

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



## **TESIS DE GRADO**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA  
MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES EN PYMES  
DEL SECTOR MUEBLES DE MADERA DE LA CIUDAD DE  
LA PAZ.**

**Postulantes:**

**Gary Teddy Aguilar Choque**

**Marco Luis Cruz Aguilar**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2021**

Agradecimientos.

A todos los docentes de la carrera  
de Administración de Empresas  
quienes contribuyeron en  
nuestra formación profesional

A nuestros miembros de la  
comisión revisora, por apoyarnos  
en el presente proyecto de tesis

M.Sc. Paola Cárdenas Morales

M.Sc. Vierka Pérez Sánchez

Dedicatoria Gary Aguilar

A Dios que me dio la vida y la fuerza para seguir adelante, a mis padres Teodomiro Aguilar y Miriam Choque que me apoyaron en cada caída, a mi hija Thayza Aguilar quien me dio una razón más para vivir, a todos los niños y niñas con epilepsia quienes a quienes me debo en esta vida, y a la Dra. Ada Chicharro, quien puso una luz en mi camino.

Dedicatoria Marco Cruz

A Dios que me dio la vida, a mi madre Mónica Cruz y a mis abuelos Luis Cruz y Carolina Aguilar.

## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>2</b>
1.1 Justificación y aportes .....	2
1.2 Situación problémica .....	4
1.3 Problema científico .....	7
1.4 Variables .....	8
1.5 Objeto de estudio .....	11
1.6 Alcance o Campo de acción de la investigación .....	11
1.7 Objetivos de la investigación .....	12
1.7.1 Objetivo General .....	12
1.7.2 Objetivos específicos .....	12
<b>CAPITULO II</b>	
<b>DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1 Referencias teóricas.....	13
2.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	13
2.1.1.1 Importancia de responsabilidad social empresarial.....	15
2.1.1.2 Beneficios empresariales .....	16
2.1.1.3 Implicaciones de la responsabilidad social empresarial .....	17
2.1.1.4 Alcances de responsabilidad social empresarial.....	19
2.1.1.5 La responsabilidad social empresarial como una ventaja competitiva .....	20
2.1.1.6 Ejes de la responsabilidad social empresarial.....	21
2.1.1.7 Dimensión interna y externa de la responsabilidad social.....	23

2.1.2	Responsabilidad Social Interna.....	24
2.1.2.1	Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial Interna.....	25
2.1.2.2	Beneficios de RSE Interna .....	26
2.1.2.3	Modelos de responsabilidad social empresarial interna .....	26
2.1.2.3.1	Modelo de gestión EFR (Empresas Familiarmente Responsables).....	27
2.1.2.3.2	El Modelo RESOCO .....	28
2.1.2.3.3	El modelo integral INCAE.....	31
2.1.2.3.4	Modelo de indicadores ETHOS.....	34
2.1.3	Condiciones laborales.....	36
2.1.3.1	Variables de las condiciones de trabajo .....	41
2.1.3.2	Factores de las Condiciones de trabajo .....	42
2.1.3.3	Indicadores de las condiciones laborales.....	43
2.1.3.4	Indicadores de satisfacción laboral .....	44
2.2	Referencias organizacionales .....	45
2.2.1	Características generales .....	45
2.2.2	Ciclo de fabricación de muebles .....	46
2.2.3	Empresas artesanales .....	47
2.3	Referencias legales .....	48
2.3.1	Normativa internacional .....	48
2.3.1.1	Pacto Mundial de Naciones Unidas .....	48
2.3.1.2	Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) .....	48
2.1.3.3	Global Reporting Initiative (GRI) .....	49
2.1.3.4	ISO 26000:2010 (Responsabilidad Social) .....	50
2.3.2	Normativa nacional .....	51
2.3.2.1	Guía de Responsabilidad Social Empresarial .....	51
2.3.2.2	Otras normas .....	52

### **CAPÍTULO III**

<b>DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>54</b>
3.1 Tipo de Intervención .....	54
3.2 Universo o Población de Estudio.....	55
3.3 Determinación del tamaño y diseño de la Muestra.....	55
3.4 Selección de métodos y técnicas .....	57
3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información .....	58

### **CAPÍTULO IV**

<b>RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
4.1 Resultados de la entrevista realizada a administradores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz .....	60
4.1.1 Responsabilidad social .....	60
4.1.2 Condiciones laborales.....	65
4.2 Resultados de la entrevista realizada a trabajadores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.....	67
4.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	67
4.2.2 Condiciones laborales.....	72

### **CAPÍTULO V**

<b>PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES DE LAS PYMES DEL SECTOR MUEBLES DE MADERA DE LA CIUDAD DE LA PAZ .....</b>	<b>80</b>
5.1 Introducción.....	80
5.2 Objetivos de la propuesta.....	81
5.3 Componentes de la propuesta .....	81
5.4 Desarrollo de las prácticas de Responsabilidad Social Interna .....	82
5.4.1 Propietarios y socios.....	82
5.4.2 Desarrollo profesional .....	84
5.4.3 Compatibilidad del trabajo y familia .....	86

5.4.4 Salud, bienestar y seguridad.....	89
5.4.5 Desvinculación laboral .....	92

## **CAPÍTULO VI**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
--	-----------

6.1 Conclusiones.....	94
-----------------------	----

6.2 Recomendaciones.....	97
--------------------------	----

<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>99</b>
---------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>104</b>
--------------------	------------



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene el objetivo de identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que pueden mejorar las condiciones laborales de las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, para lo cual es necesario conocer las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores e identificar las acciones de RSE que implementan las Pymes tanto a nivel interno como externo.

El crecimiento de las Pymes no solo depende de su tecnología, procesos productivos y finanzas, sino de su responsabilidad social con el medio ambiente, comunidad y trabajadores. El presente estudio está orientado hacia la RSE a nivel interno, es decir, a las acciones dirigidas para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

La investigación es de tipo descriptivo y tiene un enfoque cualitativo; utiliza los métodos de la inducción y deducción; considera una muestra “no probabilística” de tres administradores y nueve trabajadores de tres Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, a quienes se les efectuó una entrevista estructurada.

Los resultados de la investigación indican que los administradores de las Pymes muestran poca preocupación por mejorar las condiciones laborales y calidad de vida de sus trabajadores; asimismo, no realizan acciones de beneficencia o de carácter social porque no los consideran como prioridad para el crecimiento de las Pyme.

Con base en los resultados obtenidos se plantea una propuesta consistente en la exposición de prácticas de RSE, a nivel interno, para mejorar las condiciones laborales de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.

# **CAPÍTULO I**

## **ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Justificación y aportes**

#### **1.1.1 Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación pretende aplicar la producción teórica existente en la literatura, sobre la Responsabilidad Social Empresarial y las condiciones laborales, para que puedan ser adaptados al contexto concreto de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.

La RSE es:

El compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común (Cajiga, 2000, pág. 4).

Por tanto, el concepto de RSE va más allá del mero cumplimiento de la legislación nacional existente y se refiere a todas las actividades sociales y medioambientales que las empresas realizan de forma voluntaria (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

Una de las dimensiones de la RSE es la Responsabilidad Social Interna, que incluye “aspectos sociales de la propia actividad de la empresa para con sus propios trabajadores y empleados (salud y bienestar de los trabajadores,

formación, participación, conciliación trabajo-familia, igualdad y colectivos desfavorecidos)” (Vives, Corral, & Isusi, 2005, pág. 20). Esto implica que la Responsabilidad Interna, se refiere a las acciones orientadas a considerar las condiciones laborales de los trabajadores, es decir los objetivos personales, familiares y profesionales de los trabajadores, sus problemas y necesidades; la salud y seguridad, entre otros.

Jaramillo (2011) indica que la primera responsabilidad social de la empresa es con sus trabajadores; el autor añade que ninguna empresa puede decir que realiza Responsabilidad Social si no respeta primero a sus trabajadores, si no les proporciona ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional. En este sentido plantea: el aprendizaje permanente; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; mayor diversidad; igualdad en remuneración; prácticas responsables y éticas en la contratación; salud y seguridad en el trabajo y la adaptación al cambio.

### **1.1.2 Justificación práctica**

En la práctica, la implementación de acciones de RSE puede traer una serie de ventajas a nivel interno y externo de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, tales como:

- Mejora de los productos y/o procesos de producción, lo que resulta en una mayor satisfacción y lealtad del cliente.
- Mayor motivación y fidelidad de los trabajadores, lo que aumenta su creatividad e innovación.
- Mejor imagen pública, debido a premios y/o a un mayor conocimiento de la empresa en la comunidad.

- Mejor posición en el mercado laboral y mejor interrelación con otros socios empresariales y autoridades, mejor acceso a las ayudas públicas gracias a la mejor imagen de la empresa.
- Ahorro en costes e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos y productivos Incremento de la facturación/ventas.

En el ámbito interno de la empresa, la Responsabilidad Social Interna está orientada a la implementación de acciones para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, es decir, para: mejorar la calidad de trabajo en equilibrio con la vida familiar; estimular la iniciativa, la autonomía y la creatividad en el trabajo; promover el crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores; facilitar asistencia para la salud; reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados por los trabajadores, entre otros aspectos.

La práctica de acciones de Responsabilidad Social Interna puede generar cambios importantes en la Pyme, empezando por mejorar el clima laboral, lo que lleva a corto plazo se traduciría en mayor productividad, compromiso y responsabilidad por parte de los trabajadores, reduciendo el ausentismo.

## **1.2 Situación problemática**

En Bolivia, las pequeñas unidades productivas (micro, pequeñas y medianas empresas) atraviesan por distintos problemas, que tienen que ver con el bajo desarrollo tecnológico, falta de mercados, baja calificación de la mano de obra, producción precaria, además de escaso valor agregado (Correas, 2016, pág. 11).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el fortalecimiento y crecimiento de las Pymes, depende:

No sólo de su tecnología, de sus procesos productivos y de su gestión financiera, sino también de su comportamiento en materia de respeto y cuidado del medio ambiente, de la comunidad y de sus trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo y sujetos de derechos: individuales y colectivos (De Azevedo, 2017). Esto es lo que se ha venido a llamar Responsabilidad Social Empresarial.

A pesar de la importancia de la RSE, en Bolivia, se carece de información que dé cuenta sobre la adopción de políticas de responsabilidad social en las Pymes; por otra parte, la mayoría de investigaciones sobre RSE están orientadas a grandes empresas, mientras que los estudios en el sector Pymes son escasos o inexistentes, probablemente, porque la RSE aún no forma parte de la cultura empresarial, en general; por eso (Sánchez P. , 2016) afirma que “la RSE en Bolivia tiene todavía un grado de evolución incipiente”.

En efecto, de acuerdo al estudio exploratorio realizado mediante una entrevista a los administradores/propietarios de tres Pymes de muebles de madera de la ciudad de La Paz<sup>1</sup>, se ha podido advertir que estas empresas no implementan acciones de RSE interna, externa ni ambiental. Si bien cumplen con el pago de salarios de acuerdo a la normativa laboral, no ha implementado acciones asistenciales, educativas, culturales, deportivas, de conservación del medio ambiente, uso eficiente de los recursos; tampoco ha promovido acciones para mejorar las relaciones con los trabajadores, facilitar la conciliación de la vida

---

<sup>1</sup> La entrevista se realizó a los propietarios de las siguientes Pymes: Utasataki (c. Claudio Peñaranda N° 2767, Sopocachi); Mueblería Antonio Quispe (c. San Felipe N° 4405 Zona Bautista Saavedra); Carpintería Roman, c. 3, N° 1320, Barrio Minaza). Ver Guía de entrevista en Anexo N° 1.

laboral y familiar, cumplir las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo, capacitación de los trabajadores, etc. Todos estos factores, constituyen acciones de Responsabilidad Social ausentes en las tres Pymes del sector, que pueden incidir en el rendimiento y productividad de los trabajadores y, por tanto, en los ingresos y rentabilidad de las empresas.

La Responsabilidad Social Empresarial es “la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida” (Vélez & Cano, 2016, pág. 121).

Uno de los aspectos en los que incide la falta de prácticas de RSE, es el ambiente interno de los trabajadores, es decir, en las condiciones laborales. Diversos estudios demuestran que las condiciones laborales afectan a las condiciones de vida del trabajador. La literatura indica que altos niveles de estrés y unas condiciones físicas peligrosas afectan negativamente al bienestar de los trabajadores; el exceso de horas trabajadas influye en las condiciones de vida y en el bienestar de los individuos. En el área de las relaciones sociales, trabajar más de cuarenta y cinco horas incide negativamente en la convivencia que los trabajadores guardan con sus familias. Así como las consecuencias negativas que se producen en los trabajadores cuando tienen demasiadas horas de trabajo e inadecuados periodos de descanso y ocio (Cascales, 2010).

En el contexto específico del sector muebles de madera, la Organización Internacional de Trabajo en un estudio realizado en el año 2016, concluye que:

Los principales problemas observados en las condiciones de trabajo están relacionadas con la presencia de condiciones riesgosas, las ineficiencias en el uso de elementos de seguridad, la presencia de

trabajo forzoso/infantil, los horarios de trabajo, la falta de acceso a la seguridad social, las debilidades de formación/capacidades que repercuten en la empleabilidad de los operarios, entre otros (OIT, 2016, pág. 6).

Lo descrito exige que las Pymes del sector muebles de madera, deban implementar prácticas o acciones de Responsabilidad Social, no solo orientados al medio ambiente y a la comunidad, sino, fundamentalmente al interior del centro laboral, es decir, hacia la mejora de las condiciones laborales de sus trabajadores.

Sin embargo, hay que tener presente que la investigación de la RSE en las Pymes no puede seguir el mismo nivel de análisis y orientación teórica utilizado en estudios de grandes empresas, ya que estas investigaciones tienen en su mayoría un argumento exclusivo con el rendimiento financiero que la empresa puede obtener con estas actividades (Cox, 2011). En efecto, las grandes empresas están destinadas a la obtención de ganancias, ese es su mayor objetivo, en cambio las pequeñas empresas están más vinculadas con la sociedad y requieren un enfoque diferente en el estudio de la RSE y su implementación en las mismas.

Las Pymes están sujetas a un conjunto de características propias que las hacen muy diferentes de las empresas grandes. Las PyMEs latinoamericanas en general y las micro y pequeñas empresas en particular se caracterizan, entre otros aspectos, 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 empresas (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

### **1.3 Problema científico**

¿Qué prácticas de Responsabilidad Social Empresarial pueden mejorar las condiciones laborales de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz?

#### **1.4 Variables**

- **Variable independiente:**

- Responsabilidad Social Empresarial.

- **Variable dependiente:**

- Condiciones laborales.

- **Variable moderadora:**

- Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.

#### **1.4.2 Operacionalización de variables**

En la siguiente matriz, se operacionalizan las variables identificadas, considerando sus dimensiones e indicadores:



**Tabla Nº 1: Operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Independiente:  Responsabilidad social empresarial  Outsourcing de tecnologías de información	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto por los derechos humanos</li> <li>- Mejora de la calidad de vida</li> <li>- Trato justo a los empleados</li> <li>- Donaciones a causas sociales</li> <li>- Patrocinio actividades culturales</li> <li>- Patrocinio actividades educativas</li> <li>- Patrocinio actividades de salud pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>
	Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso racional de recursos</li> <li>- Protección del medio ambiente</li> <li>- Reducción de contaminación</li> <li>- Reciclaje de residuos</li> <li>- Patrocinio pro-medioambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>
	Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de empleo</li> <li>- Beneficios económicos</li> <li>- Relaciones con los clientes</li> <li>- Control de costos</li> <li>- Calidad de servicios</li> <li>- Determinación de precios</li> <li>- Patrocinio de eventos sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
Dependiente: Condiciones laborales	Condiciones de entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios para realizar su trabajo</li> <li>- Máquinas y herramientas</li> <li>- Muebles</li> <li>- Iluminación</li> <li>- Equipos informáticos</li> <li>- Protección contra incendios y riesgos de sismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>
	Condiciones de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruidos</li> <li>- Contaminación del aire</li> <li>- Productos inflamables</li> <li>- Riesgos eléctricos</li> <li>- Temperaturas extremas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>
	Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comedor</li> <li>- Servicios higiénicos</li> <li>- Botiquines</li> <li>- Protección contra accidentes y enfermedades laborales</li> <li>- Afiliación al seguro social de salud</li> <li>- Afiliación a fondo de pensiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista a propietarios de las Pymes</li> <li>- Entrevista a trabajadores de las Pymes.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## 1.5 Objeto de estudio

El objeto de estudio se refiere a la Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones Laborales en las Pymes del sector muebles de madera.

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Las condiciones laborales son todas aquellas actividades humanas que se realizan en un determinado ambiente de trabajo y su entorno inmediato, lo cual involucra la organización, la seguridad y prevención de riesgos, así como los elementos o medios materiales necesarios para realizarlas, los cuales pueden presentar factores de riesgo físicos, químicos, psicosociales, biológicos, ergonómicos, mecánico, locativos entre otros como pueden ser seguridad y ambiental, que pueden convertirse en factores de riesgo y afectar la salud, bienestar y el desempeño de los trabajadores.

## 1.6 Alcance o Campo de acción de la investigación

- **Temático:** La investigación está circunscrita en el área de la Gestión estratégica, abordándose específicamente la Responsabilidad Social Empresarial y las condiciones laborales.
- **Temporal:** El estudio se desarrolló durante el segundo semestre de la gestión 2019.

- **Geográfico:** La investigación se realizó en la ciudad de La Paz, considerando a las Pymes del sector muebles de madera que operan en esta ciudad.
- **Institucional.-** El estudio considera a las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, específicamente a tres empresas: Utasataki (zona Sopocachi), Mueblería Antonio Quispe (zona Bautista Saavedra) y Carpintería Roman (Barrio Minaza).

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **1.7.1 Objetivo General**

Identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que pueden mejorar las condiciones laborales de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Describir las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera.
- Identificar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, a nivel externo, que implementan las Pymes del sector muebles de madera.
- Conocer las prácticas de Responsabilidad Social, a nivel interno, que ejecutan las Pymes del sector muebles de madera.
- Diseñar una propuesta de prácticas de Responsabilidad Social Interna aplicable a las Pymes del sector muebles de madera.

## **CAPITULO II**

### **DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS**

#### **2.1 Referencias teóricas**

##### **2.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La Responsabilidad social empresarial (RSE) es un concepto complejo por la variedad de temas que aborda (éticos, económicos, ambientales y sociales) y porque existen distintas visiones regionales sobre su definición y alcance. Ello es debido a que las perspectivas de cada país difieren de acuerdo con sus antecedentes culturales y políticos, su nivel de desarrollo económico y social, y con la concepción prevaleciente sobre cuál debe de ser el papel de la empresa en el desarrollo, frente al correspondiente al Estado y a la sociedad civil (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

En términos simples, la RSE se refiere a la integración, por parte de las empresas, de la preocupación social y medioambiental en las actividades empresariales diarias y en las relaciones con las partes interesadas 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 voluntaria (Vives, Corral, & Isusi, 2005).

La Responsabilidad social empresarial según la Guía ISO 26000, está referida a la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades<sup>2</sup> ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que: (ISO, 2008)

---

<sup>2</sup> Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones<sup>3</sup>.

Una empresa puede tener un impacto positivo en la sociedad, para este efecto se abre un espectro de posibilidades de intervención. Tradicionalmente, las empresas consideraban que “donar dinero” y practicar la filantropía era la forma correcta en que podían incidir positivamente en la sociedad (Orellana & Girón, 2011).

El nivel de involucramiento más innovador y más estratégico es lo que se denomina “responsabilidad social empresarial” y va mucho más allá de hacer filantropía e inversiones sociales, y más allá de hacer proyectos de responsabilidad social empresarial, para convertirse en una nueva forma de hacer negocios (Cabrera, 2017).

Se trata de que la responsabilidad social forme parte del ADN de la empresa y que cada decisión que se tome considere las implicaciones económicas, sociales y ambientales y el impacto positivo o negativo que esta decisión puede tener sobre los públicos interesados de la empresa. El modelo de intervención requiere de más innovación y de un involucramiento estratégico y total de la empresa (Cabrera, 2017).

---

<sup>3</sup> Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

El rol principal del centro para la acción de responsabilidad social empresarial ha sido el apoyar a las empresas para que adopten y transmitan una cultura de responsabilidad social que garantice su sostenibilidad. La experiencia ha demostrado que las empresas que incorporan la responsabilidad social empresarial experimentan los siguientes beneficios: son más competitivas, son sostenibles y contribuyen al desarrollo (Orellana & Girón, 2011).

La responsabilidad social de una empresa también es entendida como la adquisición de compromisos por las consecuencias de las decisiones y actividades en relación a la sociedad y al ambiente, mediante gestiones éticas y transparentes que atiendan a las necesidades de desarrollo sostenible y bienestar social de las partes interesadas, de los aspectos legales y normas de conducta internacionales, todo de forma integradora y presente en todo el actuar organizacional (Organización Internacional de Estandarización, 2010).

#### **2.1.1.1 Importancia de responsabilidad social empresarial**

Durante los últimos años el tema de la responsabilidad social empresarial ha tomado una creciente importancia a nivel internacional, pero al mismo tiempo ha generado un fuerte debate sobre los alcances e implicaciones, debido a la aparente dificultad de cómo poder llevar a la práctica un concepto que incide de manera directa en la imagen de la empresa en la sociedad, con el consiguiente riesgo de reputación, todo dentro de un entorno de negocios globalizados en el que se han incrementado las demandas sociales sobre el papel desempeñado por las empresas, el impacto de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente (Legrand & Carapaica, 2011).

Este nuevo enfoque en la manera de hacer negocio ha hecho replantear los esquemas tradicionales de gestión empresarial, propiciado la gerencia del cambio organizacional basada en los planteamientos de la

responsabilidad social empresarial haciéndolos coincidir con el objetivo fundamental de convertir la empresa en un motor de desarrollo económico, pero de manera ética y socialmente responsable, sin priorizar el beneficio o la utilidad económica de la inversión sobre aspectos reprochables desde un punto de vista social (Cabrera, 2017, pág. 12).

La responsabilidad y la libertad son indispensables en el mundo ético, por razón de la capacidad de elección se da en consecuencia el compromiso de responder por la decisión que se tomó porque también pudo haberse evitado, en otras palabras, el derecho de elección tiene por contraparte la obligación de la responsabilidad por la decisión (Cortina, 2003).

#### **2.1.1.2 Beneficios empresariales**

Entre los beneficios se explica que la ética y la transparencia empresarial son variables que aumentan el valor de una empresa en el mercado. Como se ha dicho, “hacer lo correcto” por parte de una empresa va más allá de la declaración de misión y de principios éticos, o de continuas evaluaciones y sanciones (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, 2014).

Esto implica una política laboral justa y equitativa, ser responsable con el medio ambiente y con la comunidad en la que se vive hace que la empresa sea mejor valorada por la opinión pública, los clientes y las autoridades reguladoras. Adicionalmente, permite ahorrar dinero, ya que las demandas, costos ambientales y sanciones, podrían generar verdaderas catástrofes. Los beneficios para la empresa incluyen, según (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, 2014):



- **Aumenta el valor de la empresa:** Variados estudios han demostrado que los beneficios de programas y estrategias para mejorar los lugares de trabajo y los costos por no hacerlo están unidos al valor de mercado de la compañía.
- **Mejorar la habilidad para retener y atraer a los mejores colaboradores:** Las estrategias para conciliar trabajo y vida personal se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente entre profesionales jóvenes y colaboradores especializados.
- **Fortalece la confianza y lealtad de los colaboradores:** Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de colaboradores está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades.
- **Fortalece la reputación:** Los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus colaboradores, son consumidores, proveedores y socios y también con la comunidad en la cual operan.

### **2.1.1.3 Implicaciones de la responsabilidad social empresarial**

Las implicaciones hacen referencia a que la responsabilidad social empresarial beneficia a la organización en todas las áreas involucradas, ya sea de forma interna como externa. Ríos (2011) identifica los siguientes beneficios:

- **Beneficios externos:** se hace referencia a la imagen pública, la percepción de la marca y la fidelidad de los consumidores.

- **Beneficios internos:** son todos los referentes a valores, gestiones del recurso humano, innovación, entre otras.

Dependiendo del tamaño de la empresa también se benefician las gestiones económicas, favoreciendo un desempeño más sustentable y aportando a la reducción de costos, lo que aumenta la eficiencia en las operaciones. Las principales implicaciones que conlleva una gestión socialmente responsable para las empresas son, según (Ríos, 2011):

- **Implicaciones operacionales y financieras:** una estrategia de negocios eficiente deberá estar basada en dos principios: Que se refiere a una diferenciación en el mercado, generando una imagen positiva y presencia de la organización en el entorno. Además, busca la eficiencia operativa optimizando el uso de los recursos.
- El segundo principio consiste en tomar en cuenta que las políticas socialmente responsables influyen en los estados financieros, pues implican tiempo y recursos (tanto económicos como humanos).
- **Implicaciones en la comunicación e imagen pública:** requiere ejecutar mecanismos de comunicación con los grupos de interés, definiendo el objetivo que se busca perseguir, el destinatario y el medio ideal a utilizar, lo que influirá directamente en la imagen pública.
- **Implicaciones en la cultura organizacional:** la cultura requiere de un proceso gradual y persistente. Por lo anterior, resulta importante alinear la visión y misión de la responsabilidad social empresarial con la de la organización, para no generar incongruencias entre lo que se establece y lo que en realidad se ejecuta.

Las políticas ayudan a solucionar problemas antes de que se vuelvan serios. Siendo estas declaraciones o entendimientos generales que guían o canalizan el pensamiento en la toma de decisiones (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008).

#### **2.1.1.4 Alcances de responsabilidad social empresarial**

En la responsabilidad social empresarial se pueden visualizar los siguientes alcances, según (Momborg, 2007):

- **Alcance social y de desarrollo:** Desde este punto de vista la responsabilidad social empresarial se centra en las actividades realizadas por la empresa con el fin de contribuir a la sociedad y la comunidad externa a ésta, cumpliendo con el sentido del deber y considerando en esto a los grupos más vulnerables.
- **Alcance solidario e igualitario:** En esta noción la empresa se reconoce como un sistema inserto en uno mayor, destacándose ésta en la contribución a las oportunidades y la igualdad de las personas, en este sentido es que se reconoce la existencia implícita de derechos y deberes, por parte de las empresas y la sociedad.
- **Alcance de auto referencia:** Esta noción considera solo el interior de la empresa, es decir, la relación que se produce entre ésta con los accionistas, clientes y trabajadores, sin que hayan responsabilidades de otro tipo hacia la comunidad externa, enfocándose solo al mercado y visualizando a la empresa como generadora de ganancias.
- **Alcance ético sistémico:** Se considera una visión integral de la empresa en la sociedad, donde se rescata la responsabilidad de ésta con sus grupos de interés de manera permanente.

- **Alcance ético y de valores:** La responsabilidad social empresarial como reflejo de la empresa o las personas que están a cargo de éstas, destacando el énfasis de trabajar bajo valores y difundirlos a todas las áreas, fomentando el surgimiento de una ética corporativa que va a sustentar el proceso de toma de decisiones en la empresa.

#### **2.1.1.5 La responsabilidad social empresarial como una ventaja competitiva**

La responsabilidad social empresarial permite hacer visible los beneficios de todo el valor social de la compañía. Además coadyuva en la consecuencia de varios de los intangibles más valorados en el momento actual, la innovación, la reputación, la transparencia, la información veraz y fluida, confianza y una comunicación cada vez más proactiva y ágilmente entre la empresa y sus grupos de interés (Merones, 2011).

Toda una serie de beneficios, que en suma se asocian a la implementación eficaz de la responsabilidad social en las empresas que constituyen el incentivo ideal para motivar a los directivos a confiar en las herramientas emanadas. En este sentido, podemos decir que la responsabilidad social empresarial genera valores, y fomenta la innovación, facilita la gestión y genera rentabilidad, aporta valor y confianza y todo ello redundando en una mejora de la reputación corporativa y contribuye a aumentar la legitimidad. Estos factores a su vez, inciden positivamente en la competitividad empresarial (Merones, 2011).

Las empresas responsables buscan tener una conducta ética y de respeto a la ley de todos sus colaboradores y se proyectan hacia la sociedad como un agente social y económico. Estas organizaciones no solo buscan satisfacer las necesidades del mercado o línea de negocio donde se desarrollan, sino

también buscan contribuir a una sociedad solidaria, equitativa y socialmente responsable (Reyno, 2007).

#### **2.1.1.6 Ejes de la responsabilidad social empresarial**

Se define como ejes de acción a los elementos que las empresas deben considerar como centrales en una estrategia de responsabilidad social empresarial estos ejes sirven como base para que definan sus estrategias sustentables. Según el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial (2014), estos son:

1. **Gobernabilidad:** Principios y fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a la operación de la empresa, su transparencia interna y externa, así como su cumplimiento con el régimen legal.
2. **Público interno:** (Calidad de vida laboral): Condiciones óptimas y adecuadas en términos laborales, para lograr mayor productividad y desarrollo personal.
3. **Medio ambiente:** Respeto y cuidado del entorno natural, en la forma como se hacen negocios, logrando mejor uso de sus insumos, reduciendo emisiones y residuos, generando mayor eficiencia, y produciendo más con menos.
4. **Proveedores:** Es el principio que parte de la selección de los proveedores y de una construcción de una relación responsable y sostenible. Una empresa responsable en su operación también exige los mismos criterios a toda su cadena productiva. Además contribuye una relación basada en el intercambio transparente de información, tecnología e ideas. En la medida que se benefician mutuamente se

generan incrementos en productividad, reducción de costos de transacción y se adaptan mutuamente a sus necesidades más rápido.

5. **Mercadeo:** Es la responsabilidad de la empresa con sus clientes y/o consumidores en términos de mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumplimiento con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades. Esto fortalece la marca y da una mayor lealtad del cliente.
6. **Comunidades:** Contribuir al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas en donde opera la empresa y donde tenga intereses comerciales. Esta relación debe estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes, logrando así un desarrollo sostenible; reforzando la reputación de la empresa y logrando la confianza por parte de la comunidad.
7. **Política pública:** Participar en el diseño de políticas estatales y hacer alianzas para ejecutar proyectos conjuntos con gobiernos locales o centrales, con el propósito de ampliar el impacto de buenas prácticas a nivel nacional.

### 2.1.1.7 Dimensión interna y externa de la responsabilidad social

Para trabajar con la RSE es necesario tomar en cuenta dos dimensiones que se encuentran en la empresa. Las dimensiones a tomar en consideración son las siguientes, según (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, 2014):

- **Dimensión Interna:** primero la empresa debe asegurarse de que está cumpliendo con la ley y está teniendo una conducta ética guiada por los valores y la transparencia. Como siguiente paso, la compañía debe ser responsable con sus colaboradores y debe asegurarse que está desarrollando al máximo el potencial de su capital humano que es el que finalmente hace posible el negocio.
- **Dimensión externa:** al estar fuera de la organización, se debe seguir una secuencia lógica, de lo más cercano a lo más externo y lejano a ella. Es decir, se debe comenzar a trabajar con aquellos públicos interesados más inmediatos a la empresa y su entorno cercano. Para lograr esto es necesario pensar en una proyección hacía las familias de los colaboradores para luego enfocarse en las comunidades en donde la empresa lleva a cabo sus operaciones.

Una organización que aplicada buenas políticas tanto en lo interno como lo externo obtiene los siguientes resultados: (Fernández, 2009)

- Una buena imagen corporativa obtenida.
- Mejora de imagen de la marca.
- Mejora de relación con el entorno.
- Incremento de Notoriedad.
- Incremento de la influencia de la empresa en la sociedad.

- Mejora en la imagen pública.
- Fidelidad y compromiso de los trabajadores.
- Mejora del clima laboral; en la productividad y calidad.
- Fomento de una determinada cultura.

### **2.1.2 Responsabilidad Social Interna**

La responsabilidad social interna, se refiere al desarrollo de acciones, políticas y programas relacionados a dos aspectos: (Bravo & Buele, 2010)

- La responsabilidad económica de la empresa para con sus accionistas o dueños.
- La responsabilidad de la empresa en materia laboral, para con los trabajadores.

Para que la empresa lleve a cabo la responsabilidad social de manera interna, es indispensable que subsista dentro de la industria con un funcionamiento acorde a las exigencias del mercado. Es importante destacar que ambos aspectos dependen directamente el uno del otro. Si la empresa se desempeña eficientemente, con un nivel de rentabilidad acorde a las exigencias de los inversionistas, le será más fácil cumplir con sus deberes como empleadora. Por otro lado, si la responsabilidad laboral de la empresa se logra efectivamente, la firma podrá alcanzar mayores niveles de productividad, con un personal motivado y de mayor rendimiento (Bravo & Buele, 2010).

La Responsabilidad Social Interna no se limita al cumplimiento de los derechos y normas laborales, sino a acciones que deben trascender la normativa y apropiarse de la esencia sustantiva de este discurso:

Invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en



el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales (Jaramillo, 2011, pág. 170).

#### **2.1.2.1 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial Interna**

Los departamentos de recursos humanos y el derecho laboral se han preocupado, tradicionalmente, por la salud y los riesgos laborales, el fomento de la calidad del empleo, las reestructuraciones empresariales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inserción laboral (Caneda, 2004).

- **La dimensión organizativa**

Dentro de esta área destacamos dos aspectos principales: La adaptación y gestión del cambio, la deslocalización y la reestructuración empresarial son dos fenómenos muy generalizados. El efecto negativo que tienen sobre los empleados y las comunidades afectadas es innegable. No obstante, la RSE interna puede ayudar a suavizar estos efectos no deseados, por ejemplo, a través del fomento de la empleabilidad –entendida como la capacidad de una persona de conseguir trabajo, mantenerlo y reubicarse en caso de reestructuración– (Caneda, 2004).

- **La dimensión de las personas**

Los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de RSE interna. Hay dos ámbitos en especial que toda buena política de RSE interna debería tener muy en cuenta. Las políticas de formación y aprendizaje (Curto Grau, 2012).

- **La dimensión de las relaciones**

La participación, la implicación y el compromiso de los empleados. Existen diferentes formas de implicar al trabajador con su empresa. Una de ellas es la participación de los empleados en los beneficios y el capital de esta. Es una fórmula cada vez más extendida entre las compañías –sobre todo entre los directivos, pero también a otros niveles-. (Curto Grau, 2012)

- **La dimensión ambiental**

Probablemente la línea de actuación más destacada en este ámbito es la conciliación de la vida familiar y laboral. Es una de las áreas de RSE interna donde más capacidad tiene la empresa para ejercer su responsabilidad social yendo, voluntariamente, más allá de la ley para promover la satisfacción de sus empleados (Curto Grau, 2012).

### **2.1.2.2 Beneficios de RSE Interna**

Los beneficios que brinda la Responsabilidad Social Empresarial Interna, son los siguientes, según (Anker, Chernyshev, Egger, Mehran, & Ritter, 2012):

- Mayor confianza de los colaboradores por la empresa, la sienten como suya.
- Aumento de calidad, y por ende, mayor satisfacción del cliente.
- Disminución de la rotación de personal y de los costos de reclutamiento y entrenamiento.
- Mayor aporte de los trabajadores, por ejemplo, mediante la innovación directa; simplificación de procesos, disminución de costos, mayor eficiencia, mayor alcance de metas.

### **2.1.2.3 Modelos de responsabilidad social empresarial interna**

A continuación se presentan algunos modelos de gestión de responsabilidad social empresarial, que sirven de referencia teórica para el presente estudio; lo que no implica que, necesariamente, se considerarán como base para la elaboración de la propuesta que se formula al final del trabajo. Los modelos que se describen a continuación son genéricos y contemplan medidas de responsabilidad social, tanto a nivel interno como externo de las organizaciones.

#### **2.1.2.3.1 Modelo de gestión EFR (Empresas Familiarmente Responsables)**

Este modelo fue creado por la fundación Española Más Familia y tiene como objetivo el procurar un alto índice de retención del talento humano, impactar en la mejora de la motivación de los colaboradores y maximizar la buena reputación y competitividad organizacional (Grupo Gesor, 2014).

Con la implementación de este modelo se pretende establecer medidas de conciliación e igualdad que se orientan a lograr personas y familias más felices, mediante el equilibrio e integración de las necesidades y expectativas tanto de la vida laboral como la familiar (Grupo Gesor, 2014).

Figura 4. Modelo de Gestión para Empresas Familiarmente Responsables



Fuente: (Grupo Gesor, 2014)

#### 2.1.2.3.2 El Modelo RESOCO

El modelo RESOCO es un conjunto de productos y servicios de apoyo a las pequeñas y medianas empresas en su compromiso con la sociedad tomando como referencia fundamental el Modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) desarrolla el concepto de la Calidad Total y está orientado hacia la Excelencia. Todo ello se complementa con la aplicación de una herramienta telemática que permite la implantación de un plan de acción social y auditoría independiente.

La implantación y gestión de este modelo impulsa la mejora de la competitividad dentro de las organizaciones. La solución RESOCO se fundamenta en un modelo que representa una referencia de organización

socialmente responsable. Para su definición, se ha llevado a cabo una intensa investigación a nivel internacional donde se analizaron diferentes modelos, metodologías, buenas prácticas y bibliografía relacionada con la materia. Este proceso fructificó en un modelo de referencia, una metodología de autoevaluación y una metodología de definición de Plan de Mejora apoyados todos ellos a través de herramientas telemáticas, dirigidos a apoyar a las organizaciones en la búsqueda de la sostenibilidad a largo plazo. Por tanto, RESOCO es un modelo basado en modelos ya existentes y estándares de gran aceptación como el Modelo EFQM de Excelencia, el estándar AA1000, la Norma SA 8000 o el Global Reporting Initiative (GRI) (Mochales, 2014).

De esta forma, RESOCO establece los principios básicos que generan un marco de actuación de referencia para todo tipo de organizaciones.

Los objetivos son: (Mochales, 2014)

- Transparencia.
- Seguridad y salud laboral.
- Modelos de gestión enfocados al desarrollo del conocimiento y la participación.
- Respeto por el medio ambiente.
- Colaboración con agentes sociales.
- Inversión socialmente responsable.
- Conducta ética.
- Respeto de los derechos humanos y mejora continua.

Este modelo establece que sólo aquellas organizaciones que basen su estrategia y sus procesos de decisión en los principios de la RSC se considerarán socialmente responsables. El modelo RESOCO plantea 7

criterios de actuación integrados en un Modelo de Gestión basado en los principios de la responsabilidad social de las empresas.

Figura 5: Elementos de RSC según el modelo RESOCO



Fuente: (Mochales, 2014).

A pesar de que los conceptos que propone son generalistas y universales, su aplicación ha estado muy limitada al campo de las pymes (y en concreto, de pymes de los sectores de tecnologías de información y nuevas tecnologías) al establecer, como principal objetivo, la definición de un manual de supervisión y control de las iniciativas de RSC desplegadas en un contexto de actuación más bien reactivo (Mochales, 2014).

### **2.1.2.3.3 El modelo integral INCAE.**

Este modelo (ver figura 6) propone la aplicación y seguimiento de un Manual de Indicadores de responsabilidad social corporativa como herramienta de autodiagnóstico dirigida a revisar la gestión de la empresa en cada ámbito que comprende una conducta socialmente responsable.

Es un modelo de aplicación fundamental en países de la región centroamericana y tiene en cuenta los siguientes aspectos: (Mochales, 2014)

- Las fortalezas nacionales de los países centroamericanos.
- Las tendencias internacionales de RSC.
- La herramienta debe permitir comparaciones entre empresas y sectores y ser adaptable a los diferentes países de la región.
- Los resultados obtenidos de esta herramienta deben de ser de alta relevancia para el sector privado desde la perspectiva de un punto de comparación en el avance de la región centroamericana en lo relativo a RSC.

El Modelo INCAE comprende ocho categorías que a su vez están ubicadas en dos dimensiones generales: interna y externa (ver figura 6). Dentro de la dimensión interna se encuentran las siguientes categorías: (Mochales, 2014)

#### **1. Cumplimiento de leyes.**

En primera instancia, las empresas deben cumplir con el marco legal establecido que incluye la legislación laboral, tributaria y ambiental de cada país. Adicionalmente al cumplimiento del marco legal, las empresas deben de cumplir estándares establecidos, ya sea por certificaciones internacionales o por políticas corporativas, de productos y de seguridad laboral. Si bien no

existe legislación sobre algunos temas de RSC y sobre los que sí existe legislación son nuevos y en constante revisión, sirven como punto inicial de evaluación.

## **2. Ética y transparencia.**

El código de ética y las prácticas que permiten transparencia son las bases para el cumplimiento de los objetivos operacionales y estratégicos de la organización. Estos guían el comportamiento ante aquéllos con quienes mantiene relaciones la empresa como son los proveedores, inversores y colaboradores. Forman parte de esta categoría los mecanismos comunicación y control que determinen el cumplimiento de las mismas.

## **3. Desarrollo de capital humano.**

El éxito de toda organización depende de la calidad de sus recursos humanos. Esta categoría se refiere a prácticas internas que buscan mejorar el desempeño de los colaboradores a través de capacitación o de políticas de promoción interna.

## **4. Minimización de impactos negativos.**

Independientemente del negocio, toda empresa en algún momento en sus operaciones genera un impacto negativo. El impacto negativo que se da en todas las empresas está relacionado con los colaboradores y con la seguridad en el lugar de trabajo y con los despidos o reducciones de personal. Otros aspectos que se incluyen en esta categoría dependerán de sus actividades productivas como son acciones dirigidas a encontrar soluciones innovadoras que aseguren el uso sostenible de los recursos naturales y que reduzcan al máximo el impacto negativo de la empresa en el ambiente.



## 5. Proyección hacia las familias.

Dentro de esta categoría se incluyen las inversiones que aumenten la calidad de vida de las familias de los colaboradores directos de la empresa.

## 6. Proyección a la comunidad y beneficios para sus colaboradores

Esta categoría abarca una amplia gama de acciones enfocadas en causar un impacto positivo en las comunidades. Algunas de estas acciones incluyen la generación de empleo, voluntariado de colaboración, donación de productos.

Figura 6. Categorías y subcategorías de RSC según modelo INCAE.

Dimensión Interna	Cumplimiento de Leyes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cumplimiento de Legislación Laboral</li> <li>•Cumplimiento de Obligaciones Tributarias</li> <li>•Cumplimiento de Parámetros Ambientales</li> <li>•Cumplimiento de Parámetros de Productos</li> <li>•Cumplimiento de Estándares de Seguridad</li> </ul>
	Ética & Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Política de Transparencia y ejecución</li> <li>•Existencia y ejecución de Código de Ética</li> <li>•Transparencia en reportes formales</li> <li>•Calidad y frecuencia de Reportes Sociales</li> </ul>
	Desarrollo de Capital Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inversión de formación de Colaboradores</li> <li>•Programas de Capacitación</li> <li>•Política de Promoción Interna</li> <li>•Sistema de evaluación y retroalimentación</li> <li>•Relación productividad y Compensación</li> </ul>
	Mitigación de Impactos Negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Políticas y mecanismos de Seguridad laboral</li> <li>•Manejo de despidos y reducciones de personal</li> <li>•Frecuencia y Manejo de Accidentes Laborales</li> <li>•Manejo de desechos, aguas, emisiones</li> <li>•Ciclo de Vida del Producto</li> </ul>
Dimensión Externa	Beneficios de Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Salarios relativos a la industria</li> <li>•Sistemas de seguridad social y pensiones</li> <li>•Políticas corporativas de salud</li> <li>•Subsidios a colaboradores</li> <li>•Evaluación de clima organizacional</li> <li>•Rotación de personal</li> </ul>
	Proyección a las Familias	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Beneficios y subsidios a la familia del colaborador directo</li> <li>•Conocimiento de los beneficios</li> <li>•Impacto en calidad de vida de las familias</li> </ul>
	Proyección a las Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Generación de empleo directo o indirecto</li> <li>•Contribuciones y apoyo a proyectos sociales</li> <li>•Desarrollo de infraestructura pública o compartida</li> <li>•Voluntariado</li> <li>•Proyección de RSE a clientes y proveedores</li> </ul>
	Proyección a nivel Nacional o Regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Niveles de inversión total</li> <li>•Apoyo a instituciones del estado</li> <li>•Alianzas y apoyo a ONGs sociales</li> <li>•Colaboración con universidades</li> <li>•Comunicación y promoción de estándares</li> <li>•Valor Económico agregado social</li> </ul>

Fuente: (Mochales, 2014)

## **7. Proyección a nivel nacional o regional.**

Esta categoría incluye el impacto económico global de la empresa que es generado por los niveles de inversión en el país, alianzas con organizaciones sociales.

El Modelo plantea que la empresa debe enfocarse de manera integral y balanceada en cada una de las áreas críticas así como identificar y satisfacer los requerimientos de cada una de las partes interesadas para alcanzar una conducta de responsabilidad para con la sociedad donde opera. En este sentido, propone ocho categorías que pueden dividirse, a su vez, en una serie de subcategorías. Paralelamente, para cada subcategoría se ha diseñado un grupo de variables de medida específicas. Por ejemplo, el vértice “cumplimiento de las leyes” está compuesto por seis subcategorías en total; una de estas subcategorías es “cumplimiento de legislación laboral”, la cual a su vez incluye un grupo de indicadores cualitativos con preguntas cerradas de respuesta Sí o No. El detalle de categorías y subcategorías se puede ver en la figura anterior (Mochales, 2014).

### **2.1.2.3.4 Modelo de indicadores ETHOS**

Este modelo es una herramienta de evaluación y seguimiento de uso interno, en el cual después de hacer un cuestionario y tener el diagnóstico de la empresa se procede a compararse con las mejores empresas de la región y generar un ranking durante el periodo o semestre.

Las organizaciones que han aplicado algún modelo, han obtenido resultados significativos, aunque en la práctica se encontró que las empresas no aplican un modelo de responsabilidad social específico frente a lo que infiere la teoría, lo cual se debe a al desconocimiento de los fundamentos de la responsabilidad

social y como aporta al mejorar el entorno, de ahí que cada organización lo aplica como mejor le parezca (Dorado, 2019).

El año 2013 se emprendió un proceso, estudiando algunos conceptos y definiciones, que fueron tomados como base en la Unión Europea, ISO 26000 y acción de RSE de Chile. De esa manera surgió el compromiso que debe adquirir cada empresa para desarrollar ideas que fundamenten las cinco áreas de RSE y estas son: (Dorado, 2019)

1. **Ética y gobierno corporativo:** hace referencia a la forma como la empresa es capaz de tomar sus decisiones de manera integral, soportadas en un conjunto de principios, los cuales repercuten en cada proceso de la organización y se reflejan en el respeto por los Derechos.
2. **Calidad de vida y prácticas laborales:** comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza en una empresa, es “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”. Dicho de otro modo se refleja en las relaciones interpersonales, por lo tanto, la empresa debe brindar al empleado un buen ambiente laboral para que este se sienta a gusto y pueda realizar las actividades laborales de una manera eficaz.
3. **Participación activa de la comunidad:** tiene que ver con el impacto que la empresa genera en el entorno, con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades, como prácticas sociales.
4. **El medio ambiente:** es el compromiso que tiene la organización con el medio ambiente, evaluando constantemente el impacto ambiental que ocasiona, para ello debe buscar soluciones para mitigar la contaminación, y optimizar los recursos.

5. **Cadena de valor:** la empresa debe conocer y priorizar a sus colaboradores tanto a nivel interno como externo, y como estos se pueden ver afectados por el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa.

Tal como lo plantea Rivera y Malaver (2011) el “logro del éxito comercial de modo que se respeten los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente”. No solo se debe buscar el beneficio económico, sino también propender por el desarrollo de la sociedad.

Figura 6. Indicadores ETHOS



Fuente: (Dorado, 2019)

### 2.1.3 Condiciones laborales

Las condiciones laborales de un trabajador, son los factores de su entorno intrínseco, que determina la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato, que la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: (Chiavenato, 2009)

El primer factor que menciona, son los factores higiénicos, estos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y, engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo (Chiavenato, 2009).

El segundo, son los factores motivacionales, se refieren al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia.

Del mismo modo, Neffa, indica que las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos e impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías; también, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación, si existen los comités mixtos de prevención de los riesgos (Neffa, 2015).

Por su parte, Chiavenato, menciona que la higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas (Chiavenato, 2009).

Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo. Así, un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto (Chiavenato, 2009).

Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés. Los principales puntos del programa de higiene laboral serían, según (Reyes Ortiz, 2016):

**a) Entorno físico del trabajo, que incluye:**

- **Iluminación:** la cantidad de luz adecuada para cada tipo de actividad.
- **Ventilación:** la eliminación de gases, humos y olores desagradables, así como la separación de posibles exhalaciones o la utilización de máscaras.
- **Temperatura:** dentro de niveles adecuados.
- **Ruidos:** la eliminación de ruidos o la utilización de protectores auriculares.
- **Comodidad:** un entorno agradable, relajado y amigable.

**b) Entorno psicológico del trabajo, que incluye:**

- Relaciones humanas agradables.
- Tipo de actividad agradable y motivadora.
- Estilo de administración democrático y participativo.

- Eliminación de posibles fuentes de estrés.
- Entrega personal y emocional.

**c) Aplicación de principios ergonómicos, que incluye:**

- Máquinas y equipos adecuados para las características humanas.
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas.
- Herramientas que reducen la necesidad de esfuerzo físico humano.

**d) Salud ocupacional**

Una manera de definir salud es decir que no hay enfermedad. Sin embargo, los riesgos de salud, como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como las condiciones estresantes del trabajo pueden provocar riesgos en el trabajo. El entorno laboral en sí también puede provocar malestares, por lo que una definición más amplia de salud implica un estado físico, mental y social de bienestar. Esta definición hace hincapié en las relaciones entre el cuerpo, la mente y las normas sociales (Reyes Ortiz, 2016).

Chiavenato, menciona también que, según Herzberg, la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados, al definir que los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a la persona. Incluyen las instalaciones y el ambiente y engloban las condiciones físicas, el salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Son el contexto del trabajo. En la práctica, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas (Chiavenato, 2009).

Por ello los llamados factores de insatisfacción incluyen:

- Salario percibido
- Prestaciones sociales percibidas
- Condiciones físicas de trabajo y comodidad
- Relaciones con el gerente
- Relaciones con los colegas y camaradería
- Políticas de la organización.

Según los autores, Hellriegel y Slocum. Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación, la radiación y la contaminación del aire son sólo algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados. La exigencia de viajar mucho o de trasladarse largas distancias para llegar al trabajo son otros aspectos que los empleados pudieran encontrar estresantes. Las malas condiciones laborales, el exceso de viajes y las jornadas de trabajo prolongadas se suman para aumentar el estrés y disminuir el desempeño (Reyes Ortiz, 2016).

Forastieri, menciona que las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social (Forastieri, 2005).

El medio ambiente de trabajo incluye no solo la infraestructura física de los lugares de trabajo, sino también el entorno inmediato en el que se realiza una actividad, ya sea productiva o de servicios; ya sean lugares de trabajo abiertos o cerrados, temporales o permanentes; así como, los insumos y medios para la producción, es decir, los agentes y materiales utilizados, las herramientas y



el equipo necesarios para un determinado proceso productivo, o un determinado servicio. Asimismo, señala que las malas condiciones de trabajo contribuyen a accidentes ocupacionales y enfermedades, baja productividad, estrés, fatiga y falta de satisfacción en el trabajo (Forastieri, 2005).

### **2.1.3.1 Variables de las condiciones de trabajo**

La literatura indica que dentro de las condiciones laborales revisten importancia los riesgos en el trabajo, tales como el estrés, condiciones físicas peligrosas, número de horas trabajadas, tiempo de desplazamiento al trabajo y grado de control y autonomía sobre el trabajo; también se consideran aspectos referidos a las relaciones contractuales como el tipo de jornada, el tipo de contrato y el salario recibido (Cascales, 2010).

Neffa, indica que las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, van a influir sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores insertados en su colectivo de trabajo, influencia que va a depender en cada caso, de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo. Según (Neffa, 2015), esas variables son:

- El proceso de trabajo predominante,
- La naturaleza, el contenido, la organización y la división del trabajo correspondiente,
- La higiene, seguridad y salud ocupacional,
- La ergonomía,
- La duración y configuración del tiempo de trabajo,
- La carga física, psíquica y mental del trabajo,
- El sistema de remuneraciones,
- El modo de gestión de la fuerza de trabajo,

- Las condiciones generales de vida y posibilidades de participar en el mejoramiento de dichas condiciones.

### **2.1.3.2 Factores de las Condiciones de trabajo**

Las condiciones de trabajo, vale decir las condiciones que caracterizan el proceso de trabajo y bajo las cuales se reproduce, por ende, la fuerza de trabajo, aparecen relacionadas con los siguientes factores:

#### **a) La organización y el contenido del trabajo.**

Este aspecto se refiere a la división social del trabajo, es decir, a la concepción y ejecución del mismo, y a la división técnica o división de las diferentes etapas del proceso (Mattié, 1994).

#### **b) Duración del tiempo de trabajo**

Se refiere a los efectos que pudiera ocasionar al trabajador la duración de la jornada de trabajo y las características de la misma, tales como el disponer de pausas de descanso y alimentación, horas extraordinarias, jornada nocturna, etc. Se incluye en este punto también el disponer de vacaciones anuales (Mattié, 1994).

#### **c) Los sistemas de remuneración**

Se toma en cuenta en este caso si el trabajador recibe un salario por jornada de trabajo o por rendimiento (o destajo), dado que los efectos varían puesto que una persona sometida a la tensión que genera el estar obligado a mantener un incremento de la productividad, tendrá patrones de conducta y comportamiento diferentes a aquella que solo debe preocuparse por cumplir

un horario máximo de trabajo con un nivel de producción preestablecido (Mattié, 1994).

#### **d) La ergonomía**

Se refiere a la capacidad de adaptación de los elementos materiales del proceso de trabajo a las características individuales de los trabajadores que intervienen en el, tales como la edad, sexo, rasgos corporales, defectos físicos, etc. (Mattié, 1994)

#### **e) El modo de gestión de la fuerza de trabajo**

Se refiere, en primer término, a la estabilidad y seguridad que ofrezca el puesto de trabajo o empleo y sus consecuencias sobre el trabajador, en relación particularmente a factores psicológicos y de autoestima que pudieran repercutir en su propia labor de manera negativa como el provocar accidentes, por ejemplo (Mattié, 1994).

### **2.1.3.3 Indicadores de las condiciones laborales**

De acuerdo a Reyes Ortiz (2016), los principales indicadores de las condiciones laborales son los siguientes:

#### **a) Condiciones del entorno**

- Espacios para realizar su trabajo
- Máquinas y herramientas
- Muebles
- Iluminación
- Equipos informáticos

- Protección contra incendios y riesgos de sismo (Reyes Ortiz, 2016)

**b) Condiciones de riesgo**

- Ruidos
- Contaminación del aire
- Productos inflamables
- Riesgos eléctricos
- Temperaturas extremas (Reyes Ortiz, 2016)

**c) Condiciones sobre los servicios del centro de trabajo**

- Comedor
- Servicios higiénicos
- Guardería
- Botequines (Reyes Ortiz, 2016)

**2.1.3.4 Indicadores de satisfacción laboral**

Reyes Ortiz (2016), elabora los indicadores de satisfacción laboral, basándose en la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, los cuales se citan a continuación:

**a) Factores higiénicos o insatisfactorios (Factores extrínsecos)**

- Salario
- Beneficios sociales
- Políticas de la institución
- Supervisión recibida

- Oportunidad de ascenso
- Las relaciones con sus compañeros
- Tratamiento justo del jefe
- Horario de trabajo
- Estabilidad en el empleo
- Régimen de contratación

#### **b) Factores motivadores o satisfactorios (factores intrínsecos)**

- La remuneración por horas de trabajo extra
- Realización profesional
- Reconocimiento profesional
- Responsabilidad asignada
- Utilización de capacidades adquiridas
- Tareas o trabajos recargadas

## **2.2 Referencias organizacionales**

El presente estudio está referido a las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, por lo que es importante conocer las principales características de este sector.

### **2.2.1 Características generales**

El sector de muebles pertenece al sector secundario, cuyo objetivo es transformar las materias primas o productos semielaborados en productos terminados listos para su venta.

El sector manufacturero es aun hoy en día la tercera industria en volumen de ocupación del mundo y la tercera en Bolivia. Es un sector básico y

característico de actividad que, como el conjunto de la industria manufacturera, está en continua evolución en el marco de una economía global y cambios continuos (Alave & Mamani, 2018).

Existen Pymes a las que se pueden denominar de “larga trayectoria”, puesto que han sido creadas hace dos o tres décadas en un entorno mucho más favorable que el actual, cuando el grado de competencia no era tan alto y había posibilidad de crecimiento para todos los competidores. También existen empresas de “corta trayectoria”, que son las que empezaron sus actividades en un periodo no mayor a un año, su futuro depende de la evolución de este (Alave & Mamani, 2018).

### **2.2.2 Ciclo de fabricación de muebles**

El ciclo completo de la fabricación de muebles comprende la producción de madera y su posterior transformación, las industrias propiamente de fabricación de muebles, es decir, las que realizan los procesos de talado, secado y acabado, en los muebles exclusivamente de madera, y en el caso de los muebles de melamina en el mercado boliviano la mayor parte son importados y la otra parte se los fabrican en el país específicamente en el departamento de Santa Cruz que posteriormente son destinados a diferentes Mypes del país para su transformación. Las industrias propiamente de transformación se suelen dividir en función de las materias primas utilizadas y/o el tipo de actividad que llevan a cabo. Según (Alave & Mamani, 2018):

- a) Fabricación de muebles de madera.
- b) Fabricación de muebles de melamina (cartón prensado, material reciclado, tableros, viruta).
- c) Fabricación de muebles con otro tipo de materiales.

### **2.2.3 Empresas artesanales**

Las Pymes artesanales se refieren a las que elaboran sus productos de forma manual, por personas, sin el auxilio de maquinaria o automatizaciones, por lo que el objeto o producto obtenido puede contar con piezas distintas a las demás. La artesanía como actividad material se suele diferenciar del trabajo en serie o industrial (Alave & Mamani, 2018).

Muchas veces no se conoce lo que realmente implica la elaboración de productos artesanales y las características que éste debe poseer, confundiéndolos con manualidades u otro tipo de productos. El Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) a través de su "Manual de diferenciación entre artesanía y manualidad", señala que la artesanía es:

Un objeto o producto de identidad cultural comunitaria, hecho por procesos manuales continuos auxiliados por implementos rudimentarios y algunos de función mecánica que aligeran ciertas tareas. La materia prima básica transformada generalmente es obtenida en la región donde habita el artesano. El dominio de las técnicas tradicionales de patrimonio comunitario permite al artesano crear diferentes objetos de variada calidad y maestría, imprimiéndoles, además, valores simbólicos e ideológicos de la cultura local. La artesanía se crea como producto duradero o efímero, y su función original está determinada en el nivel social y cultural, en este sentido puede destinarse para el uso doméstico, ceremonial, ornato, vestuario, o bien como implemento de trabajo (Velasco, 2013, pág. 16).

El sector artesanal tiene una gran importancia tanto desde el punto de vista económico como cultural, La mayoría de las actividades artesanales se caracterizan por el reducido tamaño de las unidades de producción que

trabajan en régimen de autoempleo. Es decir, son unidades productivas en las que predominan artesanos que, generalmente, cuentan con la ayuda de su familia.

## **2.3 Referencias legales**

Existen diversas normas relativas a la Responsabilidad Social Empresarias, sobre todo en el ámbito internacional; así como normas nacionales que regulan las actividades de las Pymes, las cuales se describen a continuación.

### **2.3.1 Normativa internacional**

A nivel internacional se tienen los siguientes instrumentos:

#### **2.3.1.1 Pacto Mundial de Naciones Unidas**

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (1999) es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Actualmente cuenta con cien redes locales, que actúan localmente y ejercen de intermediarias entre la sede central, situada en Nueva York, y el propio país.

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, mediante la cual las organizaciones adheridas se comprometen a promover la consecución de los diez principios del Pacto Mundial mediante sus actividades y operaciones. Estos principios abarcan cuatro grandes áreas: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción (Gobierno de España, 2020).

#### **2.3.1.2 Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**



La Declaración sobre las Empresas Multinacionales (Declaración EMN) es el único instrumento de la OIT que brinda orientación dirigida directamente a las empresas sobre política social y prácticas inclusivas, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo. Es el único instrumento global en esta materia elaborado y adoptado por gobiernos, empleadores y trabajadores de alrededor del mundo (Gobierno de España, 2020)..

A pesar de que la Declaración fue adoptada hace cerca de 40 años (y emendada el 2000 y 2006), sus objetivos siguen siendo altamente relevantes en el contexto de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Los principios de la Declaración EMN están dirigidos a empresas multinacionales, gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores y cubren las áreas de empleo, formación, condiciones de trabajo y vida y relaciones industriales, así como la política general.

Todos sus principios están basados en las normas internacionales del trabajo (Convenios y Recomendaciones de la OIT). La Declaración EMN facilita la divulgación y el entendimiento de la Agenda de Trabajo Decente en el sector privado, como señalado en la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (Gobierno de España, 2020)..

### **2.1.3.3 Global Reporting Initiative (GRI)**

La Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative) es una organización internacional independiente que establece los patrones más ampliamente considerados en materia de medio ambiente, corrupción, derechos humanos o derechos laborales para que empresas, gobiernos y otras organizaciones puedan realizar sus informes de sostenibilidad (Gobierno de España, 2020)..

Además, cuenta con la implicación de organizaciones internacionales, como la OCDE, el Pacto Mundial de NNUU, el PNUMA o el ISO. Aconseja a gobiernos, a bolsas o a los reguladores del mercado en su desarrollo de políticas para ayudar a crear un entorno más propicio para los informes de sostenibilidad. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) (Gobierno de España, 2020).

#### **2.1.3.4 ISO 26000:2010 (Responsabilidad Social)**

La Norma ISO 26000 es una guía voluntaria de buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social basada en 7 criterios: el gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de negocio, asuntos de los consumidores y desarrollo de la comunidad; promoviendo la integración de programas de responsabilidad en estos temas en las prácticas internas diarias de las organizaciones (Gobierno de España, 2020).

La ISO 26000 se convierte en una herramienta de gestión integrada, que permite una modalidad de trabajo que incluya todos los procesos de gestión de la RSE desde los diálogos y debates, hasta las alertas sobre cumplimiento de expectativas y dificultades de ejecución (Gobierno de España, 2020).

## **2.3.2 Normativa nacional**

En el ámbito nacional, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, ha emitido la Guía de Responsabilidad Social Empresarial, en el año 2018, que viene a ser el principal instrumento que orienta las acciones de RSE. Sin embargo, existen otras normas que también han incluido, regulaciones en torno al tema. A continuación se describen dichas normas:

### **2.3.2.1 Guía de Responsabilidad Social Empresarial**

La Guía de Responsabilidad Social Empresarial, es una herramienta de apoyo para facilitar a las Unidades Productivas del sector la implementación de prácticas empresariales socialmente responsables, en el ámbito social, ambiental y económico a través de un Sistema de Gestión de RSE, impulsado por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, que sostiene que la aplicación de la Guía, incidirá en el desarrollo sostenible empresarial, que se establecerá bajo los principios de RSE, para una mejor relación con la comunidad, clientes, proveedores, gobierno y otros (Sánchez S. , 2018).

El documento inicia con la definición de términos y luego desarrolla la estructura del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, que incluye: planificación, implementación, evaluación, mejora continua y comunicación; asimismo, contiene los principios de RSE que pueden ser considerados, los ámbitos de acción, los beneficios de la aplicación de la RSE y, finalmente, ilustra con ejemplos el llenado de algunas matrices para organizar un sistema de RSE.

De todas maneras, esta Guía no constituye una norma de aplicación obligatoria, sino que es un documento de referencia para que las empresas bolivianas puedan implementar sistemas de RSE, acorde los principios

### 2.3.2.2 Otras normas

Existen otro conjunto de normas que, en alguna medida, contemplan la RSE en Bolivia, sin embargo, éstas no están vinculadas directamente a las Pymes. A continuación se citan dichas normas:

- Ley No 223, Ley General para Personas con Discapacidad, de 2 de marzo del 2012, en su Artículo 30 establece que, “las empresas privadas legalmente constituidas en todo el territorio del Estado Plurinacional deberán cumplir con la responsabilidad social empresarial a favor de las personas con discapacidad realizando actividades de apoyo para las personas con discapacidad”.
- Ley No 369 de 1 de mayo del 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores, en su reglamentación con el Decreto Supremo No 1807 de 28 de noviembre de 2013. En el inciso b) epígrafe V en su artículo 4, indica que “Ministerio de Desarrollo Productivo y Económica Plural a través de las instancias competentes: Diseñará mecanismos para la implementación de la responsabilidad social empresarial en favor de las personas adultas mayores”; para la inclusión en proyectos y acciones a este grupo vulnerable.
- Ley No 548 de 17 de Julio de 2014, Código Niña, Niño y Adolescente en su parágrafo III del artículo 15 indica que “las empresas privadas deberían cumplir con los programas de responsabilidad social que ejecutan, beneficiando prioritariamente a la niña, niño y adolescente, para el cumplimiento de las políticas, programas y proyectos de atención, prevención y protección de esta población”.

- Ley No 685 de 11 de mayo de 2015, que en su artículo, 6 inciso f), establece como atribución de la Autoridad de Fiscalización de la Empresa “Controlar y supervisar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial aplicable a las Sociedades Comerciales, con excepción de aquellas que se encuentran reguladas por otras disposiciones normativas”.

## CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de intervención

La presente investigación es de tipo cualitativo y descriptivo:

- a) Es cualitativo, porque intenta comprender, interpretar y analizar las percepciones y experiencias de los propietarios/administradores y trabajadores de un grupo de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, sobre las prácticas de Responsabilidad Social y las condiciones laborales de los trabajadores. La información aportada por los sujetos de estudio no es cuantificada, sino descrita e interpretada de forma cualitativa.

Según Ana López, “La investigación cualitativa se preocupa mayormente de comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores a través de la participación en la vida de esos actores” (López, 2001, pág. 86). Las investigaciones cualitativas “enfocan tópicos conceptuales, simbólicos, normativos y otros no susceptibles de ser expresados en números o cantidades” (Yapu, 2006, pág. 120)”.

- b) Es descriptivo, debido a que su propósito es conocer las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que implementan las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades,

proceso, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis; es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92).

### **3.2 Universo o población de estudio**

La población de estudio estuvo conformada por los administradores y trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, que suman un total de 22 unidades productivas<sup>4</sup>.

Para el presente estudio se consideran Pymes, a las unidades productivas que tienen entre 10 y 49 trabajadores, de acuerdo a la RM 200/2009 (Reglamento para el registro y acreditación de Unidades productivas) del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural. Se exceptuaron a unidades con menos de 10 trabajadores (microempresas) y con más de 50 trabajadores (gran empresa).

### **3.3 Determinación del tamaño y diseño de la muestra**

Por tratarse de un estudio cualitativo, en el presente estudio se opta por el muestreo “no probabilístico”, puesto que el interés no es generalizar los resultados, sino analizar y profundizar en los casos de estudio. El tipo de muestreo es “por conveniencia”, que “consiste en seleccionar los casos que se encuentren disponibles o por comodidad para el investigador” (López P. , 2004 , pág. 74).

---

<sup>4</sup> Información proporcionada por la Cámara Departamental de Industrias de La Paz.

Considerando lo anterior, en el presente trabajo se considera un total de tres (3) Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, debido a las facilidades que se tuvo para acceder a las mismas:

- Utasataki (zona Sopocachi)
- Mueblería Antonio Quispe (zona Bautista Saavedra)
- Carpintería Roman (Barrio Minaza).

De las Pymes seleccionadas, se toma en cuenta a sus respectivos administradores y una muestra de trabajadores (6 por cada Pyme), tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 2: Muestra de estudio.

Pyme	Administrador	Total de trabajadores	Muestra de trabajadores
Utasataki	1	14	6
Mueblería Antonio Quispe	1	11	6
Carpintería Román	1	12	6
Total	3	37	18

Fuente: elaboración propia.

El número de trabajadores considerados para la muestra (18), representa al 49% del total de trabajadores de las tres Pymes, siendo un número suficientemente grande para un estudio cualitativo, si se tiene en cuenta que:

En la investigación cualitativa, "la lógica de la muestra se basa en estudiar a profundidad algo a fin de que sea válido. Usualmente esto se hace en pocos casos seleccionados en forma intencionada" (López P. , 2004 , pág. 73); por tanto, en la investigación cualitativa el tamaño de la muestra no es tan importante como en la investigación cuantitativa. El tamaño de la muestra



puede oscilar desde “un individuo o una situación hasta un número más amplio de individuos o situaciones” (Gallardo, 2017, pág. 66).

### **3.4 Selección de métodos y técnicas**

#### **3.4.1 Métodos**

Los métodos que se utilizaron para lograr los objetivos del estudio fueron la deducción y la inducción. A través de la deducción se consideraron los conocimientos generales sobre Responsabilidad Social Empresarial y Condiciones Laborales, para adaptarlos al contexto particular de las Pymes del sector muebles de madera; mientras que la inducción permitió conocer las características particulares de las tres Pymes consideradas para el estudio.

“La inducción es el método de obtención de conocimientos que conduce de lo particular a lo general, de los hechos a las causas y al descubrimiento de leyes... la deducción es el razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular y permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómenos a otro cualquiera que pertenezca a esa misma clase” (Rodríguez F. , 1994, pág. 37).

#### **3.4.2 Técnicas**

Para la recopilación de información de utilizaron las siguientes técnicas:

- **La entrevista estructurada.-** Se realizó una entrevista a los administradores/propietarios y trabajadores de tres Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, con el propósito de conocer las condiciones laborales en las que se realizan las actividades laborales, así como las acciones de Responsabilidad Social

Empresarial que se implementan. Los instrumentos de esta técnica son dos cuestionarios: uno para los administradores y otro para los trabajadores de las Pymes de la muestra de estudio (Ver instrumentos en Anexos .

Esta forma de entrevista (estructurada) se realiza sobre la base de un cuestionario previamente formulado y preparado y estrictamente normalizado, a través de una lista de preguntas establecidas con anterioridad (Ander-Egg, 1992, pág. 226).

- **La Investigación documental.-** A través de esta técnica se recopiló información bibliográfica relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial, las Condiciones Laborales, las Pymes del sector muebles de madera y otros temas inherentes a la problemática de estudio, que permitieron fundamentar la parte teórica del trabajo, para lo cual se consultaron obras científicas, revistas especializadas, páginas Web y otros.

La investigación documental “se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc.” (Bravo, Méndez, & Ramírez, 1997, pág. 16).

### **3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información**

Los instrumentos correspondientes a cada una de las técnicas descritas en el acápite anterior, fueron los siguientes:

- a) **Cuestionario.** Se elaboraron dos cuestionarios con preguntas abiertas: el primero, dirigido a los propietarios/administradores y, el segundo,

dirigido a los trabajadores de las Pymes seleccionadas para la muestra de estudio. Las preguntas de los cuestionarios fueron elaboradas en función de los indicadores de la operacionalización de variables y los objetivos del trabajo de investigación. (Ver instrumentos en Anexos N° 2 y N° 3).

- b) **Fichas bibliográficas.** Este instrumento corresponde a la técnica de investigación bibliográfica, donde se registraron los datos de cada documento consultado (autor, título de la obra, año de publicación, lugar, editorial).

## **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la entrevista estructurada a 3 administradores y 18 trabajadores de las Pymes de muebles de madera Utasataki, Mueblería Antonio Quispe y Carpintería Román de la ciudad de La Paz, para conocer las acciones de Responsabilidad social que implementan y las condiciones laborales de estas pequeñas unidades productivas. Para una mejor comprensión, primero se presentan los resultados de la entrevista dirigida a los administradores, y posteriormente los resultados de la entrevista a trabajadores, en base a los cuestionarios que se detallan en los Anexos N° 2 y N° 3 del presente estudio.

### **4.1 Resultados de la entrevista realizada a administradores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz**

Los resultados obtenidos están divididos en dos apartados: primero, se presentan los resultados referidos a la Responsabilidad Social Empresarial, y luego se presentan los resultados relacionados con las condiciones laborales, desde la perspectiva de los administradores de las Pymes.

#### **4.1.1 Responsabilidad social**

##### **4.1.1.1 Donaciones de la Pyme para campaña benéfica o de carácter social**

En relación a la interrogante dirigida a los administradores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, sobre la realización de donaciones para el desarrollo de alguna campaña benéfica o de carácter social, y las respuestas de dos (2) son negativas y uno (1) ha respondido de forma afirmativa.

Aunque las respuestas no son tan contundentes, se muestra que la opinión mayoritaria de los administradores es que la empresa no se involucra con donaciones, campañas de beneficencia o de carácter social, aspecto que denota que no se sienten involucrados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aspecto que debe de ser considerado por los administradores y/o propietarios ya que el mismo permitirá mejorar no sólo la imagen sino un crecimiento importante dentro del mercado de muebles.

#### **4.1.1.2 Patrocinio, apoyo o financiamiento de actividades educativas o culturales por parte de la Pyme**

Los administradores opinan que no se apoya actividades de carácter educativo o cultural, dos (2) han señalado que las Pymes del sector muebles de madera no apoyan o financian actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad, pero el restante uno (1) dio a conocer una respuesta afirmativa.

Los datos recabados a través del instrumento muestran que estas empresas, no se encuentran comprometidas en brindar apoyo o poder financiar actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad, estos resultados muestran que las Pymes no desarrollan acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

#### **4.1.1.3 Patrocinio, apoyo o financiamiento de campañas de salud pública, por parte de la Pyme**

Esta pregunta formulada a los administradores de Pymes, señalan una respuesta negativa dos (2), y el otro da a conocer una respuesta afirmativa, indicando la PYME que administra patrocina, apoya o financia campañas de salud pública, que se viene realizando porque es una forma de apoyar a la gente de escasos recursos.

Estas respuestas muestran que de manera muy superficial los administradores señalan que la empresa que está a su cargo en algunas ocasiones apoya o financia campañas de salud pública que se realizan en la ciudad, cuando por sus mismas características estas no brindan un apoyo porque no se encuentran dentro de su estructura.

#### **4.1.1.4 Patrocinio, apoyo o financiamiento de campañas de protección del medio ambiente, por parte de la Pyme**

En relación al cuidado del medio ambiente los administradores de las Pymes opinan: que la empresa por estar involucrada con el uso de madera, apoya o financia campañas de protección del medio ambiente, esta respuesta la dieron dos (2) administradores, el restante uno (1) manifiesta que no desarrollan campañas de protección al medio ambiente.

Las respuestas proporcionadas muestran que si bien una mayoría de los administradores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz opinan que apoyan campañas de protección del medio ambiente, la opinión disidente muestra que las Pymes no están comprometidas con la responsabilidad social y consideran que esa es una medida que adoptan las grandes empresas.

#### **4.1.1.5 Reutilización o reciclaje de residuos**

En relación a la reutilización o reciclar los residuos, los administradores de manera mayoritaria dos (2) han dado a conocer una respuesta negativa, en tanto que uno indica que su empresa acostumbra a reutilizar o reciclar los residuos, indicando que en su área de trabajo todo es útil o puede ser reutilizado.

Estas respuestas demuestran que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no consideran de manera serie la reutilización o el reciclaje de materiales, es más algunos opinan que la Responsabilidad Social Empresarial es para empresas grandes y ellos no miden el grado de contaminación que producen, aspecto que debe ser analizado para tomar conciencia de la realidad que vive el planeta al no tomar en cuenta la preservación del medio ambiente, mucho más cuando son estas PYMES las que trabajan con materiales directamente extraídos de la naturaleza como la madera que será transformados en muebles.

#### **4.1.1.6 Apoyo o financiamiento de campañas de para la reducción de la contaminación ambiental, por parte de la Pyme**

A la consulta formulada a los administradores de PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz si la empresa apoya o financia campañas para la reducción de la contaminación ambiental, los resultados muestran que dos (2) manifiestan una respuesta afirmativa y el restante uno (1) da a conocer respuesta negativa.

Los resultados alcanzados a través del cuestionario a los administradores de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz muestran que no se encuentran comprometidos con la reducción de la contaminación ambiental, para cambiar esta situación se podría desarrollar acciones de Responsabilidad Social Empresarial, que mejore la trágica situación medioambiental.

#### **4.1.1.7 Política de promoción del empleo en la Pyme**

A la pregunta si las Pymes cuentan con una política de promoción del empleo, los administradores en su totalidad tres (3) han dado a conocer una respuesta afirmativa, porque consideran que valorar a sus trabajadores esta en directa relación con el crecimiento de la PYME por lo cual fomentan la promoción de empleo.

Los administradores en su mayoría consideran que cuentan con políticas de empleo, pero no describen cuales son, es más consideran que se trata de una pequeña empresa y la mayoría de los cargos de importancia se concentran en la familia propietaria, y consideran que su crecimiento no es estable, ya que muchas veces dependen de la situación económica y política del país.

#### **4.1.1.8 Relaciones de la empresa con sus clientes**

En relación a cómo calificarían los administradores las relaciones de la empresa con sus clientes, uno (1) de los administradores los califica como buena, en tanto que otro señala que es muy buena, y el restante la considera como regular, nadie expreso que la relación sea mala.

Estos datos muestran, que la mayoría de los administradores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz manifiestan tener buenas relaciones con sus clientes, pero no establecen si estas buenas relaciones se extienden hacia los clientes internos, que promueven el Trabajo dentro de la PYME.



## **4.1.2 Condiciones laborales**

### **4.1.2.1 Herramientas e iluminación suficiente en los ambientes de la Pyme**

Al respecto los administradores de PYMES, señalan en su totalidad tres (3), que existen las herramientas indispensables y necesarios además de la iluminación suficiente para que los trabajadores desarrollen su trabajo adecuadamente.

Los administradores de Pymes deben de comprender la importancia de que los talleres tengan las comodidades suficientes para un buen desempeño en el trabajo beneficiando la producción y el engrandecimiento de la empresa, esto será cuando se brinde las condiciones laborales adecuadas para la producción.

### **4.1.2.2 Grado de riesgo de los ambientes de trabajo para los trabajadores**

Sobre este asunto planteado a los administradores de PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, los tres (3) responsables de la empresa manifiestan que se está tomando las previsiones para brindar la más alta seguridad a los que trabajan, aunque reconocen que no cuentan con un mayor espacio para los equipos, herramientas e insumos para la fabricación de muebles de madera, estos son aspectos pendientes para que el trabajador tenga las condiciones laborales aceptables y pueda rendir mejor.

Los administradores esperan un crecimiento sostenido de la empresa y de esta manera mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, aspecto que señalan que se está trabajando.

### **4.1.2.3 Medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales**

En relación a esta pregunta, respecto a cuáles son las medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales se han implementado en la empresa, en favor de los trabajadores uno (1) manifiesta que cuentan con equipos contra incendios, otro ha expresado que cuenta con un botiquín de emergencia adecuadamente equipado, en tanto que el restante ha exteriorizado que se cuenta con un equipo de protección personal como ser: (guantes, cascos, gafas).

Estos resultados muestran que los administradores de las PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no se preocupan de dotar a los trabajadores de medidas de protección industrial y personal, no consideran como importante brindar las adecuadas condiciones laborales en el trabajo, aspecto que mejoraría el ambiente laboral y la productividad dentro de los marcos de la responsabilidad social empresarial.

#### **4.1.2.4. Beneficios sociales que otorga la Pyme a sus trabajadores**

A la consulta formulada a los administradores de las PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, respecto a cuáles son los beneficios sociales que otorga la empresa a sus trabajadores la totalidad de administradores tres (3) señala que brindan el beneficio del aguinaldo, además uno ha indicado que les da el beneficio de las vacaciones y cuando el trabajador es retirado se le cancela su indemnización.

Los resultados muestran, que los administradores en su mayoría hace referencia al aguinaldo, más no considera otros beneficios de los trabajadores, como ser el quinquenio, finiquito o la debida indemnización, esto en razón de que la mayoría de los trabajadores están de manera eventual, y no son

trabajadores permanentes lo que afecta su rendimiento laboral ya que no se considera de manera seria brindar estabilidad y condiciones laborales dignas.

#### **4.1.2.5 Medidas de previsión social que proporciona la Pyme en favor de los trabajadores**

En relación a cuáles son las medidas de previsión social que proporciona las PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz en favor de los trabajadores, dos (2) han indicado que es el seguro social de salud, y uno manifiesta que los trabajadores cuentan con un seguro contra accidentes.

Los resultados ponen de manifiesto que las PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, en su mayoría se desentienden de las medidas de previsión social y esto es porque precisamente estas empresas previeren contratar personal eventual para evitar estos gastos, son considerar que para alcanzar un mejor rendimiento laboral al trabajador se le debe brindar todas las condiciones laborales para el desarrollo de un trabajo con responsabilidad social.

### **4.2 Resultados de la entrevista realizada a trabajadores de Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz**

De forma similar que en el caso de los administradores, los resultados de las entrevistas realizadas a trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera, se presentan en dos apartados: primero, los resultados correspondientes a la Responsabilidad Social Empresarial y luego los que corresponden a las condiciones laborales.

#### **4.2.1 Responsabilidad Social Empresarial**

#### **4.2.1.1 Preocupación de los directivos de la Pyme por mejorar las condiciones o calidad de vida de sus trabajadores**

Se preguntó a los trabajadores, si los directivos de la empresa se preocupan por mejorar las condiciones o calidad de vida de sus trabajadores, diez (10) respondieron que sólo lo hacen de forma relativa, en tanto que seis (6) han dado una respuesta negativa, y sólo dos (2) de los trabajadores dieron a conocer una respuesta afirmativa.

Estos resultados que corresponde a la respuestas que brindan los trabajadores muestran, que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, no implementan propuestas o estrategias que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ligada a la responsabilidad social empresarial y mejora de las condiciones de trabajo, los directivos se encuentran preocupados por la producción y ventas, pero no así por mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera.

#### **4.2.1.2 Trato justo a los trabajadores**

Los resultados del cuestionario realizado trabajadores de PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, en relación a que si la empresa proporciona un trato justo a sus trabajadores, nueve (9) indican que sólo a veces la empresa brinda un trato justo, en tanto que seis (6) han exteriorizado una respuesta afirmativa, los restantes tres (3) trabajadores exteriorizan que el trato que reciben no es nada justo, existe mucho maltrato por parte de los administradores y/o propietarios.

Las respuestas proporcionadas por la mayoría de los trabajadores muestran que no se está brindando a los trabajadores un trato justo y adecuado, esto de

manera directa repercute en la producción ya que el trabajador a no ser tratado de manera adecuada y respetuosa no se siente motivado a desarrollar adecuadamente su trabajo, queda demostrado que no existe por parte de la empresa un compromiso de responsabilidad social al no brindar al trabajador un trato justo, que no sólo haría sentir mejor al dependiente, sino mejoraría la actitud y producción ya que un trabajador satisfecho con el trato que reciben tiende a producir más y mejor de acuerdo a diversos estudios realizados.

#### **4.2.1.3 Donaciones de la Pyme a campaña benéfica o de carácter social**

Se ha consultado a los trabajadores si las PYMES del sector muebles de madera realizan donaciones a alguna campaña benéfica o de carácter social, la mayoría quince (15) dieron una respuesta negativa es decir no apoyan este tipo de campañas y los restantes tres (3) dieron a conocer una respuesta afirmativa.

Los resultados muestran que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, en su mayoría no realizan donaciones, como tampoco desarrollan campañas de carácter benéfico o de tipo social, esto debido a que consideran que estas empresas son pequeñas y no reconocen como un aspecto importante la responsabilidad social, están muy abocados a la producción y contar con mayor cantidad de clientes, ver cómo pueden desarrollar su crecimiento, descuidando aspectos importantes como su relación e imagen social, esta opinión es compartida por los administradores de la Pymes.

#### **4.2.1.4 Patrocinio, apoyo o financiamiento de actividades educativas o culturales por parte de la Pyme**

Consultados los trabajadores si conocen o saben si la empresa patrocina, apoya o financia actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad, de manera contundente, catorce (14) respondieron de forma negativa, y sólo cuatro (4) manifiesta una respuesta afirmativa.

Como en la respuesta anterior, se puede señalar, que las afirmaciones proporcionadas por los trabajadores muestran que las Pymes no se han incorporado a los aspectos referidos a responsabilidad social empresarial, y en ese marco no desarrollan o patrocinan, apoyan o financian actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad, no tomando en cuenta su importancia y dejando de lado aspectos importantes como su contribución al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y educación, dejando de lado el impacto positivo y mejora de su imagen empresarial que podría generar en la sociedad, esta tendencia de falta de apoyo a las actividades educativas y culturales son coincidentes con la opinión de los administradores de las Pymes, aspecto que debe ser abordado por los propietarios para mejorar no sólo la imagen, sino sus ventas y considerarlo como un factor que permite el reconocimiento de la sociedad y se constituye en un mecanismo de publicidad.

#### **4.2.1.5 Patrocinio, apoyo o financiamiento de campañas de salud pública, por parte de la Pyme**

Como se puede observar en la pregunta, se consultó a los trabajadores si Saben si la empresa patrocina, apoya o financia campañas de salud pública que se realizan en la ciudad, y la respuesta de doce (12) indica que No, y los restantes seis (6) manifiestan que a veces se desarrolla este tipo de actividades.

Los resultados muestran que las empresas Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz en su mayoría, no apoyan ni patrocinan ningún

tipo de campañas, ni siquiera aquellas que están destinadas a la salud pública, resultados que confirman y queda demostrado que estas Pymes no tienen políticas de responsabilidad social empresarial, esta opinión es coincidente con la de los administradores, es importante que se pueda orientar a las Pymes en general y a las del sector muebles de madera en particular que es importante su participación en el patrocinio, apoyo o financiamiento de campañas de salud pública, generando una mejor imagen empresarial y un buen argumento para hacer conocer a la población la Pyme.

#### **4.2.1.6 Patrocinio, apoyo o financiamiento de campañas de protección del medio ambiente, por parte de la Pyme**

En relación a que si los trabajadores saben que la empresa patrocina, apoya o financia campañas de protección del medio ambiente, diez y seis (16) trabajadores que participaron de la presente investigación dieron a conocer una respuesta negativa, es decir que a pesar que su rubro va muy ligado a la naturaleza por el uso de la madera no se encuentran involucrados en la protección del medio ambiente, sólo dos (2) dieron una respuesta afirmativa a la interrogante formulada.

Las respuestas de los trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz muestra que son reiterativas y evidencian que estas empresas no desarrollan, patrocinan o apoyan campañas destinadas a la protección del medio ambiente, es más al interior de las Pymes no se preocupan por la reducir la contaminación ambiental que genera su misma actividad que es la de utilizar como materia prima la madera que produce los bosques que dañan el medio ambiente, y tampoco cuentan con políticas de reforestación, estos son aspectos que deben ser evaluados en las Pymes para mejorar su relación con el medio ambiente, tampoco los administradores de estas Pymes motivan al cuidado del medio ambiente es más es un tema que

siempre tratan de eludir para no tener ni sentir ningún grado de responsabilidad.

#### **4.2.1.7 Reutilización o reciclaje de residuos**

Se preguntó si la empresa acostumbra reutilizar o reciclar los residuos, once (11) de los trabajadores señalan que no reutiliza o recicla sus residuos, en tanto que cinco (5) manifiesta una repuesta afirmativa indicando que existen materiales que si son reutilizados, los restantes dos (2) exteriorizan que a veces se procede a reciclar materiales que pueden ser reutilizados pero que no es una práctica continua.

Estas respuestas muestran, que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no han tomado en cuenta o considerar como importante el reutilizar o reciclar sus residuos, siendo que esto constituye un factor importante para la disminución de la contaminación ambiental, pero al parecer las Pymes, sus administradores y trabajadores tienen la idea que no son responsables del daño al medio ambiente y no toman interés por reutilizan o reciclar residuos, sin considerar que uno de los materiales que puede ser reutilizado y reciclado con mayores beneficios es la madres, desde el aserrín, hasta los envases de pegamentos y pinturas podrían tener un mejor uso posterior que resulta más beneficioso que botarlos a la basura, y por su toxicidad contaminan el medio ambiente.

### **4.2.2 Condiciones laborales**

#### **4.2.2.1 Horas de duración de la jornada laboral**

A la pregunta formulada a los trabajadores de generalmente cuántas horas dura la jornada de trabajo en la empresa, la mayoría trece (13) han indicado



que trabaja jornadas de 8 horas, sin embargo cuatro (4) trabajadores han exteriorizado que trabaja 10 horas con pequeños descansos para almorzar o un refrigerio, el restante uno (1) ha indicado que trabajo más de diez horas este hecho se da principalmente cuando tienen contratos y deben entregar trabajos en una fecha determinada ahí ya no hay horario para descansar o retirarse, se debe cumplir con el contrato a costa del sacrificio del trabajador.

Los datos recabados muestran que la jornada laboral en su mayoría dura las 8 horas establecidas por ley, pero se hace referencia a que en determinadas ocasiones la jornada laboral puede durar más de 8 horas, en la mayoría de los casos sin recibir pagos por horas extras u otros beneficios que son consecuencia de la sobreexplotación laboral, este es un factor que causa molestia en el trabajador, ya que se considera que no se está promoviendo unas adecuadas condiciones laborales y no se está velando por su bienestar y el de su familia.

#### **4.2.2.2 Herramientas e iluminación**

A la pregunta formulada a los trabajadores si la PYME del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, cuenta con los muebles e iluminación suficiente para el buen desarrollo de su trabajo doce (12) han dado a conocer una respuesta afirmativa, en tanto que seis (6) trabajadores han indicado que no siempre satisface las necesidades para realizar un buen trabajo, recalcando que es clara la falta de herramientas en buen estado.

Es importante que las Pymes reconozcan que deben de brindar las mejores condiciones laborales necesarias y básicas para el buen desempeño de su trabajo, que el trabajador además de sentirse cómodo debe estar seguro que cuenta con las herramientas necesarias, el trabajador debe sentir que su espacio de trabajo es agradable para que la producción sea óptima, como se puede observar existe contradicción entre la opinión vertida por los

administradores que señalan lo contrario a los trabajadores, se debe reconocer que no sólo es tener herramientas, sino que las mismas estén en buenas condiciones.

#### **4.2.2.3 Grado de riesgo de los ambientes de trabajo para los trabajadores**

Se consultó a los trabajadores si los ambientes de trabajo presentan algún riesgo como ser ruidos molestos, contaminación del aire, la presencia de productos inflamables, o algún tipo de riesgos eléctricos, once (11) han señalado que si se tiene este problema, en tanto que siete (7), dicen que los ambientes están debidamente adecuados.

Las respuestas presentadas muestra que existe en algunas de la PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, algún grado de riesgo aunque se tiene mucho cuidado para la construcción de muebles se trabaja con algunos elementos inflamables como ser Thinner, barniz, pinturas y herramientas eléctricas, la principal dificultad es que los ambientes son pequeños e incómodos lo que no permite brindar condiciones laborales adecuadas, ya que ambientes industriales son ambientes domésticos, según los administradores recién se estaría haciendo los esfuerzos necesarios para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

#### **4.2.2.4 Servicios higiénicos**

Se preguntó a los trabajadores, en relación a que si la empresa en la que se encuentra laborando cuenta con servicios higiénicos y está plenamente a disposición y para su uso, la respuesta de los trabajadores en su totalidad (los diez y ocho 18), dieron una respuesta afirmativa.

Como se observa en las respuestas proporcionadas por los trabajadores en la empresas del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, las PYMES si se cuenta con servicios higiénicos, y esta norma legal debe ser cumplida en la totalidad de empresas del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, ya que se trata de un servicio básico necesarios para el desarrollo de la actividad empresarial para que desarrolle su actividad laboral en las mejores condiciones laborales posible, pero también los trabajadores señalan que no siempre estos servicios higiénicos están en buenas condiciones, a veces hasta el agua es racionada y eso molesta a los trabajadores e incide en la producción, en otros casos los servicio higiénicos como el baño es compartido por la familia del propietario y administrador con los trabajadores, en la mayoría de las Pymes no se tiene duchas para poder asearse cuando concluye la jornada laboral.

#### **4.2.2.5 Comité o unidad de seguridad industrial**

A la consulta efectuada respecto a que si la empresa cuenta con un comité o unidad de seguridad industrial, la respuesta de quince (15) de los entrevistados fue negativa, lo cual significa que no tienen este comité, en tanto que los restantes tres (3) señalan que si la empresa cuenta con un comité o unidad de seguridad industrial.

Las respuestas proporcionadas por los trabajadores dados a conocer a través de los resultados de la investigación muestra que las PYMES del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no cuentan con un comité o unidad de seguridad industrial, esto muestra que los administradores no están considerando la posibilidad de imponderables no brindando las condiciones laborales necesarias para el cumplimiento de sus tareas, y ante la ausencia de seguridad industrial poniendo en riesgo su integridad lo cual lleva a la

deducción que no se cumple con brindar al trabajador un adecuado ambiente laboral además de seguridad.

#### **4.2.2.6 Medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales**

Consultados los trabajadores si la PYME donde trabaja cuenta con medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales, como en el caso anterior trece (13) dieron a conocer una respuesta negativa y los restantes cinco (5) manifiestan una respuesta afirmativa.

Los datos que arroja el cuestionario aplicado a los trabajadores, muestra que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz o al menos una mayoría de ellas, no cuenta con medidas de seguridad contra accidentes o enfermedades laborales (un seguro de protección de contra enfermedades o accidentes laborales), este es un aspecto que demuestra que las Pymes no están promoviendo condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores, lo peor es que cuando ocurre un accidente no saben dar respuesta a este descuido y como consecuencia muchas veces son sujetos de sanciones y multas que afectan a la empresa, los trabajadores para mejorar su rendimiento laboral deben tener la certeza que cuentan con las medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales.

#### **4.2.2.7 Seguro privado o público (de vida, contra accidentes, robo u otro) para los trabajadores**

En relación a si los trabajadores cuentan con algún tipo de seguro privado o público (de vida, contra accidentes, robo u otro) catorce (14) han señalado que no cuentan con este beneficio, incluso que muchas veces dejan de trabajar y no tienen ningún beneficio, en tanto que cuatro (4) de los trabajadores dieron

una respuesta afirmativa indicando que si cuenta con este beneficio y su trabajo goza de estabilidad.

Según los resultados de la investigación los trabajadores de la Pymes muestran que los propietarios en su mayoría no brindan al trabajador un seguro y estos se sienten en un alto grado de indefensión, solo cuatro han indicado que se encuentra asegurado en la Caja Nacional, esto con la finalidad de no generar mayores erogaciones, sin considerar que es importante que el trabajador cuente con un seguro específico contra accidentes laborales, aspecto que le daría al trabajador y su familia mayor tranquilidad para el desempeño de un trabajo eficiente, brindándole condiciones de trabajo favorable para su buen desempeño, al no contar con un seguro de salud, cuando se presenta un imponderable a causa de enfermedad el dueño de la Pyme podría erogar altas sumas además de ser sancionado con una multa por incumplimiento de las normas laborales y de seguridad social.

#### **4.2.2.8 Afiliación a la Caja Nacional de Salud o a otra entidad de seguridad social**

De acuerdo a los datos recabados se puede afirmar que la mayoría de los trabajadores de empresas Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, catorce (14) manifiestan que no están afiliados a la Caja Nacional de Salud, en tanto que cuatro (4) respondieron que están asegurados en la Caja de Salud.

De acuerdo a los datos recabados a través de la investigación, la mayoría de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no incorporan a los trabajadores a ninguna entidad aseguradora, lo cual significa que no se brinda las condiciones laborales debidas, ni la seguridad en caso de enfermedad o accidente laboral, situación que incide en el desempeño laboral,

esto podría ser una de las consecuencias que las Pymes no cuentan con una estructura plenamente de empresa sino de negocio familiar, además es importante aclarar que a pesar de que la entidad aseguradora estatal no satisface la demanda de sus asegurados y en muchos casos entran en paros y la atención se ve postergada para el asegurado, esta brinda por lo menos un mínimo de garantía ante cualquier eventualidad que se presente, aspecto que debe ser considerado por el administrador y/o propietario de la Pyme.

#### **4.2.2.9 Afiliación a alguna AFP (Administradora de Fondo de Pensiones)**

A la pregunta si se encuentran afiliados a alguna AFP (Administradora de Fondo de Pensiones), las respuestas proporcionadas por los trabajadores de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, es de diez y seis (16) trabajadores es negativa, es decir que no están afiliados a ninguna AFP, en tanto que sólo dos (2) respondido de forma afirmativa que tiene sus aportes que en algún momento al pasar los años les pueda garantizar su jubilación.

Estos resultados muestran que los trabajadores como parte laboral y la Pyme como patronal no está aportando a las AFP, situación que determinará que en el futuro los trabajadores no puedan contar con una pensión de jubilación, las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz demuestran a trabajo, los trabajadores son en muchos casos de carácter eventual y al no contar con un ahorro su futuro es incierto cuando les llegue el momento de retiro definitivo sea por edad u otra causa, estos resultados muestra que las Pymes no están atendiendo o no llegan a considerar la importancia de brindar las mejores condiciones laborales y también satisfacer las necesidades de sus dependientes como mecanismo de mejorar no sólo las condiciones laborales, sino enfocados principalmente en mejorar la producción, estos resultados. Través de estas acciones que no promueven condiciones adecuadas de



## **CAPÍTULO V**

### **PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES DE LAS PYMES DEL SECTOR MUEBLES DE MADERA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

#### **5.1 Introducción**

Para implementar un plan o política de Responsabilidad Social Empresarial es necesario identificar y priorizar de forma correcta los grupos de interés que se relacionan con la Pyme. En este caso, los grupos de interés están referidos a los propietarios o accionistas, los trabajadores, los proveedores y los clientes de las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz.

Dentro de los grupos de interés identificados, es de interés para el presente trabajo de investigación, los trabajadores, para quienes se pretende proponer algunas acciones o prácticas de Responsabilidad Social Interna, es decir, a nivel interno de la Pyme, específicamente orientadas a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

La intención de enfatizar en los trabajadores, se justifica porque las empresas no existirían sin las personas; son éstas las que llevan a la práctica su misión, quienes traducen la estrategia en acciones concretas para lograr los objetivos empresariales y quienes construyen con su trabajo diario la identidad de una empresa. Por ello, las acciones en materia de Responsabilidad Social dirigidas a los trabajadores son las que más impacto positivo tienen en los resultados de las pequeñas y medianas empresas.

En este sentido, se formulan acciones concretas para promover el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, mejorar la calidad de vida en el trabajo, armonizar la vida familiar y laboral, fortalecer sus relaciones y generar un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y



laborales. Todo ello, con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y con ello estimular una mayor motivación y rendimiento de los mismos, que derivará en el crecimiento de la empresa.

Se puede decir, entonces, que las acciones de Responsabilidad Social Interna orientadas a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, permitirán que las Pymes del sector muebles de madera, serán fundamentales para que puedan incrementar sus ventas, utilidades y número de clientes, evitando derroche de recursos.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

- Reducir la precariedad en el trabajo para favorecer la estabilidad, limitando la contratación temporal para casos excepcionales.
- Fortalecer las medidas de prevención de riesgos y mejorar las condiciones de salud e higiene en el trabajo.
- Promover la igualdad de género en las relaciones laborales y la elaboración e implantación de planes de igualdad.
- Propiciar la conciliación de la vida familiar y laboral a través de prácticas que favorezcan la flexibilidad en las relaciones de trabajo.

## **5.3 Componentes de la propuesta**

La presente propuesta está dirigida a desarrollar acciones concretas para los siguientes ámbitos internos de las Pymes:

- Propietarios y socios
- Desarrollo profesional
- Compatibilidad del trabajo y familia
- Salud, bienestar y seguridad

- Desvinculación laboral

## **5.4 Desarrollo de las prácticas de Responsabilidad Social Interna**

A continuación se desarrollan las acciones concretas para cada uno de los componentes señalados en el acápite anterior.

### **5.4.1 Propietarios y socios**

En cuanto a los propietarios y socios de las Pymes, las prácticas de Responsabilidad Social están dirigidas a fomentar mejores relaciones entre los socios de la empresa y que tengan que compartir similares valores. Para ello es importante que los propietarios o administradores de las Pymes, deban considerar las siguientes acciones:

#### **a) Principios y valores**

Es fundamental que los propietarios o administradores de las Pymes, deban elaborar y consensuar un conjunto de principios éticos: la honestidad, la justicia, el compromiso, el respeto al prójimo, la integridad, la lealtad y la solidaridad. Todos estos principios pueden incluirse en la declaración de valores éticos de la empresa.

Estos valores éticos implican que los propietarios o directivos de la empresa deben preocuparse por:

- Crear un ambiente de trabajo en el cual las diferentes situaciones conflictivas puedan ser discutidas.
- Dar información y estar abierto para escuchar diferentes opiniones.

- Comunicar con claridad las decisiones y buscar explicar cómo ellas son congruentes con los valores éticos de la empresa.
- Informar a los trabajadores sobre la responsabilidad que tienen no sólo por la ejecución de sus funciones, sino también por la práctica de los principios adoptados por la empresa. Animándolos a consultar a un superior siempre que se presente cualquier preocupación de orden ética.
- Informar a los trabajadores sobre los derechos laborales y sobre todo los derechos humanos contenidos en los instrumentos internacionales (Declaración Universal de los Derechos Humanos), en lo posible impreso en folletos o trípticos.
- Informar a los trabajadores sobre el desempeño financiero de la empresa de manera simple en cada trimestre o anualmente, con el propósito de que entiendan el funcionamiento de la empresa y participen del esfuerzo para la reducción de los costos y aumento de la rentabilidad.

#### **b) Coparticipación de los trabajadores en las acciones de la Pyme**

A manera de estimular la identificación y sentido de pertenencia de los trabajadores con la empresa, los propietarios o administradores deberían implementar un plan en el que se ofrezca a los trabajadores la posibilidad de ser accionistas de la empresa y participar tanto en las juntas o reuniones de la empresa, como en los beneficios de la misma.

También se puede elaborar un plan de formación dirigido a los hijos/as de los trabajadores que cuenten entre 16 y 18 años, interesados en desarrollar prácticas empresariales durante un tiempo (preferentemente en verano, aprovechando las vacaciones escolares).

### **c) Integración de nuevos trabajadores**

Es necesario que la Pyme cuente con directrices o lineamientos (mucho mejor si se cuenta con un Manual), donde se establezcan las acciones para acoger a nuevos trabajadores en la empresa. Esta práctica estaría dirigida a facilitar la integración, adaptación y aprendizaje del nuevo personal y al reciclaje del resto de la plantilla.

- Esta práctica se llevaría a cabo una vez que el nuevo trabajador sea presentado ante el personal existente.
- El nuevo trabajador tendría un día para conocer las diferentes áreas de trabajo, guiado por uno de los trabajadores con mayor antigüedad, quien le informará de todas las funciones que se desempeñan en las áreas, de manera que pueda conocer la operativa de la empresa.
- Asimismo, deberá hacerle conocer las funciones y tareas que debe realizar, en cooperación con sus compañeros.
- Se le deberá informar sobre los riesgos y las medidas de seguridad que debe tener en cuenta para ejecutar su trabajo.
- Esta práctica podrá ser replicado cada vez que se incorporen nuevos compañeros, de esta manera, reciclan sus conocimientos.

Esta práctica facilita la integración, la cooperación y coordinación entre departamentos, la comunicación interna de la empresa y supone una fuente de ideas e innovación para la misma.

#### **5.4.2 Desarrollo profesional**

Para contribuir al desarrollo profesional de los trabajadores, se proponen las siguientes prácticas que deben ser incorporadas en las Pymes:

### **a) Incentivar y recompensar el desarrollo de talentos**

Siempre que sea posible, los propietarios o administradores deberían ofrecer incentivos que estimulen a los trabajadores a progresar en la profesión y perfeccionar su formación. De ser posible, autorizar al trabajador a realizar cursos de capacitación durante el horario de trabajo o subsidiar los costos de cursos de perfeccionamiento para mejorar su trabajo.

Se deberán realizar evaluaciones de desempeño, cada año, para valorar el desarrollo de habilidades y el desempeño de los trabajadores. Para los trabajadores que resulten satisfactorios en la evaluación, se puede conceder gratificaciones o recompensas, consistentes en bonos, obsequios o días libres.

Una manera de estimular a los trabajadores es hacer un reconocimiento público a los que hayan mostrado mejor desempeño, de manera que su reconocimiento sea apreciado por sus compañeros y puedan felicitarlo por lo logros debido a su esfuerzo. Esto será un estímulo para que también ellos se esfuercen en mejorar su rendimiento.

### **b) Delegación de autonomía**

Un aspecto muy importante que estimulará la motivación del trabajador, es la delegación de mayor autonomía en el desarrollo de sus tareas, dentro de la Pyme.

Dar autonomía a los trabajadores, definir metas y dar flexibilidad para alcanzarlas, es un incentivo para que trabajen en equipo y tomen decisiones más adecuadas. Si es posible, definir los objetivos de la empresa para el trimestre o para el año, se pueden solicitar a que cada trabajador de la Pyme cree un plan de trabajo para alcanzar esas metas.

### **5.4.3 Compatibilidad del trabajo y familia**

Es necesario que los propietarios o administradores de las Pymes del sector muebles de madera, deban implementar prácticas de Responsabilidad Social Interna, dirigidas a compatibilizar o armonizar la vida familiar y laboral de los trabajadores, para lograr un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción en la vida familiar. Para ello, se proponen las siguientes prácticas:

#### **a) Identificación de necesidades y flexibilidad**

Para la armonización entre vida laboral y familiar de los trabajadores, primero se deben identificar los aspectos personales que les dificultan la concentración y el desempeño en el trabajo. En la mayoría de las veces, los problemas personales pueden ser resueltos sin perjuicio para la empresa; inclusive con ganancias en la productividad provenientes de la atención con que se los trate.

Una vez identificados los factores personales que afectan a los trabajadores, la Pyme puede ofrecer a los trabajadores oportunidades de ajustar las actividades laborales a la agenda a sus necesidades personales. Se puede preferir establecer días y horarios fijos obligatorios de trabajo, pero que también hay que permitir la opción alternativa de horario, para que puedan realizar tareas personales, hacer cursos o dedicarse a la solución de problemas familiares.

Otra opción puede ser acordar con los trabajadores completar las 40 horas semanales en 4 días, y no en 5 como tradicionalmente se lo hace; esto les daría la posibilidad de contar con un día más para el descanso, o para dedicarlo a actividades familiares.

## **b) Paternidad e hijos**

La Pyme debe proporcionar material informativo para ayudar a los trabajadores que aún no son padres, pero que lo serán en algún momento, para brindarles orientación sobre embarazo, cursos prenatales, cuidados especiales con los recién nacidos, servicios médicos y sociales.

Otra práctica importante es conceder a los trabajadores que tienen hijos adoptados, los mismos beneficios concedidos a los padres biológicos, incluyendo licencia por maternidad o paternidad, asistencia financiera y otros.

También es importante que la Pyme deba proporcionar condiciones para que los hijos menores de los trabajadores puedan concurrir a guarderías en el recinto laboral, cercanas al lugar de trabajo o próximo a la residencia; establecer como meta que todos los hijos de los trabajadores estén estudiando; promover el concepto de la educación como un proceso permanente entre los trabajadores y sus familiares.

## **c) Alianzas para prestar servicios**

Para facilitar que las Pymes puedan ayudar a los hijos pequeños de los trabajadores, ofreciendo servicios de guardería, centros para el cuidado de ancianos, niñeras, asesoría jurídica, entre otros, será imprescindible que realicen alianzas con Pymes del mismo rubro o de la misma zona, para ofrecer esto servicios que individualmente no podrían proveer.

Otra práctica que puede contribuir en la solución de problemas con relación a temas familiares de los trabajadores, sería distribuir material impreso (folleto o tríptico) de los recursos disponibles en la empresa que puedan ser útiles a los empleados. En este material deberán incluirse los datos de organizaciones de fines sociales, profesionales del área jurídica y financiera, servicios para

asesoría de carreras, guarderías, instituciones para la atención de ancianos e informaciones sobre cuidados a familiares con necesidades especiales.

Los directivos o propietarios de la Pyme podrán solicitar descuentos para los trabajadores, en el caso de que decidan utilizar cualquiera de los servicios señalados.

#### **d) Calidad de vida personal y familiar del trabajador**

También es importante implementar prácticas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, tanto a nivel personal como familiar. Una de estas prácticas es establecer metas laborales que no interfieran en la vida personal y familiar de los empleados. Evitar obligar a los trabajadores a asistir a eventos durante el horario de almuerzo y viajes sin aviso previo. Si no fuera posible, establecer algún tipo de compensación para los esfuerzos redoblados.

Otra práctica sería mejorar las instalaciones y equipos de trabajo, así como las condiciones de los mismos. Para ello se pueden formar grupos de trabajo entre el personal para diseñar un ambiente de trabajo más limpio y de mayor calidad. Por su parte, la administración de la Pyme deberá preocuparse por el mantenimiento de los equipos y herramientas de trabajo.

Para ello, se puede instruir a los trabajadores a comunicar a los directivos cualquier problema, deficiencia o algo que no satisfacía las condiciones de trabajo, y presente alguna propuesta de mejora por escrito para cambiarlo.

Posteriormente, la administración efectuará un análisis de los costos de las propuestas y tome la decisión de poderla llevarla a cabo o no.



Esta dinámica de los grupos de trabajo puede tener un impacto muy positivo en la prevención de los riesgos laborales y la minimización de los residuos. Además, del mismo pueden surgir ideas como el reciclaje o reutilización de los residuos.

#### **5.4.4 Salud, bienestar y seguridad**

Para coadyuvar en la salud bienestar y seguridad de los trabajadores se proponen las siguientes prácticas de Responsabilidad Social Interna:

##### **a) Ayuda en situaciones de emergencia**

La administración de la Pyme debe procurar socorrer a los trabajadores en situaciones de emergencia, como por ejemplo, cuando enfrenten gastos de salud que exceden su cobertura médica o necesita brindar apoyo por problemas de salud a un familiar no directo.

Es importante que los trabajadores deban estar afiliados a la seguridad social de salud. Una opción para ampliar la cobertura de los planes de salud a los que se encuentra afiliado el personal, es la creación de una cuenta de "Salud/bienestar", en la cual la pyme y el trabajador deposite un monto de dinero, que podrá ser utilizado por el trabajador para ampliar su plan de salud. Si los recursos no fueran aplicados para ese fin, el empleado tendría el derecho de retirar el valor en dinero por él aportado.

##### **b) Chequeos médicos periódicos**

Sería fundamental, siempre que sea posible, ofrecer a los trabajadores y a sus familiares, la oportunidad de someterse a exámenes generales de salud

periódicos: peso, verificación de la presión, exámenes de laboratorios, etc., debidamente evaluados por un médico general.

La Pyme debería reunir y distribuir material informativo sobre hábitos saludables de vida. Existen muchas revistas específicamente dedicadas al tema. También se puede promover conferencias en la empresa sobre diversos aspectos de la calidad de vida. Posiblemente establecer la práctica de gimnasia o ejercicios de relajación en el propio lugar de trabajo. O facilitar el ingreso de los trabajadores a academias de gimnasia y consultas con nutricionistas, entre otras iniciativas posibles.

### **c) Recreación y práctica deportiva**

También a manera de estímulo, se pueden trazar determinadas metas como reducción de peso y de nivel de colesterol, y a practicar ejercicios físicos, incluyendo caminatas regulares. Alertarlos, además, de la necesidad que todos tiene que dedicar semanalmente algún tiempo al ocio: cultivar amistades, practicar hobbies, ir al cine, al parque, en fin, todo lo que pueda contribuir para el bienestar físico y mental.

Se pueden organizar eventos deportivos, formar equipos de fútbol, básquet, vóley, o cualquier otra modalidad deportiva; inclusive, pueden promoverse competencias con otros equipos de otras Pymes o de la comunidad, para reforzar el espíritu de equipo en la Pyme.

### **d) Ayuda para superar adicciones y prevenir enfermedades**

Diversas instituciones ofrecen programas de ayuda a fumadores, alcohólicos y usuarios de drogas ilícitas. Algunos son gratuitos. Los administradores de las Pymes deben localizar la cercanía de esos programas disponibles en la

zona donde la empresa está ubicada y animar a la participación de los trabajadores y familiares que tengan problemas con el consumo de alcohol, cigarrillos o drogas.

Asimismo, se debe brindar información a los trabajadores, respecto a enfermedades frecuentes como la diabetes, transmisión sexual, cáncer y otras, haciéndoles conocer las formas de contagio y modos de prevención. Existen diversas instituciones sin fines de lucro abocadas a la prevención; trabajando en alianza con ellas se puede brindar un importante servicio a trabajadores y sus familias.

#### **e) Hábitos de trabajo saludables**

Los directivos de las Pymes deben asegurarse de que los trabajadores estén haciendo uso correcto de herramientas y equipamiento en la ejecución de sus tareas. Optar por mobiliario apropiado, velar que todos mantengan limpio y organizado el ambiente de trabajo, cuidando la higiene, evitando riesgos a la salud y accidentes de trabajo.

Otro hábito saludable es la posibilidad de un tiempo para el descanso y relajación, en el intervalo de almuerzo. Ver la posibilidad de establecer un área de descanso y/o lectura.

#### **f) Hábitos de higiene y seguridad**

Diversos estudios muestran que la calidad del aire en el área interna del ambiente de trabajo usualmente es peor que la del área externa, puede acarrear resfríos y otras enfermedades. Por tanto, es importante que los administradores deban preocuparse por mantener los ambientes con bastante ventilación y luz.

También es importante que los trabajadores utilicen uniformes bien cuidados e indumentaria adecuada; esto estimulará la autoestima de cada uno, y contribuirá a lograr un ambiente de trabajo digno.

Otra práctica es brindar información sobre las normas de seguridad e higiene de la actividad. Promover la incorporación de hábitos en el desarrollo de la tarea, creando un ambiente propicio para el cumplimiento de las mismas. Destacar a quienes se distinguen por su correcto cumplimiento. La disminución de accidentes laborales está directamente relacionada a la incorporación de conductas de trabajo que respeten las normas de seguridad.

#### **5.4.5 Desvinculación laboral**

En lo posible, los administradores deben evitar los despidos de trabajadores; antes de tomar tal decisión, se deben evaluar todas las opciones de reducción en los costos antes de optar por la desvinculación. Se pueden solicitar a los propios trabajadores sugerencias para disminuir costos. En las empresas con mayor número de empleados, como último recurso, se debe pensar en la hipótesis de reducir salarios mediante negociación colectiva, a fin de mantener los empleos.

Otra alternativa consiste en la posibilidad de entrenar a los trabajadores para una segunda función, para evitar su despido y proteger lo que la empresa invirtió en él. Confirmar con otras empresas locales si están necesitando de personal y si existen condiciones para destinar su excedente de empleados por determinado período.

La reducción de personal (en caso de no tener otra alternativa) debe contemplar la dignidad del trabajador; si fuera necesario realizar reducciones, establecer prioridades al ejecutarlas. Comunicar con anticipación la decisión de reducir costos y demostrar con palabras y actos que los empleos serán los

últimos en ser afectados. Tratar a los trabajadores con dignidad y respeto, proporcionando, de ser posible, medios para ayudarlos a conseguir un nuevo trabajo en caso de que los despidos se tornen inevitables.

Finalmente, los propietarios o administradores de las Pymes deben valorar a los trabajadores que no fueron despedidos y explicar a los que permanecen, las razones por las cuales fueron conservados en sus puestos. Informar claramente de qué manera su trabajo deberá cambiar y cuáles son las nuevas oportunidades disponibles.

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

La investigación efectuada con el propósito de determinar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que implementan las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz para mejorar las condiciones de laborales de sus trabajadores, ha permitido arribar a las siguientes conclusiones:

- **En relación a la Responsabilidad Social Empresarial se ha llegado a las siguientes conclusiones:**
  - De acuerdo a la versión de los trabajadores los directivos o administradores de las Pymes sólo de forma relativa se preocupan por mejorar las condiciones o calidad de vida de sus trabajadores. Estos resultados muestran, que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, no implementan propuestas o estrategias que permita mejorar la calidad de vida de los trabajadores, ligada a la responsabilidad social empresarial, esto deriva en que las Pymes no brinden un trato justo y adecuado a los trabajadores, lo que repercute de manera directa en la producción porque no se siente motivado a desarrollar apropiadamente su trabajo
  - Las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, no han alcanzado un buen desarrollo, esto les limita a desarrollar acciones de beneficencia o de carácter social y no consideran como un aspecto importante la responsabilidad social empresarial, están muy abocados a la producción y crecimiento, descuidando aspectos importantes como

su relación e imagen social, también los administradores de las Pymes coinciden que la empresa no se involucra con donaciones, campañas de beneficencia o de carácter social, aspecto que denota que no se sienten involucrados con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- Los trabajadores y los administradores de las Pymes han indicado que las Pymes no se han incorporado a los aspectos referidos a responsabilidad social empresarial, y en ese marco no desarrollan o patrocinan, apoyan o financian actividades educativas o culturales, como tampoco apoyan ni patrocinan ninguna campaña de salud o de la defensa del medio ambiente, esto porque tanto trabajadores como administradores de Pymes consideran que su empresa no es lo suficientemente grande para involucrarse en temas de Responsabilidad Social Empresarial.

- **Respecto a las condiciones laborales, la investigación arroja las siguientes conclusiones:**

- Las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz, ha descuidado un aspecto importante como es el de brindar condiciones laborales adecuadas en cuanto a comodidad, muebles, herramientas y la debida iluminación, que podría constituirse en un factor para mejorar la producción y crecimiento empresarial, las Pymes debido a su limitado crecimiento no destinan ningún presupuesto a mejorar los ambientes de trabajo.

- Las Pymes no están orientados a contar con una mejor infraestructura, los ambientes además de ser reducidos y apenas poder trabajar, no cuentan con espacios para guardar las herramientas, y los productos inflamables, como el Thinner, pinturas que esta todo en un mismo

ambiente, aspecto que merma su rendimiento, porque no siente que tenga seguridad para el desempeño de su trabajo, estos resultados muestra que las pymes no se preocupan de tener personal satisfecho, su producción se maneja de manera improvisada por no brindar las condiciones necesarias.

- La investigación ha revelado que las Pymes en su mayoría no cuentan con un comité o unidad de seguridad industrial, esto demuestra que no están considerando la posibilidad de imponderables y no se brinda las condiciones laborales de seguridad a los trabajadores por lo que se concluye que no cumplen con los principios laborales para un buen desempeño, porque uno de los aspectos importantes es contar con medidas de seguridad contra accidentes o enfermedades laborales, este es un aspecto que demuestra que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz no están promoviendo el trabajo la mejorar de los centros de producción.
- De acuerdo a la investigación el presente trabajo llega a la conclusión que las Pymes del sector muebles de madera cuentan con espacios mínimos como servicios higiénicos, botiquín de primeros auxilios, pero que no son suficientes porque no están afiliados a un servicio de seguridad social y la mayoría no está afiliado a una AFP, no brindando las condiciones laborales adecuadas para mejorar la producción.



## 6.2 Recomendaciones

Considerando los resultados obtenidos en la investigación, y con la finalidad de que las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz puedan promover la responsabilidad social empresarial y mejorar las condiciones laborales se formulan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a las Pymes del sector muebles de madera de la ciudad de La Paz tomar en cuenta o considerar estrategias de reutilizar o reciclar sus residuos, evaluado como un factor importante para la disminución de la contaminación ambiental, en virtud además que en la actualidad, las Pymes no consideran no reutilizan o reciclan los materiales, porque opinan que la Responsabilidad Social Empresarial es para empresas grandes y ellos no miden el grado de contaminación que producen, aspecto que debe ser analizado para tomar conciencia de la realidad que vive el planeta al no tomar en cuenta la preservación del medio ambiente.
- Considerando que las Pymes están más centradas en la producción, han descuidado aspectos importantes, se recomienda desarrollar procesos donde los trabajadores puedan brindarles mejores condiciones de trabajo, donde los ruidos molestos sean reducidos, y se cuenten con espacios propios para el almacenamiento de productos inflamables, y tomar todas las precauciones para mejorar la producción.
- Las Pymes no están exentas de cumplir las normas laborales de seguridad industrial, por lo que se recomienda adoptar medidas de protección industrial y personal, considerando aspectos importantes como el trabajo decente lo que va mejorar el ambiente laboral y la

productividad dentro de los marcos de la responsabilidad social empresarial.

- Se recomienda mejorar las condiciones sobre los servicios del centro de trabajo, poder contar con un comedor, servicios higiénicos adecuados, protección de primeros auxilios contra accidentes, ya que los trabajos de carpintería requieren de cuidados especiales y a los que siempre se enfrenta riesgos, incluso se podría generar charlas de cuidado y protección laboral, lo que mejoraría de gran manera las condiciones laborales del trabajador.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alave, F., & Mamani, J. (2018). *Factores que influyen en el desarrollo de las Mypes. Caso: empresas de fabricación y armado de muebles de melamina de la ciudad de El Alto; zona 16 de julio*. Tesis de licenciatura en Administración de Empresas La Paz – Bolivia: UMSA, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de Empresas.
- Ander-Egg, E. (1992). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F., & Ritter, J. (2012). La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos. *Revista Internacional del Trabajo*, 122(2), 198 - 236.
- Bravo, J. A., & Buele, I. G. (2010). *Percepción de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial a las empresas privadas de la ciudad de Cuenca*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.
- Bravo, J., Méndez, P., & Ramírez, T. (1997). *La investigación documental y bibliográfica*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Cabrera, M. (2017). *Responsabilidad social empresarial en las agroindustrias productoras de melón del Departamento de Zacapa*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Cajiga, J. (2000). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: Centro Mexicano Para La Filantropía (CEMEFI).
- Caneda, M. C. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid - España: ESIC.

- Cascales, M. (2010). Análisis de la satisfacción laboral en España. *Documentos de trabajo (Centro de Estudios Andaluces), Serie 2, Nº 5, 2010, 1-41.*
- Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 03 de mayo de 2019, de <http://www.centrase.org/>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Correas, R. (2016). Análisis de la problemática actual de las micro y pequeñas unidades productivas, sector de transformación de bienes finales de madera en San Ignacio de Velasco. *Revista Ventana Científica, Vol. 7, Nº 12, 9-23.*
- Cortina, A. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura Empresarial*. España: Trotta.
- Cox, R. (2011). Responsabilidad Social Empresaria de las Pymes: El caso del distrito V de Huelva-España. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Nº 15.*
- Curto Grau, M. (2012). *La responsabilidad social interna de las empresas*. Navarra España: IESE Business School.
- De Azevedo, J. (29 de Octubre de 2017). *Inclusión de los trabajadores como estrategia de dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa F.Z. Ingeniería, S.A.* Obtenido de <http://inclusion-como-estrategia-rse.blogspot.com/>
- Dorado, A. (2019). Percepciones de los gerentes frente a la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial. *Económicas CUC, 40(2), 43-52.*

- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. España: Club Universitario.
- Forastieri, V. (2005). *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud*. España: Oficina Regional para Centroamérica, Haití, Panamá y República Dominicana. OIT.
- Gobierno de España. (2020). *El portal de la Responsabilidad Social*. Obtenido de [http://www.mites.gob.es/es/rse/monitorizacion/index.htm#tit\\_3](http://www.mites.gob.es/es/rse/monitorizacion/index.htm#tit_3)
- Grupo Gesor. (14 de septiembre de 2014). *Modelo de Gestión para Empresas Familiarmente Responsables*. Recuperado el 26 de abril de 2019, de <http://www.gesor.es/efr.php?cod=es>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- ISO. (2008). *Guía sobre responsabilidad social ISO 26000*. Recuperado el 20 de mayo de 2019, de <http://www.iso.org/sr>: International Standard Organization: Ginebra
- Jaramillo, O. (2011). La Dimensión de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*, N° 31, 167-195.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial (13ª. ed.)*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Legrand, & Carapaica. (2011). *Rescata RSE: 7 años timoniandola RSE (1raed.)*. Recuperado el 13 de mayo de 2019, de <http://scr.bi/RescataRSE>: e-book, Copyleft
- López, A. (2001). *Metodología de la investigación*. . Valparaíso, Chile: Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación.

- Mattié, M. (1994). *El Proceso de Trabajo: Condiciones y medio ambiente en el sector informal urbano en el área metropolitana*. Mérida, México: Universidad de los Andes Mérida, Economía, XIX.
- Merones, M. (2011). *Responsabilidad Social Corporativa*. CEOE CEPYME Cantabria.
- Mochales, G. (2014). *Modelo explicativo de la responsabilidad social corporativa estratégica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Momberg, R. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva*. (2ª ed.). Madrid: Bilbao.
- Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- OIT. (2016). *Investigación de acción para promover mejores condiciones de trabajo en el sector de madera y muebles: estudio de delimitación*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, OIT.
- Orellana, S., & Girón, M. (2011). *Guatemala, Creación de la sección de responsabilidad social corporativa dentro del departamento de recursos humanos de la empresa transportes y servicios, S.A*. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Organización Internacional de Estandarización. (02 de octubre de 2010). *Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social*. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de [http://www.irseec.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=72&Itemid=95](http://www.irseec.org/index.php?option=com_content&view=article&id=72&Itemid=95).
- Reyes Ortiz, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas*. Tarapoto – Perú: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

- Reyno, M. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva*. España: Ariel.
- Ríos, Z. (05 de octubre de 2011). *La cultura permeable de la responsabilidad social*. Recuperado el 03 de mayo de 2019, de [http://www.ccpm.org.mx/veritas/marzo2011/images/ensayos\\_images/ENSAYOS%20GANADORES%20PDF/%20Zaira%20Rios%20Nieto.pdf](http://www.ccpm.org.mx/veritas/marzo2011/images/ensayos_images/ENSAYOS%20GANADORES%20PDF/%20Zaira%20Rios%20Nieto.pdf).
- Rodríguez, F. (1994). *Introducción a la metodología de las investigaciones sociales*. La Habana, Cuba: Editora Política.
- Sánchez, P. (04 de Abril de 2016). Responsabilidad Social Empresarial en Bolivia. *Nueva Economía*.
- Sánchez, S. (2018). *Guía de Responsabilidad Social Empresarial*. La Paz, Bolivia: Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación . *Semestre Económico, Vol. 4, N° 7*, 1-14.
- Velasco, E. (2013). Crecimiento de las microempresas. *Bolivian Bussines N° 14*.
- Vélez, X., & Cano, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Dominio de las Ciencias, Vol. 2*, 117-126.
- Vives, A., Corral, A., & Isusi, I. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Yapu, M. (2006). *Pautas metodológicas para investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencias sociales y humanas*. La Paz, Bolivia: Universidad para la Investigación Estratégica en Bolivia U-PIEB.

# **ANEXOS**



**ANEXO Nº 1**  
**ESTUDIO EXPLORATORIO**  
**GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A**  
**ADMINISTRADORES/PROPIETARIOS DE PYMES DEL MUEBLES DE**  
**MADERA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

Sexo: F      M                      Edad: \_\_\_\_\_  
Tiempo de trabajo en la Pyme: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué acciones o actividades ejecuta la empresa para mejorar las condiciones o calidad de vida de sus trabajadores?
2. ¿La empresa proporciona un trato justo a sus trabajadores? ¿Cómo?
3. ¿La empresa realiza donaciones a alguna campaña benéfica o de carácter social, educativo, de salud, o de protección del medio ambiente? Menciones algunas donaciones.
4. ¿La empresa acostumbra reutilizar o reciclar los residuos?
5. ¿Los trabajadores de la empresa se capacitan para desarrollar de mejor manera su trabajo?
6. ¿Los trabajadores de la empresa cuentan con un contrato de trabajo escrito?
7. ¿Ud cree que los trabajadores de la empresa tienen estabilidad laboral?
8. Cuando la empresa decide despedir a algún trabajador ¿Indemniza o paga sus beneficios?
9. ¿Generalmente cuántas horas dura la jornada de trabajo en la empresa?
10. ¿La empresa cuenta con servicios higiénicos?
11. ¿La empresa cuenta con un comité o unidad de seguridad industrial?
12. ¿La empresa cuenta con medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales?
13. ¿Los trabajadores de la empresa tienen su sindicato?
14. ¿Los trabajadores están afiliados a la Caja Nacional de Salud o a otra entidad de seguridad social?
15. ¿Los trabajadores están afiliados a alguna AFP (Administradora de Fondo de Pensiones)?

**ANEXO Nº 2**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A ADMINISTRADORES DE PYMES DEL**  
**SECTOR MUEBLES DE MADERA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

Sexo: F      M      Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de funcionamiento de la Pyme: \_\_\_\_\_

**A. Responsabilidad social:**

1. ¿La empresa realiza donaciones a alguna campaña benéfica o de carácter social?

.....  
.....

2. ¿La empresa patrocina, apoya o financia actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad?

.....  
.....

3. ¿La empresa patrocina, apoya o financia campañas de salud pública que se realizan en la ciudad?

.....  
.....

4. ¿La empresa patrocina, apoya o financia campañas de protección del medio ambiente?

.....  
.....

5. ¿La empresa acostumbra reutilizar o reciclar los residuos?

.....  
.....

6. ¿La empresa apoya o financia campañas de para la reducción de la contaminación ambiental?

.....  
.....

7. ¿La empresa cuenta con una política de promoción del empleo?  
.....  
.....

8. ¿Cómo calificaría las relaciones de la empresa con sus clientes?  
.....  
.....

**B. Condiciones laborales**

9. ¿La PYME cuenta con los herramientas e iluminación suficiente?  
.....  
.....

10. ¿Los ambientes de trabajo presentan algún grado de riesgo para los trabajadores?  
.....  
.....

12. ¿La empresa cuenta con medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales?  
.....  
.....

13. ¿Qué beneficios sociales otorga la empresa a sus trabajadores?  
.....  
.....

14. ¿Qué medidas de previsión social proporciona la empresa en favor de los trabajadores?  
.....  
.....

Gracias por su colaboración.

**ANEXO Nº 3**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES DE PYMES DEL SECTOR**  
**MUEBLES DE MADERA DE LA CIUDAD DE LA PAZ**

Sexo: F      M                      Edad: \_\_\_\_\_  
Tiempo de trabajo en la Pyme: \_\_\_\_\_

**A. Responsabilidad social:**

1. ¿Los directivos de la empresa se preocupan por mejorar las condiciones o calidad de vida de sus trabajadores?

.....  
.....

2. ¿La empresa proporciona un trato justo a sus trabajadores?

.....  
.....

3. ¿Conoce si la empresa realiza donaciones a alguna campaña benéfica o de carácter social?

.....  
.....

4. ¿Sabe si la empresa patrocina, apoya o financia actividades educativas o culturales que se realizan en la ciudad?

.....  
.....

5. ¿Sabe si la empresa patrocina, apoya o financia campañas de salud pública que se realizan en la ciudad?

.....  
.....

6. ¿Sabe si la empresa patrocina, apoya o financia campañas de protección del medio ambiente?

.....  
.....

7. ¿La empresa acostumbra reutilizar o reciclar los residuos?  
.....  
.....

**B. Condiciones laborales**

8. ¿Generalmente cuántas horas dura la jornada de trabajo en la empresa?  
.....  
.....

9. ¿La PYME cuenta con los herramientas e iluminación suficiente?  
.....  
.....

10. ¿Los ambientes de trabajo presentan algún grado de riesgo para los trabajadores?  
.....  
.....

11. ¿La empresa cuenta con servicios higiénicos?  
.....  
.....

12. ¿La empresa cuenta con un comité o unidad de seguridad industrial?  
.....  
.....

13. ¿La empresa cuenta con medidas de protección contra accidentes y enfermedades laborales?  
.....  
.....

14. ¿Cuenta con algún tipo de seguro privado o público (de vida, contra accidentes, robo u otro)?  
.....  
.....

15. ¿Está afiliado a la Caja Nacional de Salud o a otra entidad de seguridad social?

.....  
.....

16. ¿Está afiliado a alguna AFP (Administradora de Fondo de Pensiones)?

.....  
.....

Gracias por su colaboración.