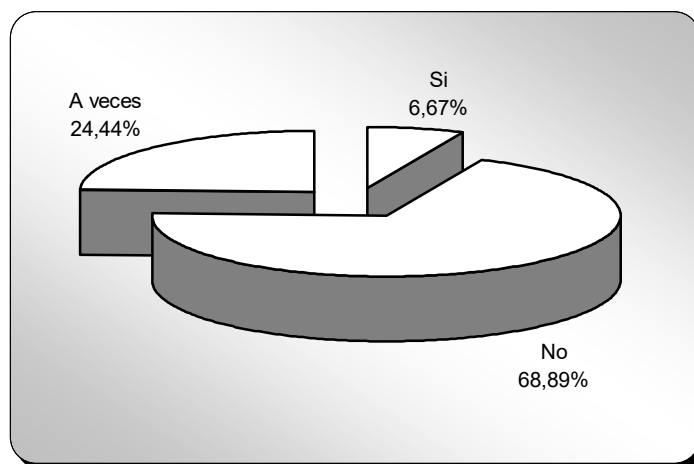
4.2.17 Realización de auditorías ambientales en las PYMES

**CUADRO N° 30
REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS AMBIENTALES EN LAS PYMES**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	6,67
No	31	68,89
A veces	11	24,44
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 23
REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS AMBIENTALES EN LAS PYMES**



De acuerdo a las cifras del cuadro y gráfico precedentes, la mayoría de las PYMES (68.89%) no realizan auditorías ambientales; en tanto que el 24,44% ha señalado en forma vaga que “a veces”. Un reducido 6,67% ha respondido de manera afirmativa, es decir, asegurando que sí se realizan auditorías ambientales, aunque no se percibe algún conocimiento sobre la modalidad o metodología de estas operaciones.

Estos resultados efectivamente confirman que en las PYMES de la ciudad de La Paz no se adoptan, como herramienta de gestión, la auditoría ambiental, lo que limita a la industria contar con elementos de juicio para orientar sus actividades en el marco de las normas ambientales vigentes, dificulta controlar la política ambiental o el sistema de gestión ambiental y además, limita promover una cultura de responsabilidad social.

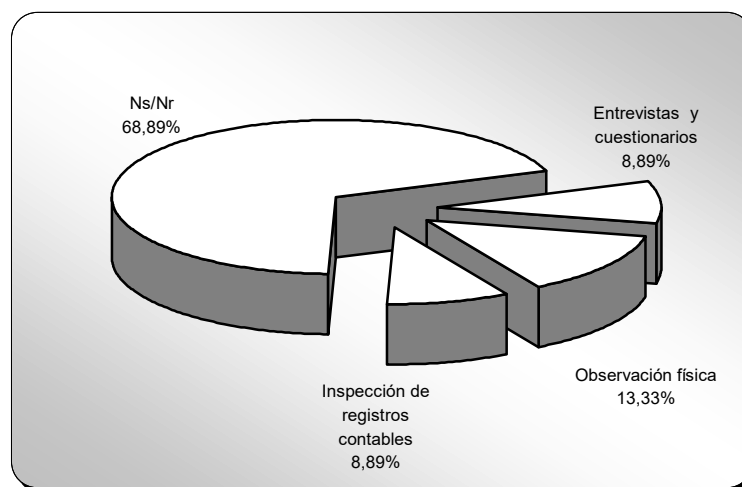
4.2.18 Instrumentos que se utilizaron para efectuar las auditorías ambientales

**CUADRO N° 31
INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZARON
PARA EFECTUAR AUDITORÍAS AMBIENTALES**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Entrevistas y cuestionarios	4	8,89
Observación física	6	13,33
Inspección de registros contables	4	8,89
Ns/Nr	31	68,89
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

**GRÁFICO N° 24
INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZARON
PARA EFECTUAR AUDITORÍAS AMBIENTALES**



Sin embargo, con la finalidad de verificar la veracidad de las respuestas proporcionadas por los propietarios de las PYMES que respondieron en la interrogante anterior afirmando que se efectúan auditorías ambientales, se consideró necesario indagar sobre los instrumentos que supuestamente utilizan o las metodologías para la realización de auditorías ambientales.

Al respecto los entrevistados, en porcentajes mínimos, señalaron que se utilizaron entrevistas y cuestionarios, observación física e inspección de los documentos y registros contables. El grueso de los entrevistados 93,33% no dio respuesta a la interrogante.

Estos resultados permiten deducir que la afirmación de los que respondieron en el sentido de que se implementan auditorías ambientales en sus respectivas PYMES es inconsistente, puesto que no conocen con certeza los instrumentos utilizados durante el proceso de auditoría ambiental, en el caso de que se hubieran realizado, ya que los instrumentos que señalan se refieren a instrumentos generales que se utilizan en cualquier tipo de auditorías, puesto que una auditoría ambiental cuenta, mínimamente con instrumentos específicos como el análisis de procesos, guiones de auditoría, muestreos, inspección de las instalaciones y otros.

4.2.19 Principales recomendaciones de las auditorías ambientales efectuadas en la PYME?

**CUADRO N° 32
PRINCIPALES RECOMENDACIONES
DE LAS AUDITORÍAS AMBIENTALES**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Cumplimiento de la Ley en materia contable; actualización de estados financieros.	6	13,33
Capacitar al personal en materia de medio ambiente; aplicación de las normas ambientales	2	4,44
Mejorar los sistemas de seguridad industrial; mayor rigurosidad en las etapas del proceso de producción; acatar la ley del medio ambiente	3	6,67
Ns/Nr	31	68,89
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

Con relación a las supuestas auditorías ambientales efectuadas en las PYMES de la ciudad de La Paz, los entrevistados (que manifestaron que sí se realizan este tipo de auditorías) señalan las siguientes recomendaciones: cumplimiento de la Ley en materia contable, actualización de estados financieros; capacitar al personal en materia de medio ambiente, aplicación de las normas ambientales; mejorar los sistemas de seguridad industrial, mayor rigurosidad en las etapas del proceso de producción, acatar la ley del medio ambiente.

Según estos resultados, se puede advertir que las respuestas proporcionadas carecen de consistencia, ya que las recomendaciones que señalan corresponden a auditorías internas, operativas o financieras, más no a un informe de auditoría ambiental, que debería enfatizar en las deficiencias relacionadas al cumplimiento de las normas ambientales, el control de políticas ambientales, sistemas de gestión ambiental, implementación de prácticas de responsabilidad social y otras, lo que refleja que si bien pudieran efectuarse auditorías ambientales, sus resultados no son utilizados para la implementación de acciones de responsabilidad social.

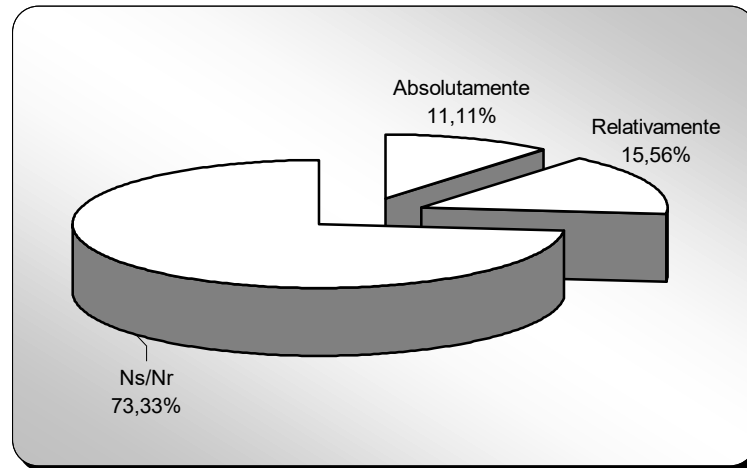
4.2.20 Medida en que son aplicadas las recomendaciones de las auditorías ambientales en las PYMES

**CUADRO N° 33
MEDIDA EN QUE SON APLICADAS LAS RECOMENDACIONES DE LAS
AUDITORÍAS AMBIENTALES EN LAS PYMES**

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Absolutamente	5	11,11
Relativamente	7	15,56
Ns/Nr	33	73,33
Total	45	100,00

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados de la encuesta

GRÁFICO N° 25
MEDIDA EN QUE SON APLICADAS LAS RECOMENDACIONES DE LAS
AUDITORÍAS AMBIENTALES EN LAS PYMES



Con relación al grado en que las recomendaciones de las auditorías ambientales son implementadas, en el caso de que se hubieran realizado este tipo de auditorías, se observa que el 11,11% señala que se acatan absolutamente, el 15,56% señala que se aplican relativamente, pero la mayoría (73,33%) ha preferido no responder.

En realidad, las últimas respuestas obtenidas, no merecen ser analizadas ya que se comprobado que en la generalidad de las PYMES no se efectúan auditorías ambientales. Más bien, estos criterios vertidos por los ejecutivos parecen responder a la intención de crear una imagen positiva de sus empresas, para lo cual formulan afirmaciones que son desvirtuadas por sus propias respuestas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA METODOLOGICA

5.1 Metodología Básica de Auditoría Ambiental para promover una cultura de responsabilidad social en la PYMES de la ciudad de La Paz

En el ámbito del análisis y las principales conclusiones obtenidas a lo largo del presente estudio y con el propósito de contribuir a sensibilizar a los ejecutivos de las PYMES sobre la necesidad de implementar las auditorías ambientales, a continuación se exponen algunos lineamientos genéricos y metodológicos que pueden ser útiles para la realización de auditorías ambientales en las PYMES de la ciudad de La Paz. Se tiene la esperanza de que sus resultados, no sólo permitan evaluar los sistemas o programas de gestión ambiental, sino que faciliten una mejor toma de decisiones en relación, fundamentalmente, con el emprendimiento de acciones de responsabilidad social empresarial que deben prevalecer en estas unidades productivas.

Se trata de presentar, modestamente, un modelo básico de auditoría ambiental, no limitativo, sino general, que permita asimismo promover una cultura de responsabilidad social en las PYMES de la ciudad de La Paz. Este modelo tiene el siguiente contenido mínimo:

- a) Preparación y metodología de la Auditoría Ambiental
- b) Situación inicial
- c) Preparación de Auditorías preliminares y Auditorías ambientales
 - Definición de los objetivos y alcance de la auditoría
- d) Evaluación
- e) Documentación sobre el transcurso de la auditoría
- f) Informe
- g) Medidas y resultados
- h) Formulación de objetivos ecológicos
- i) Aseguramiento de la calidad de los auditores

5.1.1 Preparación y metodología de la Auditoría Ambiental

La Auditoría Ambiental (AA) es el procedimiento metodológico que involucra análisis, pruebas y conformación de procedimientos y prácticas de seguimiento que llevan a determinar la situación ambiental en que se encuentra un proyecto, obra o actividad y a la verificación del grado de cumplimiento de la normatividad ambiental vigente. Las auditorías pueden aplicarse en diferentes etapas de un proyecto, obra o actividad con el objeto de definir su línea base o estado cero, durante su operación y al final de la vida útil. El informe emergente de la AA se constituirá en instrumento para el mejoramiento de la gestión ambiental.

Se considera necesario que, a fin de poder realizar una óptima auditoría ambiental, las PYMES lleven a cabo con anterioridad una auditoría preliminar. Para ello, es necesario que desarrollen programas y sistemas de gestión ambiental, los cuales posteriormente, dentro del marco de auditorías ambientales periódicas, se prueben y se amplíen o mejoren continuamente.

Las PYMES que se hayan decidido por la implementación de un sistema de gestión ambiental deberán orientar, para su primera auditoría preliminar, en experiencias ya probadas con éxito en otras empresas, mejor si se cuenta con experiencia en las mismas PYMES. En vista de que para auditorías preliminares o ambientales lamentablemente no existen condiciones de base legales ni estándares generales reconocidos. En la práctica los mismos términos comprenden conceptos y actividades totalmente distintos.

En este entendido, a continuación se explican los principales pasos y modos de proceder para realizar una primera auditoría preliminar que. Es importante recalcar que solamente deben entenderse como procedimientos básicos para que puedan ser adaptados en cada caso a las exigencias prácticas de las distintas PYMES. Todos los elementos metodológicos también pueden ser transmitidos a la siguiente auditoría ambiental interna.

Además se debe tomar en cuenta que la auditoría ambiental esta muy ligada con la Auditoría Social, vinculado como concepto cronológico al de Contabilidad Social unido a la responsabilidad social de la empresa; introducida en la literatura en 1953 por vez primera, por el Profesor Howard R. Bowen en su obra “Social Responsibilities of the Bussinesman”.⁶⁰

5.1.2 Situación inicial

Una propuesta metodológica de auditoría ambiental que promueva una cultura de responsabilidad social para facilitar el cambio eficiente de las PYMES, aunque son de aplicación voluntaria, en muchos países se convierten en obligatorias y han sido clasificadas como Sistemas de Gestión Ambiental, Auditoría Ambiental, Identificación Ambiental del Producto, Evaluación de la ejecución ambiental, Evaluación del ciclo de vida, etc. y una gama de definiciones sobre aspectos ambientales.

Un requisito para el aprovechamiento ecológico y económico eficiente de la auditoría ambiental, como instrumento para la creación, el control y la ampliación de sistemas de gestión ambiental, además del emprendimiento de actividades de responsabilidad social, es el cambio de los paradigmas gerenciales (y de los trabajadores) de la protección reactiva a preactiva del medio ambiente y de su compromiso con el desarrollo local. Las PYMES que realizan una protección preactiva y preventiva del medio ambiente reconocerán que la auditoría ambiental puede ser utilizada, entre otros, como un instrumento para el incremento de la eficiencia y de la reducción de los costes.

Las PYMES que implementen auditorías ambientales exclusivamente con el fin de cumplir reglamentaciones y/o exigencias de clientes, corren el riesgo de concentrarse demasiado en valores límites y exigencias de detalles técnicos y perder de vista la

⁶⁰ González Malaxechevarria, Ángel. Auditoría Ambiental. Su evolución histórica y entorno político institucional. Hacia una nueva perspectiva: La auditoría financiero-ambiental. Ediciones Ortega. Madrid. España. 1997. Instituto de auditores internos de España.

complejidad de las tareas de protección del medio ambiente dentro de la misma PYME.

Por lo tanto, antes de iniciar una auditoría ambiental, los propietarios o gerentes deben sentar las bases y decidir si se ha de continuar por el camino de la protección reactiva del medio ambiente o si resulta menester desarrollar estrategias preactivas.

5.1.3 Preparación de auditorías preliminares y auditorías ambientales

5.1.3.1 Definición de los objetivos de la auditoría

En principio, se debe tomar en cuenta que son varios e importantes los sectores “ambientales sensibles”, en los que actúan las PYMES, siendo los principales: alimentación, frigoríficos, textiles, curtiembres, papel, cartón y sus manufacturas, imprentas y metalurgia. Por otro lado se debe tomar en cuenta que las PYMES se encuentran fuertemente concentradas en grandes centros urbanos (Ejemplo: La Paz y El Alto), y además, han tenido un bajo coeficiente de inversión en su pequeña o mediana empresa, por lo que se puede suponer que su impacto ambiental es considerable, además, muchas PYMES, pertenecen al circuito informal, por lo que su actividad contaminante, esta fuera de todo control, y es por lo tanto, presumiblemente alta.

La Auditoría Ambiental, se ejecuta sobre la base de proyectos, donde debe existir un Sistema de Gestión Ambiental aprobado con presupuesto por parte de la PYME o a través de proyectos de desarrollo y crecimiento de entidades gubernamentales y no gubernamentales, alcanzando un grado de desarrollo que responde a objetivos similares al de la Auditoría Financiera, es decir, determinar la buena marcha del proyecto en función sobre la asignación de los recursos económicos. Donde, entre los tipos de auditoría establecidos en dicha norma, la que más se asemeja en sus

Programas de Auditoría es la denominada Auditoría de Gestión, contentiva de temas protectores del medio ambiente y al medio ambiente laboral.

Dentro del marco de la preparación de una auditoría preliminar, es necesario definir muy claramente los objetivos de la misma. A fin de que sea posible ponerlos en práctica, se precisa tener en cuenta que coincidan básicamente con la cultura y la filosofía de la PYME.

Para la definición de los objetivos se requiere tener en cuenta los siguientes criterios, que estén ligados al medio ambiente y responsabilidad social:

- Importancia dentro de los objetivos totales de la PYME
- Posibilidad de alcanzar los objetivos dentro del plazo previsto
- Posibilidad de medición de los objetivos y de su alcance
- Posibilidad de controlar el logro de los objetivos
- Orientación a actividades y/o resultados

Fuera de ello, debería diferenciarse entre objetivos a corto y a largo plazo. Los objetivos a corto plazo pueden realizarse hasta que se efectúe la auditoría ambiental. El logro de los objetivos a largo plazo se llevará a cabo mediante una gestión continuada, de compromiso con el medio ambiente su preservación y la actividad laboral.

Algunos objetivos de la auditoría ambiental y la responsabilidad social de las PYMES; deberían incluir los siguientes aspectos:

- Determinación y documentación sobre el estado real con respecto al cumplimiento de leyes y reglamentaciones ambientales así como reglamentaciones internas (política en materia de medio ambiente, fundamentos, etc.) en el sector ambiental.
- Análisis de desviaciones o fallas de distintas unidades empresariales

- Descubrimiento de puntos débiles que recién se podrían poner de manifiesto y revestir importancia a largo plazo
- Mejoras de la protección del medio ambiente en las distintas unidades empresariales
- Mejoras del sistema de gestión de riesgos ambientales (sistema de preaviso)
- Desarrollo de un sistema de información ambiental (por ejemplo, balances ecológicos) que también pueda ser aplicado en otros sectores de gestión (por ejemplo, contabilidad financiera, rendición de cuentas)
- Optimizar el consumo de recursos
- Protección de la empresa contra denuncias potenciales por responsabilidad ecológica y ambiental, que dañe a la sociedad o al mismo personal de la PYME.

Existen razones legales, económicas y éticas que deben impulsar a las PYMES a adoptar un sistema de gestión ambiental y de auditorías del medio ambiente:

Ecológicas y ambientales:

- Prevención de desperdicios y emisiones
- Control y reducción de efectos adversos

Financieras:

- Reducción de los costos de disposición de residuos
- Uso más rentable de las materias primas
- Mejora de la posición competitiva

Requerimientos sociales:

- Demanda de los consumidores,
- Presiones políticas
- Legislación y regulaciones,
- Habilidad para operar de acuerdo a las mismas y aún, anticiparse a ellas
- Responsabilidad social

- Salud y seguridad de los trabajadores de la corporación con implicancias de penalidades y clausuras
- Responsabilidad de los directores
- Imagen pública
- Opinión de los consumidores y trabajadores
- Comercio internacional

Se debe tomar en cuenta que uno de los rasgos característicos del desarrollo económico y social contemporáneo de las organizaciones (entre ellas las PYMES) es su crecimiento. Una serie de razones impulsaron la estructuración de la mediana y pequeña empresa, junto a sus recursos humanos y materiales, que hoy desarrollan la mayor parte de las tareas de producción. Esto fortalece la responsabilidad social, tal vez mayor en las actuales circunstancias, de las PYMES de identificar y aprovechar las oportunidades de negocios.

Consecuentemente las PYMES, aún por razones de supervivencia, deben contribuir al crecimiento y desarrollo de la sociedad con relación a su dimensión económico-social, además de velar por una adecuada gestión ambiental. Para ello, será necesario definir para cada sociedad y en sus momentos históricos, un ordenamiento político, social, económico y jurídico sustentado en un conjunto de valores, que establezca con precisión los roles de las empresas según su dimensión.

5.1.3.2 Definición de los alcances de la auditoría

Unidades auditadas

Con el fin de determinar el alcance de la auditoría ambiental, resulta conveniente subdividir la PYME en unidades auditadas y otorgar, a cada una de ellas, áreas auditadas.

La primera dimensión para la definición de unidades auditadas debería comprender los sectores relevantes del ciclo de vida del producto, como por ejemplo:

- Desarrollo del producto
- Compra de materiales
- Unidades de producción
- Marketing y distribución
- Logística
- Reciclaje y descontaminación

No es posible abarcar todos los sectores problemáticos desde el punto de vista ecológico mediante el análisis del “ciclo de vida del producto”. Por esta razón, resulta necesario definir otras unidades auditadas a partir de las unidades de organización superpuestas a la producción, como por ejemplo:

- Organización de la PYME
- Competencias, distribución de tareas de comunicación (interna y hacia afuera), política de personal que trabaja en la PYME
- Calificación y cualificación del personal
- Sistemas de gestión de calidad de la PYME

Áreas auditadas y criterios

Las unidades auditadas se subdividen en las siguientes áreas auditadas:

- Auditoría de estrategias ambientales
- Auditoría de la eficiencia ecológica de los sectores de producción (departamentos e instalaciones) y de la producción de sectores directamente asociados (por ejemplo, lugar de almacenamiento del producto, si cuentan con una unidad de descontaminación, otros)
- Auditoría ecológica de productos
- Auditoría ambiental de áreas de funciones superpuestas a la producción de acuerdo a la PYME (por ejemplo: organización, personal, etc.)

Formación del equipo de auditores

Para la ejecución especializada y organizativa de la auditoría preliminar se forma un equipo de auditores. Una vez finalizada la auditoría preliminar, el equipo de auditores es responsable de la formación y del perfeccionamiento en las distintas unidades organizativas.

Con el fin de permitir la formación del equipo auditor, se debe decidir en primer lugar si la auditoría preliminar habrá de ser realizada exclusivamente con especialistas internos o con la colaboración de asesores externos. En cualquier caso, es necesario considerar la composición interdisciplinaria.

La calidad de la auditoría depende en gran medida de la calificación del equipo auditor. El perfil de exigencias, tanto a auditores externos como internos, es variado. Deberían presentar las siguientes calificaciones:

- Conocimientos legales
- Conocimientos sobre ciencias naturales
- Conocimientos sobre técnica de procesos y conocimientos específicos del proceso
- Conocimiento sobre sistemas de gestión
- Conocimientos sobre administración de empresas

Estos conocimientos también se pueden adquirir mediante experiencias prácticas así como formación y perfeccionamiento. Fuera de ello, las cualidades humanas de auditores son tan importantes como sus cualidades profesionales, en especial: buena capacidad de comunicación, facilidad para entablar relaciones humanas, objetividad, pensamiento con orientación económica, deseo de innovación, talento organizativo, capacidad de convicción y buena capacidad de expresión.

Según el tamaño de la empresa (pequeña o mediana), el equipo interdisciplinario debería estar formado por:

- Auditores de tiempo completo de secciones especializadas
- Auditores de tiempo parcial de secciones especializadas
- Auditores externos

Determinación de plazos

La determinación de los plazos para una auditoría preliminar (y auditoría medio-ambiental) depende necesariamente de:

- El tipo y tamaño de la PYME
- Los objetivos y alcances de la auditoría
- Los medios financieros disponibles
- La composición y tamaño del equipo auditor
- Si se trata de una auditoría única o repetida
- La calificación y experiencia del equipo de auditoría
- Disponibilidad de datos e informaciones relevantes para la auditoría

El tiempo a ser empleado debería estimarse al comienzo de la auditoría, en base a distintos pasos operativos, a la capacidad personal disponible, y actualizarse regularmente en el transcurso de la auditoría preliminar.

La planificación de los plazos comprende el tiempo transcurrido desde el inicio hasta la conclusión de la auditoría preliminar y tiene en cuenta diversos trabajos preparatorios que transcurren paralelamente. Aquí siempre resulta conveniente incluir tiempos de reserva en los cálculos. Los planes de plazos deberían comprender los distintos pasos de trabajo para:

- La fase preparatoria
- La recopilación de datos
- La evaluación
- La documentación
- Prever plazos para informes escritos.

Preparación de la PYME para la auditoría

En lo posible, los responsables de línea deberían informar directamente a los ejecutivos de la PYME. Dado el caso, es recomendable realizar charlas preparatorias referidas a la auditoría ambiental, con el carácter de organizar y presentar el programa de auditoría. De esta manera, la PYME dispone de la posibilidad de formular sus intereses específicos desde un principio y, el propietario de la PYME, o en su defecto el Gerente (si tiene designado) puede aprovechar los conocimientos e ideas innovadores durante los trabajos siguientes.

Premisa fundamental: *“Lo que se invierte al inicio de la auditoría preliminar en proyecto, estructuración, comunicación y entrenamiento, se gana luego en la práctica en forma de tiempo y dinero ahorrados.”*

Realización de la auditoría preliminar

A través de este paso se da comienzo a la auditoría propiamente dicha en la PYME, cuyo objetivo es la comparación del estado real con el estado de referencia, identificación de deficiencias y toma de medidas pertinentes.

Procedimientos y normas de auditoría. Enfoque legislativo

En los últimos años ha venido presentándose una sensibilidad especial respecto del cuidado del entorno natural del medio ambiente; debido principalmente a los problemas originados por los desechos industriales en el proceso productivo que ha provocado grandes pérdidas naturales y graves riesgos poblacionales. Por esta razón se han creado normas ambientales que intentan resguardar el medio ambiente, disminuyendo al máximo la contaminación. Estas normas están relacionadas con:

- Sistemas de gestión ambiental

- Leyes ambientales nacionales
- Disposiciones municipales relativas al medio ambiente

Estructura de la documentación de auditoría

La auditoría se lleva a cabo, básicamente, mediante listas de control, entrevistas, visitas a las instalaciones de la PYME, inspección, así como mediante la obtención de informaciones externas. Las listas de control para los datos, en su mayoría son cuantitativos (por ejemplo, datos técnicos, cantidades, composición de sustancias, costes, etc.) y son elaboradas y desarrolladas por el equipo auditor y deben presentar la siguiente estructura jerárquica:

- Listas de control por unidades organizativas: permitirá obtener un cuadro sobre todas las unidades auditadas, sus funciones/tareas y personas responsables (nombre, teléfono)
- Listas de control por sectores: elaboradas para cada unidad auditada, sirven para identificar todas las instalaciones y unidades de producción relevantes para la auditoría por unidad auditada así como para la captación de la documentación respectiva de autorización, análisis, protocolos de medición, documentación relativa a la seguridad, etc. Si faltara documentación relevante para la auditoría, en la lista de control del sector se indicarán las personas responsables para su obtención y el plazo previsto para ésta (nombre, sección, documentación por conseguir hasta determinada fecha).
- Listas de control detalladas: destinadas a captar todos los datos específicos relevantes para la auditoría sobre instalaciones y unidades de fabricación por unidad auditada.

Por lo general, los criterios cualitativos de la auditoría se obtienen en base a entrevistas con empleados de diversas unidades organizativas. A estos fines se elaboran guías específicas para entrevistas.

Las guías para entrevistas y las listas de control deberán elaborarse de modo tal que puedan ser utilizadas posteriormente en la auditoría ambiental externa como informes de auditoría. A efectos de asegurar de manera suficiente el relevamiento de datos, se deberán obtener informaciones externas, como por ejemplo, indagaciones bibliográficas, preguntas a fabricantes de instalaciones, informaciones de proveedores, etc.

Por lo general, se obtiene innumerable material documentado que muchas veces por falta de tiempo resulta imposible un análisis completo del mismo. Por esta razón los auditores deberían definir al comienzo en qué sectores se requieren auditorías de casos individuales o auditorías de conducción y dónde resulta suficiente realizar pruebas al azar.

- Auditorías de casos individuales: se deberían llevar a cabo en función de su integridad al tratarse de documentación para autorizaciones y demás documentación legalmente exigida relacionada con el medio ambiente. Básicamente, deberían realizarse auditorías de casos individuales al controlar las funciones de gestión y la ejecución de medidas, así como en balances *input-output* de materiales y costes de las instalaciones y unidades más importantes que afecten al medio ambiente.
- Pruebas al azar: en sectores tales como captación de fuentes de emisión, cumplimiento de valores límites, marcación de sustancias residuales y sustancias peligrosas, contratos con proveedores etc.
- Auditoría de conducción: estas auditorías deberían comprender las unidades de organización más importantes, relevantes para el medio ambiente.

Los protocolos de auditoría, adjuntados como carátulas a las listas de control y a las guías para entrevistas, deben comprender, básicamente, la siguiente información general para cada unidad auditada:

- PYME y su ubicación
- Auditores
- Auditados
- Fecha de auditoría
- Áreas auditadas y criterios
- Fundamentos legales
- Tipo de auditoría
- Objetivos y alcances de la auditoría

5.1.4 Evaluación

La evaluación comenzará con el resumen de toda la información y documentos existentes y el control de la integridad de esta documentación. Dentro del contexto de los sectores auditados, se identificarán observaciones positivas y deficiencias. Los auditores pueden optar por las siguientes alternativas de evaluación:

- Evaluación simple: vale decir, simple comparación de valores de referencia y valores reales
- Evaluación compleja: referida a comparaciones de valores de referencia y valores reales, que luego son resumidas en una evaluación total

En la práctica domina la evaluación compleja que parte del hecho de que, sobre la base de informaciones de fondo, inspecciones, conocimientos especializados, experiencia profesional, conocimientos de la PYME y del sector, durante el relevamiento de datos, los auditores se forman un prejuicio. Este se ve confirmado o refutado después de una ampliación detallada de los datos e informaciones obtenidos en la PYME. En cuanto los auditores se sienten seguros en su juicio,

interrumpen la obtención de información. Por esta razón, es imprescindible una documentación exacta y comprobable para personas ajenas al modo de proceder y a los criterios de auditoría utilizados.

En cualquier caso, mediante conversaciones con los auditados, el equipo auditor debe verificar nuevamente su evaluación y cuidarse de emitir juicios prematuros, en presencia de los auditados, antes de concluir la evaluación interna total.

5.1.5 Documentación sobre el transcurso de la auditoría

Todos los pasos y medidas que conllevan a la emisión del juicio deben ser documentados de manera bien estructurada. Las listas de control y las guías para entrevistas desarrolladas para la auditoría preliminar deben ser archivadas junto con todas las anotaciones y comentarios. Asimismo, deben permitir a terceros seguir el transcurso de la auditoría preliminar. Además, los protocolos de reuniones importantes deben ser guardados y archivados (los protocolos de las reuniones iniciales y de la reunión final deben ser elaborados y archivados), anotaciones telefónicas, correspondencia con autoridades, clientes o proveedores así como todo documento interno o externo empleado dentro del marco de la auditoría.

De esta manera, en vista a futuras auditorías ambientales, es posible una preparación rápida de nuevos auditores y, además, se crea la base para planes de auditorías futuras.

Los puntos centrales del archivo de datos o documentación de la auditoría preliminar deben estar concentrados en:

- Documentación de planificación de la auditoría preliminar
- Descripción de los métodos y actividades específicas de auditoría
- Resumen de los resultados y conclusión posterior a cada paso de la auditoría

La documentación completa debe ser guardada en un mismo lugar, al cual han de tener acceso solamente todas las personas autorizadas para ello.

5.1.6 Informe

La gerencia de la PYME y las unidades organizativas auditadas tienen el derecho de ser informadas periódicamente sobre el transcurso de la auditoría y sobre los resultados intermedios obtenidos. El informe reviste igual importancia que la auditoría misma, a fin de garantizar la transparencia del análisis y de permitir que, tanto los responsables como los afectados, tengan la posibilidad de participar en su configuración.

El informe puede ser verbal o escrito. Después de la finalización de los análisis en cualquier unidad organizativa relevante, se debería entregar un informe verbal en forma de conferencia final. Los resultados de la auditoría preliminar deben documentarse por escrito y, en principio, están concebidos exclusivamente para el uso interno. Los informes deben elaborarse de manera breve o detallada, según a quien vayan dirigidos, asimismo deben estar estructurados en forma clara y formulada de manera concisa y precisa. El informe interno de auditoría puede ser la base para la declaración externa sobre el medio ambiente.

Básicamente, los objetivos del Informe son:

- Información de la gerencia o propietario de la PYME
- Documentación de la situación real, evaluación de la situación determinada
- Plan de medidas
- Información del personal de la PYME
- Iniciación de operaciones correctivas

Los contenidos de los informes se orientan en los grupos-objetivo o destinatarios.

Los destinatarios de informes pueden ser:

- Socios (informe muy breve)
- Gerencia
- Responsables de las unidades organizativas o unidades operativas
- Jefes de instalaciones
- Departamento del medio ambiente
- Departamento legal
- Marketing

Los conocimientos y medidas relevantes para cada grupo-meta deben ser elaboradas específicamente para el mismo. A modo de ejemplo ilustrativo, el Informe final de una auditoría preliminar debería tener el siguiente contenido:

Informaciones generales, por ejemplo:

- Objetivo de la auditoría preliminar o auditoría ambiental
- Destinatarios del informe, alcances de la auditoría preliminar
- Equipo auditor
- Período en el que fue realizada la auditoría
- Descripción de la PYME (cuadro resumido)

Fundamentos de la auditoría preliminar, por ejemplo:

- Descripción de la PYME (detallada según unidades auditadas)
- Fundamentos legales
- Listas de control empleadas, guías para entrevistas, etc.

Comprobaciones de la auditoría, por ejemplo:

- Deficiencias en el sistema de gestión
- Deficiencias en la organización
- Riesgos ecológicos en el sector de las instalaciones técnicas
- Métodos de análisis
- Infracciones de leyes
- Comprobaciones positivas
- Medidas efectivas en cuanto a costes

Recomendaciones, por ejemplo:

- Planes de medidas para la gerencia
- Planes de medidas para la organización
- Medidas en el sector de instalaciones técnicas
- Medidas en el sector de formación y perfeccionamiento estimación de costes y rentabilidad
- Medidas de responsabilidad con la comunidad

5.1.7 Medidas y Resultados

En base a las deficiencias determinadas, se propondrán medidas o se emitirán recomendaciones que deberían conducir a una corrección de las desviaciones entre valores de referencia y valores reales. Las medidas o recomendaciones pueden desglosarse, por ejemplo, en aquellas relativas a la gerencia, a la organización, la técnica y la formación. Las medidas o recomendaciones desarrolladas para dichos sectores deberían subdividirse en las siguientes prioridades:

- Medidas inmediatas (período de realización, por ejemplo, aproximadamente 3 meses)
- Medidas a corto plazo (período de realización, por ejemplo, aproximadamente 1 año)

- Medidas a largo plazo (período de realización, por ejemplo, aproximadamente 3 años)

5.1.8 Formulación de objetivos ecológicos

Por ejemplo, en forma concisa, los objetivos ecológicos se deberían formular de la siguiente manera:

- Reducir las emisiones de CO₂ (Dióxido de Carbono) en un 80% hasta finales de 2008, mediante la sustitución de solventes orgánicos dentro del proceso, limpiando las piezas con medios acuosos, sustitución de barnices que contienen solventes por sistemas acuosos.

Los hitos pueden ser, por ejemplo:

- Planificación para la conversión de la limpieza de piezas hasta 05/2008
- Medidas de conversión concluidas hasta 09/2008
- Proyecto para el re-equipamiento de cabinas de inyección hasta 12/2010.

Los responsables son:

- Señor /a:
- Sección:

Los objetivos y medidas medio-ambientales deberían conocerse en toda la PYME y ser presentados a las autoridades. Todas las medidas deberían estar reunidas en un cronograma. La ejecución debe quedar asegurada por medio de controles ulteriores periódicos y correcciones.

La primera auditoría preliminar finaliza formalmente con una reunión final. En particular, los resultados de la auditoría preliminar estarán referidas a:

- Definición de los objetivos ambientales

- Evaluación de la gestión ambiental, de la organización y de las unidades técnicas
- Programa ambiental con medidas en los sectores evaluados, incluyendo responsabilidad social empresarial de la PYME.
- Instrumentos para la ejecución de medidas (por ejemplo, manual ambiental y auditorías periódicas)
- Comprobación de las condiciones para la ejecución de las medidas (por ejemplo, medios de financiación, calificación, personal)

5.1.9 Aseguramiento de la calidad de los auditores

a) Responsabilidad

El control de calidad es el último “acto”, antes de la reunión final con la gerencia y puede ser llevado a cabo por el/la director/a de la auditoría o por la gerencia en forma de una comparación de los objetivos de la auditoría y de los resultados de la auditoría obtenidos. Aquí puede llegar a resultar que los objetivos impuestos hayan sido muy elevados o muy bajos. Si se comprueban diferencias entre los resultados y los objetivos o expectativas, se deben realizar trabajos ulteriores de corrección.

b) Tareas posteriores

Finalmente, antes de presentar la solicitud de certificación, con el fin de preparar a la PYME para una auditoría por parte de certificadores externos, necesariamente deberán elaborarse y llevarse a cabo programas internos de formación:

- Deberá desarrollarse el manual medio-ambiental y
- Deberán realizarse auditorías internas de las unidades organizativas seleccionadas y de la gerencia.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La presente investigación efectuada, cuya finalidad principal fue determinar si las PYMES de la ciudad de La Paz implementan auditorías ambientales como herramienta para emprender acciones de responsabilidad social, permite establecer, básicamente, las siguientes conclusiones:

- La auditoría ambiental es una de las herramientas de gestión con que cuentan las empresas no sólo para evaluar el grado de cumplimiento de las normas ambientales y la eficacia de los sistemas de gestión ambiental, sino para proporcionar elementos que orienten la implementación de acciones de responsabilidad social empresarial (RSE), teniendo en cuenta que toda empresa, independientemente de su tamaño, está orientado a satisfacer las demandas en servicios o productos de la población.
- La generalidad de las PYMES, en la ciudad de La Paz, carecen de sistemas de gestión ambiental, lo que constituye una desventaja para actuar en forma responsable y de manera consciente en relación con la conservación y preservación del medio ambiente.
- Se percibe que los propietarios o gerentes de las PYMES de la ciudad de La Paz no conciben a la gestión ambiental, en su verdadera dimensión, como una herramienta que permita prever las medidas necesarias para el cumplimiento de las regulaciones ambientales, así como para la definición de objetivos y compromisos destinados a la mejora continua de la operatividad de la PYME desde el punto de vista medioambiental.

- En el mismo sentido, la generalidad de las PYMES no están brindando la importancia que tiene para la sociedad y el medio ambiente contar con una certificación ISO 14001, que acredita el nivel de cumplimiento de las normas ambientales por parte de las empresas. Este es un proceso necesario para implementar auditorías ambientales y actividades de responsabilidad social.
- Todas las PYMES generan emisiones contaminantes en el proceso de producción, siendo que la mayoría de ellos genera en mayor medida contaminantes sólidos y líquidos, lo que refleja que las empresas del sector deben contar con sistemas de gestión ambiental o con programas específicos para el control la contaminación, y por tanto para asumir una responsabilidad social como una autoexigencia para compensar los daños ambientales.
- La mayoría de las PYMES no efectúan ningún tipo de actividad en reciprocidad con la sociedad y como compensación al daño ambiental que producen; esto muestra que los dueños y/o responsables de las PYMES no toman en cuenta que estas unidades productivas deben contribuir a mantener una relación equitativa con la sociedad y así como producen daño ambiental deben generar las condiciones para compensar el mismo en beneficio fundamentalmente de las nuevas generaciones.
- A pesar de que algunos propietarios o gerentes tengan alguna concepción sobre el significado de la responsabilidad social empresarial, no lo asumen ni lo han incorporado como parte de sus políticas empresariales, lo que demuestra que la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) es subestimada dentro del accionar de las PYMES, aspecto que perjudica la reputación de las empresas, y disminuye las posibilidades de interaccionar en forma recíproca con la comunidad.

- Las PYMES consideran que la RSE debería ser asumida sólo por las grandes empresas o por aquellas que emiten grandes emisiones contaminantes, y no así las PYMES, lo que demuestra que los propietarios aún no han concebido que la RSE es un compromiso que deben asumir todas las organizaciones independientemente de su tamaño, puesto que todas ellas para permanecer en el mercado necesitan una relación armoniosa con la comunidad en la que desarrollan sus actividades.
- Si bien algunas PYMES parecen haber implementado acciones de responsabilidad social, no se ha identificado el tipo de actividades específicas que realizan, y más aún, si lo han ejecutado, éstas responden a iniciativas de los propietarios, más no a programas de gestión ambiental, menos a resultados de auditoría ambiental, ya que las mismas están ausentes en las PYMES.
- Sin embargo, aún cuando las PYMES no cuentan con sistemas de gestión ambiental, utilizan algunos mecanismos para prever problemas ambientales, tales como la protección contra incendios y la evaluación permanente de contaminantes en el ambiente de trabajo; también se señalan, aunque en forma incipiente, la seguridad industrial, monitoreo de equipos y plan de contingencia. De todas maneras, estas medidas constituyen más acciones para prevenir accidentes o contingencias en el ámbito laboral, sin contarse con estrategias concretas para la prevención de daños que puedan ocasionar las fallas del proceso industrial el medio ambiente atmosférico o hídrico; lo cual permite establecer que las PYMES carecen de sistemas de gestión ambiental o políticas ambientales definidas.
- La carencia de auditorías ambientales en las PYMES de la ciudad de La Paz, limita contar con elementos de juicio que permitan identificar la medida en que las empresas están acatando las normas ambientales vigentes, además de

dificultar monitorear las políticas, estrategias o planes para encarar políticas o sistemas de gestión ambiental y de responsabilidad social.

- Si bien algunos ejecutivos de las empresas objeto de estudio afirman que en sus empresas se efectúan auditorías ambientales, esta afirmación se desvirtúa al constatar que desconocen la utilización de instrumentos específicos utilizados durante el proceso de auditoría ambiental (análisis de procesos, guiones de auditoría, muestreos, inspección de las instalaciones y otros); de la misma forma desconocen las recomendaciones específicas en materia ambiental que pudieran haber formulado los informes de auditoría ambiental.
- Como corolario, se deduce que efectivamente las PYMES de la ciudad de La Paz no efectúan auditorías ambientales.

6.2 Recomendaciones

En este contexto, dentro de los alcances de la investigación, se formulan algunas recomendaciones, para el caso de las PYMES de la ciudad de La Paz referidas principalmente a la auditoría ambiental y responsabilidad social de las empresas, tomando en consideración fundamentalmente el mandato de la Ley 1333 del Medio Ambiente; siendo las más importantes las siguientes:

- Es necesario que las instituciones de apoyo a las PYMES brinden mayor información a estas unidades productivas sobre los beneficios de implementar auditorías ambientales y asumir el compromiso ético de emprender acciones de responsabilidad social; esto implica fortalecer los mecanismos de difusión de las normas legales vigentes y de los principios de protección del medio ambiente.

- Por su parte, las PYMES de la ciudad de La Paz representados por sus propietarios deben asumir una mayor preocupación por integrar en sus políticas empresariales, sistemas de gestión ambiental así como establecer políticas de responsabilidad social, para lo cual deben recurrir a la implementación de auditorías ambientales periódicas, de manera que no sólo se limiten a cumplir con la legislación ambiental, sino asumir un compromiso voluntario y ético con la comunidad en donde desarrollan sus actividades.
- Es necesario que los propietarios de las PYMES, en el marco del Título VII, De la Educación Ambiental, contenida en la Ley 1333, generen o promuevan espacios de capacitación de su personal en materia de medio ambiente, aplicación de las normas ambientales, mejorar los sistemas de seguridad industrial, responsabilidad social y otros temas que permitirán asumir una mayor conciencia ambiental, con el objetivo de preservar el medio ambiente.
- Es fundamental que las PYMES procuren la certificación de las normas ISO 14001, de manera que ello les permita consolidarse en el mercado a través de una mejor imagen, mayor reputación y puedan ser consideradas como empresas que respetan las normas ambientales vigentes; lo que consecuentemente les brindará mayores posibilidades de mejorar sus niveles de competitividad, de ampliar sus mercados, inclusive con perspectivas de exportación, y por tanto generar mayores ingresos y utilidades.
- Es fundamental que el Gobierno y las instancias del Poder Ejecutivo relacionadas con esta temática, como son los Ministerios de Educación y Cultura, de Desarrollo Rural Agropecuario y Medio Ambiente, de Trabajo y Microempresas, Universidades, Consejos Departamentales del Medio Ambiente y otras entidades vinculadas, así como las instituciones de apoyo a las PYMES, independientemente de brindar amplia información a estas unidades productivas sobre los beneficios de implementar auditorías

ambientales y asumir el compromiso ético de emprender acciones de responsabilidad social; deben fortalecer los mecanismos de difusión y cumplimiento de las normas legales vigentes y de los principios de protección del medio ambiente, especialmente a través de espacios de capacitación de su personal en materia de medio ambiente, aplicación de las normas ambientales, mejorar los sistemas de seguridad industrial, responsabilidad social y otros temas que permitirán asumir una mayor conciencia ambiental. Todo esto complementados con políticas, estrategias, planes y programas de educación ambiental formal.

- Las Universidades autónomas y privadas deben orientar sus programas de estudio y formación técnica y profesional en la perspectiva de contribuir al logro del desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.
- Como medida complementaria importante, es necesario que los medios de comunicación social, públicos y privados, dirijan sus esfuerzos al fomento y facilitación de acciones para la educación e información sobre el medio ambiente y su conservación, de conformidad a la reglamentación y normativa establecida por el Poder Ejecutivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar y Asociados (2002). Estudio de actualización sobre la situación socioeconómica de la Micro y Pequeña Empresa en las áreas urbanas y periurbanas de Bolivia. Ministerio del Trabajo y la Microempresa.
- ÁLVAREZ, Héctor Felipe; “principios de administración”; 2ª edición; ediciones Eudecor; Córdoba; 2000.
- AMARAL, S. P. “Auditoría Ambiental: Una Herramienta de Gestión Ambiental para las empresas”. En Rev. Saneamiento Ambiental, N°.25, Sao Pablo, 1993.
- ANTEQUERA Nisttahusz, “Competencia en el Mercado Interno: Fortalecimiento PYMES, Estado de Situación, Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad”, 2002.
- ARANGÜENA PERNAS, AURELIO (1994): Auditoría medioambiental en la empresa. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, S.A. Madrid.
- BORDA Dionisio y RAMÍREZ Julio, “Bolivia: situación y perspectivas de las MPYMES y su contribución a la economía”.Banco Interamericano de Desarrollo, 2006.
- BRAVO JÁUREGUI, Luis. MÉNDEZ Pedro, y RAMÍREZ Tulio. “La investigación documental y bibliográfica”. Edit. Panapo. Caracas – Venezuela. 1997.
- Cámara Departamental de Industrias de La Paz (2004). Primer Censo a Establecimientos Económicos de la Industria Manufacturera en la Ciudad de El Alto.
- CARREÑO Alexandra, “Auditorías ambientales”. Universidad del Valle, Santiago de Cali. 2004.
- CASTILLO CLAVERO, A.M. (1986): “La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control” (tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga –España.

- CASTILLO Clavero, Ana María. “El resurgir de la responsabilidad social de la empresa en los umbrales del siglo XXI”. Edit. Universidad de Málaga. España, 1993.
- Comisión de las Comunidades Europeas: Libro Verde. “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”, Bruselas, 18 de Julio de 2001
- CONESA FDEZ.-VITORA, Vicente. “Auditorías Medioambientales Guía Metodológica”.. Madrid-Barcelona, Ediciones Mundi-Prensa, 1995.
- CORREA María Emilia, FLYNN Sharon y AMIT Alon, “Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial”. SERIE “Medio ambiente y desarrollo” No 85, División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos, CEPAL, Santiago de Chile, 2004.
- CUERVO, A. (1983): “Bases para una justificación del balance social”. En: VV.AA (1981): El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras. Banco de Bilbao, Madrid.
- DEL BRIO GONZÁLEZ, J. A. y JUNQUERA CIMADEVILLA, B.: “Medio Ambiente y Empresa: de la confrontación a la oportunidad”. Ed. Civitas, Madrid, 2001.
- “El sector informal, las micro, pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo en los países del Caribe”. (SP/RDCTI98/DT No 2/2). 22-24 Junio. 1998.
- ENDERLE, Georges. “Competencia global y responsabilidad de las Pymes”. En: CORTINA, Adela editora. “Construir confianza”. Madrid: Trotta, 2003.
- ESPINOZA Guillermo. “Gestión y Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental”. Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Centro de Estudios para el Desarrollo – CED. Santiago – Chile, 2002,
- FERNÁNDEZ Conesa y VÍTORA, Vicente, 1997. “Instrumentos de la gestión ambiental en la empresa”. Ed. Mundi-Prensa. Madrid-Barcelona-México.

- FLORES KONJA, Julio. “Los objetivos y procesos de la auditoría ambiental: un nuevo campo profesional en el Perú”, Rev. Quipukamayoc Segundo Semestre 2001, Lima Perú.
- FUERTES Flavio, LARA María y KOSACOFF Bernardo, “La responsabilidad social empresaria: ¿sólo un discurso?”. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2006.
- GAITÁN Julio César, “Cuentas - auditoría y legislación ambiental”. Universidad de la Amazonía. Florencia Caquetá Colombia, 2003.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y OTROS. 1998. "Metodología de la Investigación". México. McGRAW - HILL.
- Ingenieroambiental.com- Resumen ISO 14010
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), “As micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil- 2001”, Rio de Janeiro, 2003.
- Ley del Medio Ambiente, Ley N° 1333 del 27 de abril 1992.
- MAYORGA Ospina Pilar. GONZÁLEZ Jaime. Responsabilidad Social de la Empresa Elementos teóricos y experiencias. Edit. Fundación Corona. Bogotá. D.C. Diciembre de 2001.
- MELO Neto, F.P. y C. Froes, “Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor”, Rio de Janeiro, 1999.
- MÜNCH Lourdes, ÁNGELES, Ernesto. “Métodos y Técnicas de Investigación”. Edit. Trillas. México 2003.
- MURILLO LUNA, J. L.; GARCÉS AYERBE, C., y RIVERA TORRES, P.: “Estrategia empresarial y medio ambiente: opinión de un grupo de expertos”, Universia Business Review-Actualidad Económica, N° 4/2004.
- MURPHY, P.E. (1978): “An Evolution: Corporate Social Responsiveness”. University of Michigan Business Review, n° 6.
- NCh-ISO 14010-1997, “Guías para auditoría ambiental – Principios Generales”. Instituto Nacional De Normalización. Santiago de Chile.

- PAREJO ALFONSO, L. (Dir.) y otros: “Código de Medio Ambiente”, Ed. Thomson- Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2004.
- PARRA LUNA, F. (1993): El balance integrado de la gestión estratégica. Edit Deusto, Bilbao.
- “Prácticas ambientales”. En: http://www.induambiental.cl/1615/propertyvalue-37629.html#h2_3
- RODRIGUEZ, Francisco y OTROS. 1994. "Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales". La Habana. Ed. Política.
- RUESGA, SANTOS M. Y DURÁN, GEMMA (1995): Empresa y medio ambiente. Ed. Pirámide. Madrid.
- SCHROEDER, J. y I. Schroeder, “Responsabilidad Social Corporativa: limites e posibilidades”, en: RAE-eletrônica. v. 3, n. 1, Art. 1, jan./jun. 2004.
- SEOANEZ CALVO, MARIANO y ANGULO AGUADO, IRENE (1999): Manual de gestión medioambiental de la empresa. Ed. Mundi-Prensa. Madrid-Barcelona-México.
- TORRES PALOMARES Carmen “Financiamiento de pequeñas y medianas empresas: Argentina y Perú. viabilidad del financiamiento bancario y del mercado de valores”. Lima 2003.
- Viceministerio de Microempresa, Ministerio de Trabajo, Bolivia. 2002.
- VIVES Antonio, CORRAL Antonio y ISUSI Iñigo, “Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica”. Banco Interamericano de Desarrollo, 2005..
- WELSH, J.A. and WHITE J.F., ‘A small business is not a big business’, Harvard Business Review, 59:4, 18-32, 1991.
- ZEVALLOS, Emilio y VELAZCO E. (2003). “Construyendo el Desarrollo a través de las PyMes, el caso Boliviano”. Bolivia: FUNDES.
- ZULETA, Luis Alberto. “Instrumentos para el desarrollo de las Pyme en Colombia”. En: Departamento Nacional de Planeación: Desarrollo de la pequeña y mediana empresa en Colombia. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación, Banco Interamericano de Desarrollo y ACOPI. 1999.

ANEXOS

ANEXO N° 1
ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTES O PROPIETARIOS DE PYMES DE LA
CIUDAD DE LA PAZ

El presente cuestionario es anónimo y tiene fines estrictamente académicos, por lo que le agradecemos por su gentileza de responder con la mayor veracidad posible.

Años de funcionamiento de la PYME: _____

Actividad principal de la PYME: _____

Nº de trabajadores: _____

Forma jurídica: Unipersonal S.A. SRL Asociación

Persona que administra: Propietario Adm. Delegada

Plazas de venta de los productos: Local Nacional Internacional

¿La PYME que dirige cuenta con un sistema de gestión ambiental?

Si (Pase a la pregunta 3)

No

Si su respuesta anterior es NO, ¿por qué no cuentan con un sistema de gestión ambiental?

Porque no es necesario

Porque no es obligatorio

Por falta de iniciativa

Por los altos costos que demanda su implementación

¿La PYME que dirige cuenta con la certificación de la norma ISO 14001?

Si (pase a la pregunta 5)

No

Si su respuesta anterior es NO, ¿por qué no cuentan con la certificación de la norma ISO 14001?

Porque no es necesario

Porque no es obligatorio

Por falta de iniciativa

Por los altos costos que demanda su implementación

¿Qué tipos de emisiones contaminantes genera el proceso de producción de la PYME que dirige?

a) Residuos sólidos

- b) Residuos líquidos
- c) Gases tóxicos
- d) Otro

¿Qué medidas se toman en su PYME para contrarrestar las emisiones contaminantes del proceso productivo?

¿La PYME que dirige efectúa algún tipo de actividad para compensar los daños ambientales que ocasiona?

Si ¿Qué tipo de actividades _____
No

¿Cuál es la percepción que tiene Ud sobre la Responsabilidad Social de la PYME?

- Es una norma obligatoria establecida por ley
- Es una responsabilidad voluntaria
- Resarcir los daños ambientales ocasionados
- Promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad
- Responder a las necesidades de los trabajadores
- Es una obligación de carácter ético y moral con la comunidad
- Otro _____

¿Ud. considera que la responsabilidad social de las empresas debería ser asumida sólo por las grandes empresas o también debe ser asumida por la PYMES?

- Sólo las grandes empresas
- PYMES y grandes empresas
- Sólo las empresas que contaminan
- Otro

¿La responsabilidad social de la empresa constituye parte de los planes o políticas de la PYME que dirige?

Si (pase a la pregunta 12)
No

Si su respuesta anterior es NO, ¿Por qué la responsabilidad social no ha sido considerada dentro de los planes o políticas de la PYME?

Porque no es necesario

Porque no es obligatorio

Por falta de iniciativa

Por los altos costos que demanda su implementación

¿En qué medida su PYME asume la Responsabilidad Social?

Absolutamente

Relativamente

Mínimamente

No asume

¿A través de qué mecanismos se identifica la necesidad de ejecutar o asumir acciones de responsabilidad social de la PYME?

¿Ud conoce de alguna norma legal que obligue a las PYMES a cumplir con la responsabilidad social?

Si ¿Cuál? _____

No

Según su criterio ¿Cuáles considera que son las ventajas que puede brindar la ejecución de actividades de responsabilidad social?

Estimula la productividad

Asegura mayor satisfacción de los clientes

Mejora la imagen y reputación de la PYME

Disminuye costos

Todos los anteriores

Ninguna

Otro _____

¿Qué tipo de auditorías efectúa en su PYME?

¿En su empresa se efectúan auditorías ambientales?

a) Si

- b) No
- c) A veces

Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué instrumentos se utilizaron para efectuar las auditorías ambientales?

¿Cuáles fueron las principales recomendaciones de las auditorías ambientales efectuadas en la PYME?

¿En que medida son aplicadas las recomendaciones de las auditorías ambientales efectuadas en la PYME?

¿Cuáles son los mecanismos que se establecen para realizar el seguimiento del cumplimiento de los informes de auditoría operativa?
