



Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

MSc. Paola Andrea Cárdenas Morales



Primera Edición

Directora del IICCA:
MSc. Guadalupe Riera Claire

Investigadora y Responsable del Proyecto:
MSc. Paola Andrea Cárdenas Morales

IICCA - Calle Jacinto Benavente No. 2190,
casi esquina Fernando Guachalla (Sopocachi).
Teléfonos: 241 5255 - 242 0521
Página web: <http://iicca.edu.bo>
Email: iicca@umsa.bo

Derechos NO reservados.
Está permitida la reproducción de cualquier parte
de este libro, siempre que se mencione a la investigadora.

La Paz - Bolivia



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

DOCENTE INVESTIGADORA

MSc. Paola Andrea Cárdenas Morales

ESTUDIANTES INVESTIGADORES

Luis Adolfo Colque Maquera

Dana Guzmán López

Luis Fernando Limachi Nina

Bruno Santiago Mariaca Mencias

Zorka Roxana Miranda Dávila

Wilmer Hugo Salazar Canaviri



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

CONTENIDO

1	ASPECTOS GENERALES	1
1.1	Antecedentes.	1
1.2	Planteamiento del problema.	4
1.3	Objetivos.	6
1.3.1	Objetivo General.	7
1.3.2	Objetivos Específicos.	7
1.4	Resultados.	7
1.5	Alcances.	7
1.5.1	Alcance Geográfico.	7
1.5.2	Alcance Institucional.	8
1.5.3	Alcance Temático.	8
2	MARCO CONCEPTUAL	9
2.1	Referencias Teórico-Conceptuales.	9
2.1.1	Conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial.	9
2.1.2	Características de la RSE.	11
2.1.3	Principios de la Responsabilidad Social.	12
2.1.4	Stakeholders.	14
2.1.5	Beneficios Competitivos para la Empresa.	17
2.1.6	Desarrollo Sostenible.	21
2.1.7	Modelo de Gestión de la RSE.	22
2.2	Referencia Legal.	25
2.2.1	Normas a nivel internacional.	25
2.2.2	Normas a Nivel Nacional.	30
3	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.	34
3.1	Tipo de Intervención.	34
3.2	Universo o Población de Estudio.	34
3.2.1	Universo PYMES Legalmente Establecidas en la Ciudad de La Paz.	34
3.3	Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra.	35
3.3.1	Muestra PYMES de Servicios Legalmente Establecidas en la ciudad de La Paz.	35



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

3.4	Método de Investigación.....	37
3.5	Selección de Métodos y Técnicas.....	39
3.6	Instrumentos de Relevamiento de Información	39
3.6.1	La Encuesta.....	40
3.6.2	La Entrevista	41
3.6.3	Revisión Documental.....	42
3.7	Sistematización de datos.....	43
4	RESULTADOS	44
4.1	Análisis del Sector.-	44
4.1.1	Eta 1 Sector de Servicios. -	45
4.1.2	Conclusiones Generales del Sector de Servicios.-	56
4.1.3	Diagnóstico a la empresa “Hotel Pan American”	57
4.1.4	Análisis de Resultados - Encuesta Empleados.....	64
4.1.5	Análisis de Resultados de Clientes	70
4.2	Eta 1 Sector de Alimentos.-	71
4.2.1	Conclusiones Generales del Sector Alimentos.-.....	79
4.2.2	Análisis de resultados – Encuesta Empleados.....	90
4.2.3	Conclusiones del Análisis de intermediarios	109
4.2.4	Conclusiones generales de la empresa Tusequis Ltda.	110
4.3	Eta 1 Sector de Textiles.-	110
4.3.1	Conclusiones Generales del Sector Textil	119
4.3.2	Conclusión de la Encuesta a Empleados	135
4.3.3	Análisis de Resultados – Encuesta Clientes.-.....	135
4.3.4	Conclusión de la Encuesta a Clientes	143
4.3.5	Conclusión General de la Empresa.....	144
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	145



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

INTRODUCCIÓN

El concepto de responsabilidad social se ha desarrollado desde su origen mayormente vinculado a las empresas, inserto en la temática que estudia la relación entre la sociedad y los negocios, como una manera de lograr que las organizaciones empresariales se planteen nuevas responsabilidades, más allá de las cuestiones estrictamente relacionadas con la maximización de las utilidades o beneficios para los dueños o accionistas de las mismas.

Además, la responsabilidad social se relaciona con una mejor predisposición y pro actividad frente a los intereses de las diferentes personas o grupos con lo que una organización se vincula, mediante una adecuada gestión de los impactos que generan sus decisiones y actividades, respecto de los intereses y necesidades de las diferentes partes interesadas directa o indirectamente con su misión, desde perspectivas tan diversas como la económica, social, medio ambiental o cultural.

Lo anterior es ratificado por Lozano (1999:95), quien plantea que la responsabilidad social de las empresas se extiende más allá de los aspectos o ámbitos económicos y legales de las mismas, señalando que se vincula con “la necesidad de pensar de manera adecuada las relaciones entre empresa y sociedad, y la legitimación social de la empresa”, lo que se encontraría asociado con el análisis y estudio del significado y rol de la actividad empresarial, respecto de la calidad de vida de los individuos que se relacionan con ella.

De esta manera, el concepto de responsabilidad social se encuentra especialmente relacionado con la legitimidad de la conducta empresarial (Sethi, 1975), no sólo desde la perspectiva de su obligación legal, sino encaminada hacia la elaboración



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

de sus respuestas organizacionales acordes con los intereses sociales que le plantean sus partes interesadas.

El presente trabajo, está encaminado al análisis de la responsabilidad social empresarial, tema que en la actualidad se tiene pocos conocimientos en las PYMES de los rubros de producción de alimentos, textiles y servicios de la ciudad de La Paz, en torno a la temática sobre el rol que les compete a las empresas para su buena gestión en prácticas sociales.

Es a partir de esto, donde surge la necesidad de realizar la siguiente investigación buscando el nivel de accionar de las Empresas en el tema de Responsabilidad Social Empresarial dentro de los sectores de producción de alimentos, textiles de y servicios.

Frente a estas informaciones, el Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas (IICCA) a través de su departamento de Interacción Social, desarrolla investigaciones en diferentes ámbitos con el propósito de aportar a la Ciencia Administrativa, planteando soluciones precisas para los problemas trazados e identificados.

Actualmente es posible pensar que hoy en día, la Responsabilidad Social Empresarial ha adquirido un lugar importante en las agendas políticas y públicas del mundo, en la esfera privada, en los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como en las prioridades de las organizaciones grandes y pequeñas; es posible considerar que estamos inmersos en un planeta con gente comprometida con quienes conviven en él, con su medio ambiente, con su economía, con su sostenibilidad, con su progreso y con el cumplimiento de normas sociales y morales que hagan posible la supervivencia del ser humano.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Con estas observaciones enfocamos nuestra investigación, y a partir de ello empezamos a constatar que existe un gran abismo y una distancia considerable entre las empresas socialmente responsables y las prácticas de responsabilidad social, como fenómenos derivados de la sociedad de consumo, que en ocasiones son ejercidos como mera filantropía, en otros momentos como acción caritativa, en otras como inversiones económicas intuitivas y en situaciones más depuradas y coherentes como estrategias de gestión empresarial.

En el presente trabajo de investigación; se realiza una ardua investigación donde se toma como base de investigación a empresas pequeñas y medianas Pymes en los rubros de producción de alimentos, textiles y de servicios. Con la finalidad de poder recabar las experiencias de las empresas en lo que respecta a la RSE y proponer un plan de acción que puedan adoptar y realicen prácticas de Responsabilidad Social Empresarial con un valor agregado que involucre a toda la sociedad y a nuestro medio ambiente.

Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes.

En 1999 y como iniciativa de Kofi Annan (entonces secretario de las Naciones Unidas), se lanzaron una serie de iniciativas las cuales identificaron lineamientos o principios que debían ser considerados por las empresas, para contribuir al desarrollo de la sociedad, comunidades y los mercados. Las medidas establecidas en esta iniciativa involucran temas de derechos humanos, laborales, del cuidado al medio ambiente, así como medidas anticorrupción, temas que abarcan los "Diez Principios" con que cuenta el Pacto Mundial, conocido como "UN Global Compact". Si bien las empresas no se encuentran obligadas de forma jurídica alguna a la implementación y seguimiento de dichos principios, son lineamientos, aspiraciones que dentro de su gestión, operaciones u estrategias, deben de tomar en cuenta para actuar y cumplir dentro de un marco de Responsabilidad Social Corporativa establecido a nivel mundial la influencia de las empresas multinacionales provenientes de Europa y Norte América y los organismos que difunden la RSE producen en América Latina el impulso al concepto el cual tiende en tomar fuerza en el transcurso del tiempo.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), actualmente se caracteriza por: crear valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo contribuyendo de esta manera el aumento del bienestar de las generaciones presentes y futuras tanto en su entorno inmediato como con el planeta en general. Así mismo es muy frecuente que muchas empresas confundan el término de RSE, con el de filantropía o lo que viene siendo el marketing social, para entender esto debemos tener muy en claro que regalar objetos o prendas de vestir sin beneficio alguno no es un acto de RSE.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Para hacer gestión de responsabilidad social se debe buscar el desarrollo económico, enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida de su personal y sus familias, así como la de su comunidad local y la sociedad en general. Según el instituto Ethos de Brasil quien es el principal centro difusor de la RSE en América Latina, esta forma de gestión está definida por la relación ética y transparente de la empresa con todo los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando la diversidad de recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

La ISO (International Standardization Organization) Organización Internacional para la Normalización con sede en Ginebra, inicia en septiembre del año 2014 el desarrollo de una norma Internacional de Responsabilidad Social denominada ISO 26000. El contenido de esta proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la RSE, proponiendo el reconocimiento e involucramiento con las partes interesadas en la materia sobre la manera de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

En los noventa, comienza a aparecer una serie de instituciones promotoras del tema, el Instituto Ethos¹ de Brasil, Fundemás² de El Salvador, entre otras.

La Responsabilidad Social Empresarial en Bolivia. El contexto a nivel país en cuanto al tema de RSE, se caracteriza principalmente por iniciativas desarrolladas en grandes empresas, donde los principales impulsores de dichas iniciativas han sido

¹ETHOS Creado en 1998 cuya misión es movilizar, sensibilizar y ayudar a empresas a gestionar sus negocios de manera socialmente responsables

²FUNDEMAS La Fundación Empresarial para la Acción Social, organización sin fines de lucro que nace el año 2000, gracias a un visionario grupo de empresarios, que vieron la necesidad de instaurar una organización dedicada a promover, en el sector empresarial salvadoreño, la adopción de valores, políticas y prácticas de RSE para lograr la competitividad de las empresas y el desarrollo económico y social sostenible de El Salvador



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

en un comienzo organismos internacionales, teniendo las empresas de menor tamaño un rol más rezagado en la incorporación de dichas prácticas.

La corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial COBORSE³, cuya misión es “promover y difundir la temática en Bolivia” realizó un estudio de 120 empresas, entre grandes y mediana de las cuales realizaban las actividades de RSE. El estudio determinó que las empresas confundían este concepto. Es frecuente que las compañías confundan la RSE con la filantropía pura⁴o filantropía interesada⁵ la RSE trata de un modelo de gestión o administración que debe ser incorporado. Según la definición del Instituto Ethos de Brasil –el principal centro difusor de la RSE en América Latina-, esta "forma de gestión está definida por la relación ética y transparente de la empresa, por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.

El Consejo Boliviano de Responsabilidad Social Empresarial (COBORSE), a partir de su nacimiento en noviembre del 2004, ha venido contribuyendo significativamente en la sensibilización y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en Bolivia; este proceso ha permitido entre sus miembros, fortalecer el conocerse y reconocerse, como así también la generación de confianza y colaboración entre las diferentes instituciones que lo componen. Siguiendo con este proceso es que en septiembre de 2007 se firma una alianza entre AVINA, EMPRENDER, AMIGARSE y FUNDES cumpliendo con la filosofía de Red Social y

³COBORSE forma parte de la Red de Fórum Empresa.

⁴FILANTROPÍA PURA La clásica donación caritativa que no tiene relación alguna con la actividad de la empresa

⁵ FILANTROPÍA INTERESADA la donación caritativa de la empresa para promocionarlo y abrir nuevos mercados



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

del compromiso que los une, para empezar a incidir en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), con las cuales todavía no se había trabajado en el tema⁶.

Sin embargo, en las empresas como medianas, pequeñas y microempresas bolivianas aún falta entender la RSE. Existen muchas empresas que, bajo la consigna de programas de Responsabilidad Social, solo realizan actividades de índole filantrópica.

Según un estudio realizado por el observatorio de RSE⁷ en el año 2016 tomando en cuenta la base de empresas que forman parte del Observatorio en el departamento de La Paz la participación de las grandes empresas es del 75%, medianas empresas con aproximadamente el 18%, pequeñas con el 5%. La participación de las microempresas es inexistente.

En el departamento de La Paz existe un 63% de empresas que sí han participado en Eventos relacionados a RSE, tanto de capacitación, especialización u otros, organizados por distintas instituciones.

1.2 Planteamiento del problema.

Según un estudio realizado por FUNDES el año 2009, el cual tiene como sujeto de investigación la aplicación de RSE en Bolivia, se menciona que la visión de la RSE por parte de las empresas en cuanto a su aporte a la gestión, productividad y competitividad, esta subvalorada, situación que se traduce además en que las empresas no necesariamente definen un presupuesto o explicitan la necesidad de contar con recurso humano altamente calificado para desarrollar dichas temáticas.

En la ciudad de La Paz solo el 3% son empresas grandes y dentro de esta 97% restantes, se encuentran la mediana, pequeñas y microempresas (Funde presa,

⁶(Bolivia, 2009)

⁷OBSERVATORIO DE RSE Es una institución creada a inicios del 2014 por la Federación de Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba (FEPC), con el apoyo del Dutch Employers' Cooperation Programme (DECP), con el objetivo de apoyar y facilitar el accionar del sector empresarial en materia de RSE,



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2015), de las cuales muy pocas cuentan con un programa de RSE es por este motivo que se dificulta poder cumplir con las exigencias de la sociedad.

Las Pymes de producción de alimentos deben manejar el tema de la inocuidad alimentaria para garantizar la sanidad y seguridad de los alimentos que consumimos y así, disminuir el número de enfermedades que tienen su origen en los alimentos contaminados. Por todo esto, la inocuidad es un factor determinante en la producción y comercialización de alimentos. Además de realizar prácticas para el control de residuos y el cuidado del medio ambiente para que mejoren sus prácticas de procesamiento y manejo de alimentos, y logren cumplir con las normas nacionales e internacionales de calidad.

Las Pymes de producción de alimentos requieren definir una visión integral y el impacto de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente.

El sector textil de la ciudad de La Paz atraviesa por una serie de problemas, los cuales pueden ser, la contaminación que generan las mismas al verter las aguas servidas al río las cuales son usadas para teñir sus telas, dicho proceso daña al medio ambiente lo cual no toman en cuenta las empresas textiles, entre otros problemas se ve el trabajo forzoso al cual son sometidos los empleados ya que en algunos casos ellos trabajan hasta 12 o 14 horas seguidas sin recibir ninguna compensación por parte de la empresa.

Actualmente, en el sector de textiles algunos empresarios decidieron cerrar sus negocios debido a los problemas económicos, la competencia desleal de ropa usada y la importación de productos chinos. En la gestión 2015 a nivel nacional se cerraron alrededor de 15.000 MYPES, el problema con las Pymes es que enfrentan la falta de un marco legal y normativo adecuado también tienen deficiencias en la infraestructura básica y de servicios básicos escasa calificación de su mano de obra tecnología entre muchos obsoleta la dificultad de acceso a los mercados para poder implantar un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social Empresarial es necesario primero realizar una evaluación sobre el accionar actual de las



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

pequeñas y medianas empresas de la ciudad de La Paz, a fin de determinar los lineamientos estratégicos necesarios para adaptarse a este nuevo paradigma.

En el sector de servicios y de acuerdo al estudio realizado por FUNDES el año 2009 muchas empresas de servicios tienen un alto índice de rotación de personal vulnerando el derecho a un trabajo digno, con la única intención de no cumplir con las obligaciones y/o derechos laborales. Esto sustentado a los problemas económicos o a las últimas políticas que realizó el gobierno como los incrementos salariales y es segundo aguinaldo.

Analizando estos datos y características, se determina que existe un escaso conocimiento de la gestión para el desarrollo, normativa e implementación de la RSE en las PYMES de la ciudad de La Paz, consecuentemente los empresarios desconocen sus fines benéficos, es decir el impacto positivo que tiene en la sociedad, medioambiente y la misma empresa. Por lo tanto, la falta de maduración conceptual y normativa crean diferentes niveles de aplicación empíricos de la RSE, donde las empresas no identifican claramente el posible potencial de crear una ventaja competitiva al aplicar una RSE, desconocen su posible uso como una estrategia para su gestión presente y futura.

Considerando todos estos aspectos, se llega a formular la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida las PYMES de la ciudad de La Paz tiene conocimiento y hacen práctica de la Responsabilidad Social?

1.3 Objetivos.

Los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

1.3.1 Objetivo General.

Realizar un estudio de diagnóstico que permita determinar el grado de actuación de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de La Paz en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Detallar el grado de conocimiento de los Gerentes Generales de las Pymes de la ciudad de La Paz sobre la temática de RSE.
- Describir las actividades y prácticas que realizan las Pymes en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial.
- Seleccionar a tres Pymes de diferentes sectores de la ciudad de La Paz, para analizar sus percepciones y demandas respecto a sus grupos de interés.

1.4 Resultados.

- Información de las actividades que realizan las Pymes en los sectores de: producción de alimentos, textiles y servicios en la ciudad de La Paz.
- Clasificación de los grupos de interés y sus demandas de las empresas identificadas en los sectores de producción de alimentos, textiles y servicios en la ciudad de La Paz.
- Un documento de diagnóstico de cada empresa seleccionada en los rubros de producción de alimentos, textiles y servicios, sobre el estado de estas en la temática de Responsabilidad Social Empresarial.

1.5 Alcances.

A continuación, se muestra los diferentes alcances que corresponde al presente Trabajo:

1.5.1 Alcance Geográfico.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de La Paz-Bolivia.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

1.5.2 Alcance Institucional.

El ámbito institucional está comprendido por las Pymes de producción de alimentos, textiles y servicios de la ciudad de La Paz.

1.5.3 Alcance Temático.

La presente investigación se sustenta en el marco de la temática de la Responsabilidad Social.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2 MARCO CONCEPTUAL

REFERENCIAS TEÓRICO, ORGANIZACIONALES Y LEGALES

2.1 Referencias Teórico-Conceptuales

2.1.1 Conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se describen cuatro enfoques de conceptos de Responsabilidad Social Empresarial:

- **El Libro Verde de la Unión Europea**⁸ “Conceptualiza que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”. Implica la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus grupos de interés.
- **Fórum Empresa**⁹ Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas. “Conceptualiza la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración.”

⁸El Libro Verde de la Unión Europea

⁹Fórum Empresa es una red que articula y fortalece a las organizaciones empresariales nacionales y regionales comprometidas con la RSE y apoya el establecimiento de nuevas organizaciones afines en los países americanos que aún no cuentan con ellas. También trabaja en proyectos conjuntos con organizaciones internacionales y organismos multilaterales, con el enfoque específico de promover la RSE en un país o región determinada. Fue creada en 1997. Tiene como sede Santiago de Chile.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- **Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social de Brasil**¹⁰. Conceptualiza la Responsabilidad Social Empresarial como una forma de gestión por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se desarrolla, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.
- **Corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial (COBORSE)**¹¹“Conceptualiza como un modelo de gestión empresarial que genera impactos positivos en los diferentes públicos de interés con el propósito de mejorar el capital social y la calidad de vida de la población boliviana.”

Tomando en cuenta los enfoques de conceptos de Responsabilidad Social Empresarial mencionados de los distintos libros y organismos internacionales llegamos a definir lo siguiente:

La responsabilidad Social Empresarial es contribuir mediante un comportamiento ético y transparente el desarrollo sostenible, que es voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad y el medio ambiente por los impactos de sus decisiones y actividades.

¹⁰El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social en una organización, sin fines de lucro, que se caracteriza como OSIP (ORGANIZACIÓN de la sociedad civil de interés público). Su misión es movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, lo que los socios en la construcción de una sociedad justa y sostenible

¹¹ FUNDACION Corporación Boliviana de Responsabilidad Social (COBORSE) es una organización sin fines de lucro, creada con el propósito de promover y difundir el concepto y practica de RSE en nuestra sociedad, especialmente en las empresas.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.1.2 Características de la RSE

Las características de la RSE que se menciona a continuación están hechas según al contenido de la Escuela de organización industrial (EOI)¹²

- Se trata de una visión integral de negocios, donde la compañía crea valor económico (beneficio económico), ambiental (planeta) y social (personas).
- La RSE está integrada en todos los procesos del negocio. Esto significa que todas las decisiones de negocios buscan un equilibrio entre los intereses de los diferentes actores involucrados.
- La RSE es personalizada. Cada empresa implementa la RSE de manera diferente, dependiendo de su tamaño, sector, cultura empresarial y estrategia.
- La RSE es una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo: reduce sus costos optimizando procesos, genera crecimiento (nuevos productos, mercados y consumidores) y mejora la imagen de su empresa.
- La RSE se puede implementar en Pymes y en grandes multinacionales. A veces, es hasta más fácil implementarla en una Pyme, dado que se implementa el modelo de gestión sustentable antes de que la empresa empieza a crecer y así forma parte de la cultura organizacional.

La RSE además de realizar actividades, desarrollar políticas y cumplir leyes debería ser una estrategia de la empresa para que de esa manera pueda reflejar sus valores. Asimismo, una empresa socialmente responsable, tiene a ser más atractiva para los clientes, trabajadores e inversores y por esta razón son más competitivas y pueden obtener mayores ganancias.

¹² (Cruz, 2013)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.1.3 Principios de la Responsabilidad Social

Los principios de la RSE que se mencionan a continuación están hechos según al contenido de la ISO 26000.

- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La ISO 26000 invita a la organización a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos. La Guía también invita a las organizaciones a aceptar el escrutinio público de sus actividades y a asumir un papel activo en responder a dicho escrutinio
- **Transparencia:** El argumento de que las organizaciones deben operar con transparencia ha ido ganando relevancia en el ámbito de la RSE. La ISO 26000 aconseja a las organizaciones ser transparentes en aquellas actividades que desarrolla y afectan a la sociedad y al medio ambiente. De este modo, sugiere que la organización debería suministrar toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible e inteligible. El principio excluye, sin embargo, que se publique la información protegida por la propiedad intelectual o la que pueda causar incumplimientos de obligaciones legales.
- **Comportamiento ético:** La RS de una organización tiene mucho que ver con la ética de su comportamiento. Por ello para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debería regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio económico, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** La Guía señala que la organización debería respetar y atender los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Esto es así porque, aun cuando los objetivos de una empresa puedan circunscribirse a los intereses de sus dueños, existe un conjunto de actores o partes interesadas que, si bien no forman parte de la empresa, tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa. La ISO 26000 recomienda tener en cuenta a estos grupos de interés a la hora de operar y tomar decisiones.
- **Respeto al principio de legalidad:** La ISO 26000 aconseja respetar el principio de legalidad o supremacía del derecho, lo que pasa por reconocer que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debería respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debería tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.
- **Respeto a la norma internacional de comportamiento:** Yendo más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- **Respeto a los derechos humanos:** Finalmente, la Guía apunta que la organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir, que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos.

2.1.4 Stakeholders.

Las empresas son más que una entidad que produce y comercializa bienes o servicios: es una organización que interactúa de diversas formas con diferentes grupos sociales que, consecuentemente, son partes interesadas en el funcionamiento de la empresa y en su desarrollo. A dichos grupos se los denomina habitualmente como stakeholders, partes Interesadas o grupos de interés¹³.

Entre los grupos de interés que destacan por su relevancia en el ámbito empresarial están:

- Los trabajadores, interesados en la continuidad y viabilidad de la empresa, en el adecuado desempeño de su trabajo y en las condiciones laborales bajo las que dicho trabajo se desarrolla.
- Los accionistas o inversores, interesados en la viabilidad de la empresa, en la rentabilidad empresarial, en los beneficios a obtener y en la valoración de sus títulos.
- Los proveedores, interesados en las condiciones de compra de los insumos o servicios prestados a la empresa.
- Los clientes y consumidores, interesados en la calidad, el precio y la información disponible sobre los productos o servicios que la empresa les ofrece.

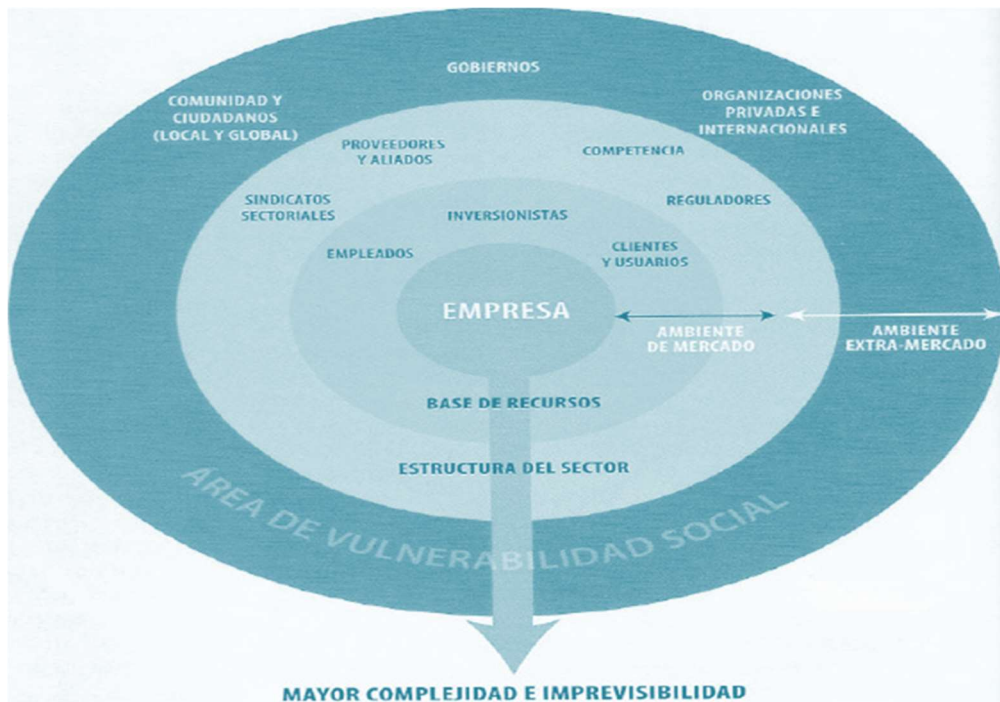
¹³(GUÍA METADOLÓGICA PARA IMPLANTAR PLANES DE ACTUACIÓN DE RSE, 2010)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- Los colectivos (ONGs, comunidad) del lugar donde se emplaza la empresa, interesados en la forma en que ésta influye e interactúa en su barrio, pueblo o región en la triple dimensión económica, ambiental y social.
- Las generaciones futuras, que se verán afectadas por la influencia de la empresa en las condiciones ambientales del entorno.

Ilustración 1 Stakeholders



Fuente: Emprendimiento Duoc Uc

2.1.4

de Interés

En función de la interrelación de influencia que existe en la empresa y los grupos de interés se clasifican en¹⁴:

- Influyente: Si la capacidad de la influencia de la empresa sobre el grupo de interés es alta.
- Sensible: Si la capacidad de la influencia de los grupos de interés sobre la empresa es alta.

¹⁴(CANTERO)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- Estratégica: Si ambos tienen capacidad de influencia alta y recíproca.
- Independiente: Si no hay capacidad de influencia significativa entre ambos.

2.1.4.2 Priorización de Stakeholders por sus Atributos¹⁵

La gestión de los vínculos con los stakeholders no se acaba en la descripción del entorno relacional de las organizaciones. Requiere de una compleja jerarquización de stakeholders sobre la base de diferentes aspectos.

Para responder a esta necesidad, Ronald Mitchell, Bradley Agle y Donna Wood (1997) propusieron el Modelo de Atributos y Prominencia. Con este modelo identificaron que la prominencia (salience, en inglés) de los stakeholders dependía de la percepción de tres atributos clave: su poder, su legitimidad y su urgencia. Así, la prominencia es el grado de prioridad que la organización otorga a los intereses de sus stakeholders.

Los stakeholders tienen poder cuando pueden influenciar las decisiones organizacionales, cuando pueden forzar a una organización a hacer algo que de otra manera no hubiera hecho. Los autores se apoyaron en la categorización del sociólogo Amitai Etzioni (1964) que reconoce tres tipos de poder:

- Coercitivo: basado en el uso de la fuerza física, de la violencia, o de la prohibición de algún tipo.
- Utilitario: basado en la utilización de recursos materiales o financieros.
- Normativo: basado en la utilización de recursos simbólicos.

Los stakeholders tienen legitimidad cuando pueden exigir un determinado comportamiento a la organización. Como se señaló antes, los stakeholders establecen un vínculo con la organización y aportan (y arriesgan) recursos en ella, siendo legítimos porque, a cambio, esperan (y pueden exigir) un determinado

¹⁵ Stakeholder Prioritization for the Construction of Organizational Social Capital/ Marcelo Baro, Pag. 143-145



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

comportamiento. Los autores definen el poder y la legitimidad como atributos centrales, y su combinación constituye la autoridad.

Finalmente, los stakeholders tienen urgencia cuando se dan dos situaciones: cuando las demandas de stakeholder requieren una atención inmediata y cuando resultan críticas.

Ilustración 2 Modelo de Atributos y Prominencia



2.1.5 Beneficios Competitivos para la Empresa

La RSE como un modelo de gestión, con argumentos suficientes para ser eficiente en cuanto a la parte económica y además social y medioambiental, establece una relación sólida y sostenible asegurando el involucramiento con su entorno y consiguientes beneficios para los grupos de interés, que son prioritarios. Al adoptar la empresa los criterios de la RSE varios factores de la empresa se ven afectados positivamente y pueden constituirse en ventajas competitivas.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.1.5.1 Beneficios al Interior de la Empresa

A continuación, se describen los grupos de interés prioritarios y al interior de la empresa, que ayudan a comprender los beneficios de valor empresarial o de negocio, que quedan traducidos en indicadores de impacto estratégico con perspectiva integral¹⁶.

2.1.5.2 Recursos Humanos

El recurso humano como grupo de interés y dentro de los aspectos laborales es fundamental para el éxito de cualquier empresa. El recurso humano como colaboradores es grupo de interés prioritario y es lo que realmente le da a la empresa la capacidad diferenciadora siendo la principal fuente de su productividad.

La empresa dentro de las acciones que realiza debe preocuparse a nivel acciones por una correcta selección, retención y motivación del personal, promoviendo un correcto balance entre el trabajo y el tiempo libre para el empleado, programas de salud, bienestar y seguridad laboral para todo el personal e invertir en formación y desarrollo para su proyección profesional.

Se trata de que la empresa impacte dentro un ambiente laboral óptimo y balanceado, beneficiando además a los colaboradores y a sus familias con planes de crecimiento y beneficios tanto personales como profesionales.

El ámbito laboral para que traiga consigo beneficios, supone un marco de gestión, que permite optimizar los beneficios traducidos en atraer mejor talento humano, manejo de selección de personal, que se ve reflejado en bajas tasas de rotación y también en mayor productividad.

¹⁶(DANIEL ATAHUICHIQ., 2015)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.1.5.3 Los Socios y Accionistas

Los socios y accionistas como grupo de interés son parte del interior de la empresa y en muchos casos queda inclusive a su cargo los direccionamientos en las tomas de decisión de la compañía.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI) dentro del nuevo paradigma dice que: La Sostenibilidad Corporativa es un enfoque de negocio, que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

Lo cual genera confianza y reducción de riesgos, por tratarse de un manejo de causas integrales con reducción de incertidumbres, transparencia, política de comunicación basada en acciones y la seguridad que da una empresa con una sólida alineación entre los intereses de los grupos de interés y el mantenimiento de beneficios a largo plazo, con consiguiente creación de valor sobre información generada dentro de perspectiva integral.

Por último, la creación de valor RSE vinculada a la internacionalización y a la marca aparece como argumento, que el primer eje de creación de valor RSE, lo encontraríamos en el terreno del posicionamiento de la marca, de la imagen, de su reputación y del prestigio de la empresa, dándole así un valor a la marca dentro de un manejo orientado a la sostenibilidad.

2.1.5.4 Beneficios en el Entorno

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y organizaciones de la sociedad civil.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

A continuación, se describen los grupos de interés prioritarios, que ayudan a comprender los beneficios a nivel valor empresarial o de negocio, cuantitativo y cualitativo con impactos sociales o de medioambiente.

2.1.5.5 Relación con los Proveedores

Las empresas incorporan en sus acciones criterios de responsabilidad social o de medio ambiente, para elegir a sus proveedores. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales dentro de un proceso de trazabilidad, que garantiza la incorporación de elementos de RSE a la realización del producto o de los servicios, comenzando desde los insumos y pasando por todos los procesos claves de la cadena de valor agregado hasta llegar al cliente final.

2.1.5.6 Relación con los Clientes y /o Consumidores

La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo, por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos con productos inclusivos de categorías RSE. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas, así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa, traducidos en indicadores de valor empresarial a nivel satisfacción y fidelización con elementos de categorías RSE.

En el ámbito comercial los esfuerzos y las estrategias de comunicación que ponga en práctica la empresa, para transmitir sus acciones socialmente responsables al consumidor, traen como resultado el reconocimiento de la sociedad y el mercado. En que la dedicación y los esfuerzos de la empresa por contribuir al desarrollo, se traduce en una reputación corporativa positiva, posicionamiento y diferenciación de marca, destacándose principalmente los valores y el comportamiento ético y transparente, para la penetración de mercado y apertura de nuevos mercados tanto a nivel doméstico como internacional.

2.1.5.7 Sociedad

Constituye un enfoque integral de la interacción entre sociedad y empresa, donde la aplicación de ésta se orienta a satisfacer las necesidades prioritarias de la



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

comunidad, contribuyendo a su desarrollo, eliminando el enfoque caritativo para destacar uno que está más ligado a la sostenibilidad y el desarrollo de proyectos.

Se trata de una mezcla entre objetivos éticos, con medioambientales y sociales con objetivos puramente financieros. El manejo eficiente y consiente de recursos naturales para la calidad de productos y servicios, indican el grado de compromiso medioambiental y la participación de la empresa en la comunidad ciudadano intereses de generaciones futuras.

2.1.6 Desarrollo Sostenible

Es el desarrollo humano que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades¹⁷.

Ilustración 3 Desarrollo Sostenible



Fuente: Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB)

¹⁷(UNESCO, 2012)



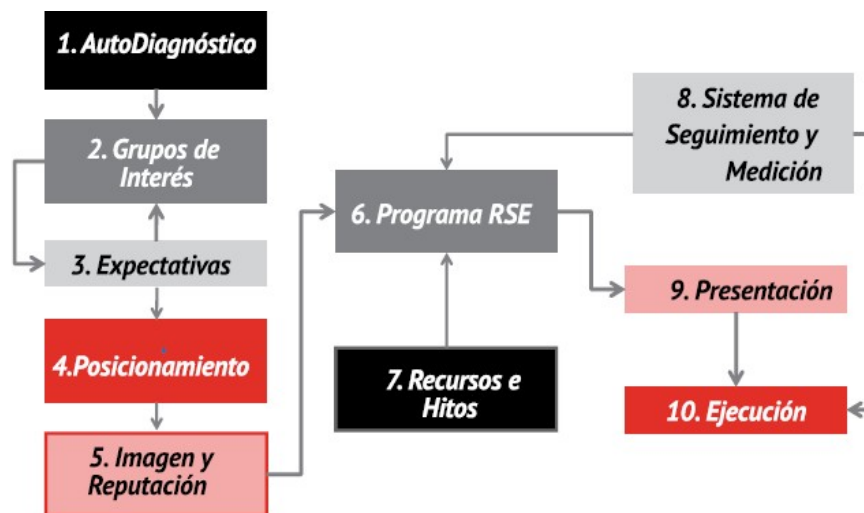
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.1.7 Modelo de Gestión de la RSE

La Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB) desarrollo un modelo para diseñar un programa estratégico de RSE.

El siguiente esquema muestra las etapas para integrar la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión empresarial.

Ilustración 4 Guía para la Implementación de la RSE en la Gestión Empresarial



Fuente: Confederación de Empresarios Privados de Bolivia

2.1.7.1 Autodiagnóstico

El objetivo del autodiagnóstico, es conocer cómo anda la empresa en las dimensiones y vocaciones de RSE.

Las organizaciones, en la búsqueda por precisar aún más el conocimiento de su compañía respecto a la RSE deben recurrir a formularios elaborados.

2.1.7.2 Grupos de Interés

La empresa debe identificar y priorizar sus grupos de interés. La identificación se facilita si se conocen bien los ámbitos de la compañía con el propósito de encontrar, en sus procesos, vocaciones de RSE impactantes y, a la vez, clasificando a los



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

grupos de interés como internos y externos, teniendo en cuenta la importancia de estos en la consecución de los objetivos empresariales.

2.1.7.3 Expectativas

Identificados y priorizados los grupos de interés, la empresa debe preguntarse qué es lo que estos buscan. Es decir, debe averiguar sus expectativas para lo cual puede recurrir a antecedentes y reivindicaciones ya mencionadas, a diálogos clave con representantes de esos grupos o, finalmente, subcontratando servicios de consultoría.

2.1.7.4 Posicionamiento

El interés inicial de la empresa al decidirse por la forma de gestión de Responsabilidad Social Empresarial es mejorar o mantener su posicionamiento de mercado, en el entendido de que sus acciones redundarán en la percepción que tendrán sus clientes respecto a la compañía, sus productos y sus prácticas sociales. El criterio de priorización por posicionamiento en el mercado refuerza la búsqueda de la sostenibilidad económica de la empresa, lo que le permitirá asumir compromisos sociales más allá del cumplimiento de la ley.

2.1.7.5 Imagen y Reputación

El “filtro” del criterio de posicionamiento que permite priorizar grupos de interés (y sus expectativas) debe complementarse con los criterios de impactos en la imagen y en la reputación de la empresa.

La imagen es la visión que la compañía quiere transmitir de sí misma y la reputación es la percepción “real” que las personas tienen de la empresa. En ambos casos, la variable que determina mayores o menores impactos es la estrategia de comunicación.

2.1.7.6 Programa RSE

Cumplidos los pasos anteriores, la Gerencia de la empresa debe visualizar las actividades o componentes que conformarán el programa de RSE que se implementará y que debe apuntar, precisamente, a impactar en el posicionamiento,



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

la imagen y la reputación. Por esto debe ser diseñado buscando complementariedad entre las actividades a ejecutar, teniendo en cuenta que la sostenibilidad y su vigencia en el tiempo son los criterios más relevantes para lograr los impactos que se buscan. La formalización del programa es también un ejercicio de comprobación de valoraciones y vocaciones prioritarias.

2.1.7.7 Recursos e Hitos

El programa de RSE debe contar con la estimación presupuestaria, la elaboración del cronograma y la precisión de los productos que se esperan lograr. Es imprescindible conocer previamente los recursos que se destinarán al programa pues este no debe estar subsumido en otras actividades de la empresa. En otras palabras, la RSE debe tratarse como un centro de costos en la empresa, es decir una actividad con presupuesto, control y resultados posibles de ser medidos, que permitan elaborar un adecuado balance social.

2.1.7.8 Sistema de Seguimiento y Medición

El sistema de seguimiento y monitoreo del programa de RSE debe sustentarse en indicadores de cumplimiento de resultados. En este paso gerencia o el equipo de técnicos que diseña el programa RSE debe discutir y consensuar cómo se van a medir las acciones que se van a ejecutar van a ser las fuentes de información a utilizar (matriz lógica) y cuáles serán las fórmulas de atribución de resultados sociales logrados. Hay que tomar en cuenta que el seguimiento y monitoreo de la RSE es similar a una auditoría técnica y su cumplimiento no sólo garantiza alcanzar los resultados, sino construir información para los reportes anuales y para comunicarlos a la sociedad boliviana.

2.1.7.9 Presentación

El programa debe ser presentado a los trabajadores y a los grupos de interés beneficiarios del mismo. Ello tiene el propósito de transparentar objetivos, recursos y tiempos y, a la vez, recibir comentarios que permitan complementarlo con argumentos y precisiones que fortalezcan su coherencia y optimicen sus impactos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

El resultado de esta etapa es un programa ajustado, validado y aprobado por los actores intervinientes.

2.1.7.10 Ejecución

Lo peor que puede sucederle a una empresa que ha anunciado la implementación de un programa de RSE es que no lo ejecute.

Los resultados de una decisión de ese tipo redundarán precisamente en una mala imagen y reputación empresarial. Y, revertir una reputación negativa, es más difícil que crearse una nueva; por ello, el último paso parece obvio, pero es imprescindible: el programa debe ejecutarse respetando (en lo posible) el cronograma concertado y debe visibilizarse mediante acciones de comunicación empresarial.

2.2 Referencia Legal

2.2.1 Normas a nivel internacional

La referencia legal estará constituida por los distintos reglamentos, leyes, normas, estatutos y otros que determinan las condiciones de la Responsabilidad Social.

2.2.1.1 Pacto Mundial

Tiene el propósito de conseguir el compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social. La iniciativa promueve una política de RSE enfocada en los impactos sociales y ambientales.

El Pacto Mundial consiste en diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas principales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Esos principios son:

Derechos humanos

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Ámbito laboral

- Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva
- Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

- Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anti corrupción

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Los principios son de carácter general, aunque pueden ser usados como punto de partida y también pueden ser útiles para elegir con qué grupos de interés contactar.

2.2.1.2 **Global Reporting Initiative (GRI)**

La Global Reporting Initiative ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa.

El desarrollo de las directrices es continuo y reúne diversos grupos de interés que, conjuntamente, evalúan y desarrollan el contenido del marco.

2.2.1.3 **AA1000 Accountability**

Es una serie de principios y normas para el aseguramiento y la participación de los grupos de interés.

La serie de normas AA1000 fue creada por el Instituto Accountability. El objetivo de las normas de AA1000 es ayudar a organizaciones a ser más responsables y sostenibles.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

La serie se compone de la norma de Principios de Accountability (AA1000APS), la norma de Aseguramiento de Sostenibilidad de Accountability (AA1000AS) y la norma de compromiso con los grupos de interés (AA1000SES). Los principios proporcionan un marco para que una organización identifique, priorice y responda a los desafíos de su sostenibilidad.

La norma de aseguramiento provee una metodología profesional para evaluar la naturaleza y el grado en que una organización se adhiere a los principios de Accountability.

Finalmente, la norma de compromiso con los grupos de interés (AA1000SES), sirve como patrón para ayudar a las organizaciones a reforzar el diseño, la ejecución y la evaluación de la participación de los grupos de interés y la comunicación con ellos.

2.2.1.4 SA 8000

Es una norma certificable enfocada en las condiciones de trabajo, tiene el objetivo de mejorar el ejercicio de los derechos humanos de los trabajadores en todo el mundo. SA 8000 fue creada para ofrecer una clarificación frente a la multitud de estándares que habían sido desarrollados para controlar las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro.

La norma se orienta hacia los impactos sociales de la empresa, y se ocupa principalmente del trabajo infantil, el trabajo forzoso y obligatorio, la seguridad y la salud en el trabajo, los derechos de sindicación y de negociación colectiva, la discriminación, las medidas disciplinarias, el horario de trabajo, la remuneración y los sistemas de gestión. La norma establece criterios específicos para cada asunto y también define claramente todos los conceptos que utiliza.

2.2.1.5 Norma SGE 21

La Norma SGE 21 promueve un sistema de gestión ética y socialmente responsable. La norma fue elaborada por más de cien expertos que representaban a todos los grupos de interés y está en un proceso de revisión continuo para adaptarse al estado del arte y a la experiencia acumulada en su uso. Las distintas áreas son: la alta dirección, los clientes, los proveedores, las personas que integran



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

la organización, el entorno social, el entorno ambiental, los inversores, la competencia y las Administraciones públicas.

La SGE requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales: su integración en la estrategia y procesos de la organización, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés y, por último, el fomento de la transparencia y la comunicación.

2.2.1.6 ISO 26000

Los objetivos de ISO 26000 son: desarrollar un consenso internacional sobre qué significa la responsabilidad social y qué asuntos de la RSE tienen que abordar las organizaciones, proporcionar orientación sobre la puesta en práctica de los principios mediante acciones efectivas, así como perfeccionar y divulgar información sobre mejores prácticas. La propuesta establece que la norma sea utilizada tanto por las empresas como por el sector público, y por organizaciones de todo tipo.

Sobre cada uno de estos temas, a su vez, se incluye una descripción del mismo, las actividades y las expectativas relacionadas. Por ejemplo, en el caso de las prácticas laborales, los temas son empleo y relaciones de empleo, condiciones de trabajo y protección laboral, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo y, finalmente, desarrollo humano y formación en el trabajo.

Además, la norma aporta orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una empresa. Entre otros asuntos, explica cómo integrar la RSE en todo el ámbito de la empresa, cómo revisar el progreso y cómo mejorar los resultados del mismo.

2.2.1.7 Indicador Ethos

El proyecto de revisión de los Indicadores Ethos tiene como objetivo construir, a través de la creación de un espacio multistakeholder de cambio de experiencias y aprendizaje, la nueva generación de esa herramienta de gestión, asegurando su institucionalización en la educación nacional e internacional y el fortalecimiento de su carácter a través de consolidación de su estructura temática y metodológica, a



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

fin de maximizar su uso como una herramienta de gestión valiosa para el diagnóstico y planificación de las prácticas de responsabilidad social, su alineamiento con las principales tendencias e iniciativas nacionales e internacionales en la gestión de la responsabilidad social de las empresas, su integración con las principales herramientas de gestión, metodologías e iniciativas sobre RSE y sostenibilidad elaboradas por Instituto Ethos y otras organizaciones aliadas, y también mediante la incorporación del aprendizaje de la experiencia del Programa Latinoamericano de RSE - Plarse. (Ver Anexo N° 1)

El cuestionario de los Indicadores Ethos está organizado en siete temas:

1. Valores Transparencia y gobierno corporativo.- Autorregulación de la conducta.
2. Publico Interno. - Dialogo y participación.
3. Medio Ambiente. - Responsabilidad frente a las generaciones futuras.
4. Proveedores. - Selección y evaluación y alianzas con proveedores.
5. Consumidores y clientes. - Dimensión Social Del Consumo.
6. Comunidad. - Relación con la comunidad local.
7. Gobierno y Sociedad. - Transparencia Política.

2.2.1.8 Triple Sello

El triple sello nace, como una iniciativa única a nivel mundial en su tipo, es un distintivo colocado en el envase, empaque o envoltorio de los productos, mediante el cual las empresas declaren que sus productos, en toda su cadena productiva, están libres de trabajo infantil, libres de discriminación y libres de trabajo forzoso, permitiendo ganar espacios en el comercio mundial con productos considerados como socialmente responsables.

El Instituto Boliviano de Comercio Exterior, motivado a impulsar la competitividad de las empresas y mejorar las condiciones de trabajo y vida de las personas ha desarrollado el Triple Sello con el apoyo del Instituto Boliviano de Normalización y



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Calidad (IBNORCA), UNICEF Bolivia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social y muchas empresas más que colaboraron en este proceso.

El objetivo del Triple Sello, es permitir que las empresas puedan ganar espacios en el comercio mundial con productos certificados como socialmente responsables, protegiendo al mismo tiempo los derechos de niños, niñas, adolescentes, mujeres y trabajadores en general.

Esta certificación ayuda a promover los derechos humanos, impulsando los principios de RSE y fomentando el consumo responsable.

2.2.2 Normas a Nivel Nacional

2.2.2.1 Ley de Promoción de Alimentación Saludable N° 775

Esta ley se plantea resolver los problemas de desnutrición y fomentará una alimentación sana, tomando en cuenta que con la norma obligará a las empresas a identificar sus productos en los envases o etiquetas y el contenido de sodio, azúcar y diferentes tipos de grasas.

Artículo 3. La presente Ley comprende:

- a. Promoción de hábitos alimentarios saludables y fomento de la actividad física.
- b. Regulación de la publicidad de alimentos y bebidas no alcohólicas.
- c. Regulación de etiquetado de alimentos y bebidas no alcohólicas.

Artículo 16. (Características del Etiquetado).

I. En el etiquetado de los alimentos y bebidas no alcohólicas procesadas, se debe utilizar un sistema gráfico con barras de colores de manera clara, legible, destacada y comprensible, de acuerdo al nivel de concentración de grasas saturadas, azúcar añadida y sodio.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

II. Este sistema gráfico será consignado en todo alimento o bebida no alcohólica procesada para consumo humano, de forma horizontal en el panel principal, de preferencia en el extremo superior izquierdo, en base a las siguientes especificaciones:

- a. Barra de Color Rojo, está asignada para los componentes de alto contenido y tendrá la frase “Muy Alto En...”.
- b. Barra de Color Amarillo, está asignada para los componentes de mediana concentración y tendrá la frase “Medio En...”.
- c. Barra de Color Verde, está asignada para los componentes de bajo contenido y tendrá la frase “Bajo En...”.

2.2.2.2 Ley del Medio Ambiente. 1333

La ley de Medio Ambiente N° 1333, en actual vigencia, que fue promulgada el 27 de abril de 1992, es el eje fundamental de la política ambiental nacional y marca el inicio formal del proceso de regulación ambiental boliviana, estableciendo principios para la protección del medio ambiente en su conjunto, concibiéndolo como un bien jurídico unitario, es de carácter general y no enfatiza en ninguna actividad específica.

En su artículo noveno segundo, menciona claramente que todas las personas, comunidades, instituciones u organizaciones tienen derecho a participar en la gestión ambiental y el deber de tomar parte activa en la misma como una Responsabilidad Social. (En el Artículo 19 detalla los objetivos de la calidad ambiental).

De esta disposición legal se desprenden seis reglamentos, aprobados el 8 de diciembre de 1995, aplicados a todos los rubros de actividad económica, sin distinguir las particularidades propias de cada sector y cada región:

- ✓ Reglamento General de Gestión Ambiental (RGGA)
- ✓ Reglamento de Prevención y Control Ambiental (RPCA)
- ✓ Reglamento en Materia de Contaminación Atmosférica (RMCA)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

- ✓ Reglamento para Actividades con Sustancias Peligrosas (RASP)
- ✓ Reglamento de Gestión de Residuos Sólidos (RGRS)
- ✓ Reglamento en Materia de Contaminación Hídrica (RMCH)

Su objetivo fundamental es proteger y conservar el Medio Ambiente sin afectar el desarrollo que requiere el país, regulando las acciones del hombre frente a la naturaleza en procura de mejorar la calidad de vida de la población.

2.2.2.3 Ley General Del Trabajo

La ley determina con carácter general los derechos y obligaciones emergentes del trabajo, con excepción del agrícola que será objeto de disposición especial. Se aplica también a las explotaciones del Estado y cualquier asociación pública o privada, aunque no persiga fines de lucro, salvo las excepciones que se determinen.

Artículo 52.- Remuneración o salario es lo que percibe el empleado u obrero, en pago de su trabajo. No podrá convenirse salario inferior al mínimo, cuya fijación, según los ramos del trabajo y las zonas del país, se hará por el Ministerio del Trabajo. El salario es proporcional al trabajo, no pudiendo hacerse diferencias por sexos o nacionalidad.

Artículo 55.- Las horas extraordinarias y los días feriados se pagarán con el 100 por ciento de recargo; y el trabajo nocturno realizado en las mismas condiciones que el diurno con el 25 al 50 por ciento, según los casos.

Artículo 65.- La vacancia producida en cualquier cargo será provista con el empleado u obrero inmediatamente inferior, siempre que reúna honorabilidad, competencia y antigüedad en el servicio. Esta disposición se aplicará sin distinción de sexos.

Artículo 67.- El patrono está obligado a adoptar todas las precauciones necesarias para proteger la vida, salud y moralidad de sus trabajadores. A este fin tomará medidas para evitar los accidentes y enfermedades profesionales, para asegurar la comodidad y ventilación de los locales de trabajo.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

2.2.2.4 Ordenanza edil 184/2011.

Reglamento, para reducir, reutilizar y reciclar residuo sólido cuyo objetivo es fomentar el aprovechamiento y la recuperación de materiales reciclables.

La norma es de carácter obligatorio para toda persona natural, jurídica, pública, o privada, del Municipio de El Alto.

Su alcance establece “la separación y clasificación en origen: plástico, papel, cartón, vidrio, metales, residuos orgánicos, residuos provenientes de la madera, residuos provenientes de la goma”.

Los procedimientos establecen tres sanciones:

- Infracción leve, cuando esta cause impactos ambientales bajos y no represente riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente.
- Infracción moderada, cuando esta cause impactos ambientales bajos y represente riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente.
- Infracción severa, cuando esta cause impactos altos y represente un serio riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente.

Establece amonestación por escrito, retiro de licencias de funcionamiento, certificado ecológico o documento que corresponda de acuerdo a la actividad y la reparación de daños ocasionados.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de Intervención

Según la guía metodológica para la elaboración del trabajo dirigido, el tipo de intervención que incluye el trabajo de investigación es de “diagnóstico y propuesta” como se describe a continuación: Diagnóstico, para hacer referencia a la caracterización de una situación, mediante el análisis de algunos eventos (Kurt Lewin). La necesidad de realizar un diagnóstico está basada en el hecho de que es necesario conocer para actuar con eficacia. La propuesta, está dirigida únicamente a la empresa diagnosticada, que surge como resultado del análisis de información recolectada, donde se sugiere la aplicación de medidas con el objeto de mejorar la gestión administrativa en lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

3.2 Universo o Población de Estudio

Se tiene en cuenta que población (o universo) “es el total de todos los elementos que comparten algún conjunto de características comunes y que comprende el universo del propósito del problema de investigación” (Malhotra, 2004, p. 314), a realizarse en la ciudad de La Paz. Para efecto del trabajo de investigación, se consideraron 2 tipos de universos: el primero está compuesto por las pequeñas y medianas empresas de servicios de la ciudad de La Paz legalmente establecidas; y el segundo la Empresa Hotelera Panamericana, mismas que fueron el objeto de estudio.

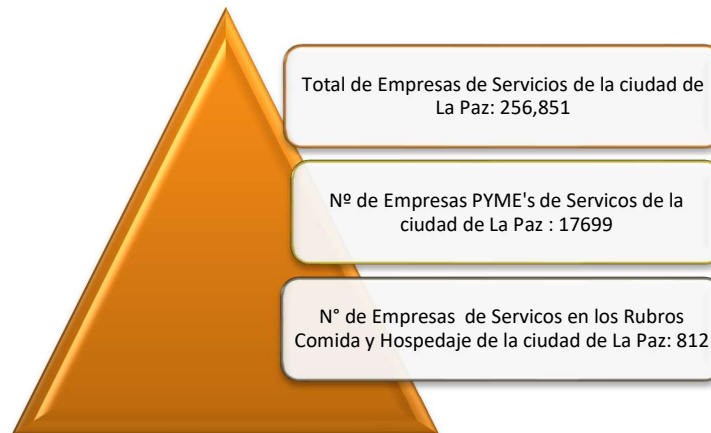
3.2.1 Universo PYMES Legalmente Establecidas en la Ciudad de La Paz

Inicialmente se selecciona como universo a las PYMES de servicio en las áreas de comida salud y hospedaje porque principalmente tienen una relación directa con el usuario. En la siguiente ilustración se detalla la población o universo de estudio:

Ilustración 5 Universo o Poblacion de Estudio



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz



Fuente: Elaboración Propia con base en información de FUNDAEMPRESA

Es necesario mencionar que, en los últimos años las PYMES de servicios que fueron o son registradas en FUNDAEMPRESA, han cerrado debido a factores económicos y a las últimas políticas gubernamentales (incremento salarial y el doble aguinaldo), y no llegan a cumplir un año de funcionamiento.

3.3 Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra

El diseño de la muestra, se realizó analizando las particularidades de cada población de estudio, por tal motivo las dos muestras tienen características diferentes, siendo ambas muy eficaces.

3.3.1 Muestra PYMES de Servicios Legalmente Establecidas en la ciudad de La Paz

Considerando, que al momento del levantamiento de datos hubo dificultad en tener acceso a las empresas, se consideró la aplicación del muestreo no probabilístico.

El muestreo determinístico o no probabilístico, es aquel que no sigue el principio de aleatoriedad, “sino que llega a la muestra aplicando diversos criterios sugeridos por el investigador” (Vela, Bocigas, 1992, p, 487). Durante la elección de los casos



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

(personas, empresas, situaciones), no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador que recolecta los datos, donde los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad.

Particularmente, los resultados de las muestras no probabilísticas son de gran valor, pues logran obtener los casos que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos.

En este sentido y por lo expuesto, se utilizará un muestreo no probabilístico por cuotas. Para la construcción de las cuotas de la muestra se usaron dos variables: *Tamaño de Empresa (medianas y pequeñas empresas) y Tipo de Actividad (alimentos, hospedaje y salud)*.

En el siguiente cuadro se presenta la distribución del universo de estudio a nivel poblacional y el porcentaje que representa cada una de las cuotas establecidas.

Cuadro1 Muestra por Unidad de Estudio

Secc. Actividad		Tamaño de Muestra
I	ACTIVIDAD DE ALOJAMIENTO	16
k	SERVICIOS DE COMIDAS	20
Q	SERVICIOS DE SALUD	14
TOTAL		50

Fuente: Elaboración propia

Para llevar a cabo la selección de los casos a encuestar, dentro de cada cuota se establecieron criterios adicionales que permitieron su focalización. En el caso de la selección de la muestra de tamaño de empresa, se utilizó como criterio la clasificación de pequeñas y medianas empresas que están legalmente constituidas y registradas tanto en la Cámara de Comercio como en FUNDAEMPRESA. Es



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

necesario especificar que esta clasificación contempla los criterios de la cantidad de personal por tipo de empresa. Para efectos de esta investigación, se consideraron como pequeñas empresas aquellas que cuentan hasta 10 empleados y las medianas empresas de 10 a 19 empleados. En el caso de la selección de la muestra de tipo de actividad, se utilizó como criterio previo la clasificación por rubro económico salud, hospedaje y comida.

3.4 Método de Investigación

El tipo de investigación fue cualitativo y el método que se aplicó para la investigación es inductivo que se define como el proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. En este Sentido, partiendo del problema, de conocimientos generales acerca de: “En qué medida las Pequeñas y Medianas Empresas de la ciudad de La Paz hacen práctica de la Responsabilidad Social Empresarial”.

El método inductivo utiliza:

- La observación directa de los fenómenos
- La experimentación.
- El estudio de las relaciones que existen entre ellos.¹⁸

La literatura revela la existencia de: *varias relaciones* entre conceptos o variables y *escasas teorías* que se aplican a nuestro problema de investigación.

Se aplicará:

- Estudio descriptivo, el cual busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos Con el fin de medir y evaluar conceptos y los fenómenos que producen los mismos. Es necesario hacer notar que los estudios

¹⁸(Rodríguez Moguel, 2005)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver, con la mayor precisión posible.

- Estudio correlacional, con el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. Para saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. La misma tiene un valor explicativo, aunque parcial.
- Estudio explicativo, van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o su relación entre ellos; está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Es más estructurada y proporciona un sentido de entendimiento del fenómeno al que se hace referencia.

Por lo expuesto esta investigación, se enmarca en el método inductivo, el cual obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, en el que puedan distinguirse cuatro pasos esenciales:

- 1) La observación de los hechos para su registro, respecto a un diagnóstico de la aplicación objeto de estudio.
- 2) Captura – recopilación de información primaria de los hechos;
- 3) La clasificación y tabulación estadística del estudio de estos hechos;
- 4) La derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a justificar la necesidad de diseñar una herramienta.

El tipo de investigación será exploratoria descriptiva, la primera, se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido. También es utilizado cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Este tipo



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

de investigación, mide diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

3.5 Selección de Métodos y Técnicas

Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe tener *confiabilidad* y *validez*. Para lo cual se recurre a fuentes de información primaria y secundaria.¹⁹

Para obtener *información primaria* se aplicó los siguientes métodos para medir las variables:

- Método de escalamiento de Likert: un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Niveles de medición: nominal (dos o más categorías), ordinal (categorías con orden de menor a mayor), por intervalos (distancias entre categorías)
- La aplicación del Diferencial Semántico: auto administrada (se le proporciona la escala al sujeto) o mediante entrevista.
- Cuestionarios: consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Incluyen las categorías de las respuestas.

Se recolectará *información secundaria* mediante revisión documental relevante y precisa, que aporte la información necesaria para el análisis y desarrollo de la investigación.

3.6 Instrumentos de Relevamiento de Información

Para la captura de información primaria los instrumentos a ser utilizados serán la encuesta, la entrevista y la revisión documental.

¹⁹(Hernandez, 2006)



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

3.6.1 La Encuesta

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con Garza (1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes," (p. 183). Para Baker (1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

En resumen, las anteriores definiciones indican que la encuesta se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia.

La instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario o de una cédula de entrevista elaborados para medir opiniones sobre eventos o hechos específicos.

En el cuestionario las preguntas son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas. Para el presente documento se elaboraron 3 encuestas aplicadas a cada grupo de las muestras ya mencionadas, como se describen a continuación:

- Encuesta de Percepción para Pymes de la ciudad de La Paz: (Anexo A) Compuesta de 15 preguntas de selección múltiple y algunas abiertas, tiene la finalidad de saber el nivel de conocimiento de la RSE y su aplicación tanto a sus grupos de interés internos y externos, y el nivel de conocimiento del impacto ambiental que generan. Esta encuesta se aplica a los gerentes o propietarios de las empresas.
- Encuesta Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables: (Anexo B) Tiene como objeto evaluar cuánto de sustentabilidad y de



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

responsabilidad social ha sido incorporado en el negocio, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos. Es un cuestionario binario en su totalidad y se aplicó la categoría “Amplia” que reúne 36 indicadores agrupados en 4 dimensiones: visión y estrategia, gobierno corporativo y gestión, social y ambiental.

- Encuesta de Percepción para Empleados: (Anexo C) Para conocer la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo además de sus demandas. Dicho cuestionario compuesto de 15 preguntas entre abiertas y cerradas, fueron agrupadas para su mejor análisis en: Identificación, Clima organizacional, Calidad de Trabajo, Código de Conducta, Remuneración y Beneficios, Equidad, Gestión Participativa y Tecnología.
- Encuesta de Percepción para Clientes: (Anexo D) Con el fin de conocer la satisfacción del cliente con respecto a la calidad del servicio. Este cuestionario contiene 11 preguntas de selección múltiple que fueron agrupadas en: Satisfacción del Cliente, Servicio Producto, Comunicación y Recomendaciones.

3.6.2 La Entrevista

La entrevista representa una excelente técnica de recolección de la información. La administración de las preguntas se hace en base a una cédula de entrevista o programa de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por medios electrónicos o por escrito.

Para lograr una entrevista exitosa la cédula de entrevista requiere de integrar instrucciones claras y precisas acerca de lo que hará o se espera que haga el entrevistado. Con frecuencia, suelen administrarse en el transcurso de la sesión práctica. Las preguntas deben redactarse y plantearse de manera directa, clara y con un lenguaje sencillo no rebuscado ni ambiguo. Esto facilita, que el entrevistado pueda leer o entender fácilmente el cuestionamiento evitando así las posibles



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

distorsiones. En otras palabras, es necesario asegurarse de que la pregunta mida lo que pretende medir.

En aquellas preguntas en que se establezcan alternativas de respuesta deben considerarse cuidadosamente todas las posibles alternativas. Se debe hacer un trabajo exhaustivo sin que ello signifique provocar una respuesta vaga y sin sentido. Las preguntas deben presentar un orden que encadene rápidamente las respuestas y mantenga el interés en el tema de la entrevista.

La entrevista se realizó al momento de aplicar todas las encuestas ya descritas; además, al momento de interactuar con las personas entrevistadas se pudo obtener información adicional muy importante y valiosa que no contemplan las preguntas de los cuestionarios.

3.6.3 Revisión Documental

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Cuentan como documentos:

- Cartas
- Actas
- Planillas
- Informes
- Libros
- Imágenes
- Folletos
- Manuscritos
- Videos



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Los documentos son la historia 'escrita' de las acciones, experiencias y maneras de concebir ciertos fenómenos, situaciones y temas. Es práctico organizarlos en función del tipo de información requerida, por ejemplo, como periodos de tiempo, estableciendo los criterios de revisión y clasificación de los mismos²⁰.

La revisión documental, permitió corroborar el grado de avance que se ha hecho en materia de Responsabilidad Social Empresarial, con respecto a su estudio y aplicación en nuestro medio y el impacto que este mismo ha tenido.

3.7 Sistematización de datos

Para el análisis e interpretación de la información recabada, se utilizaron plantillas de Excel y SPSS, herramientas digitales que ayudaron en la elaboración de la información estadística.

²⁰<https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

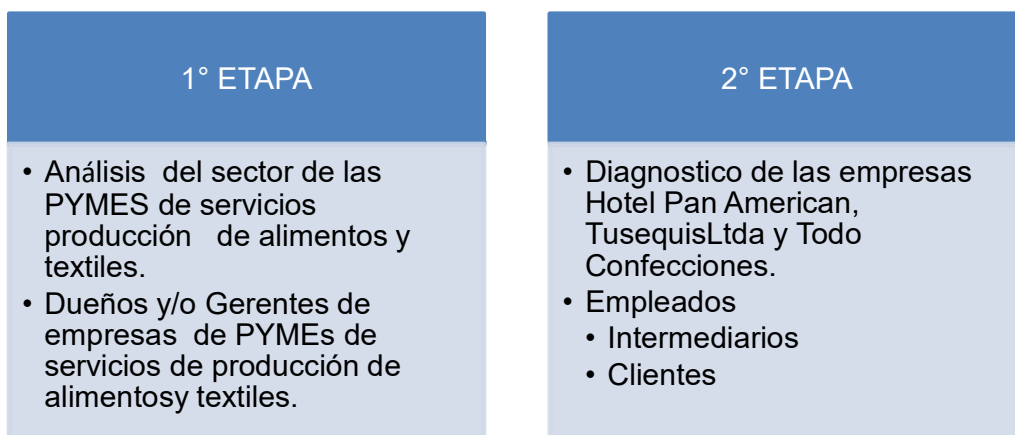
4 RESULTADOS

Los resultados obtenidos corresponden al trabajo de campo que se realizó en las distintas Pymes la ciudad de La Paz en los sectores de: servicios, alimentos y textiles. Se emplearon encuestas para la recolección de datos respecto al grado de conocimiento que tienen sobre la Responsabilidad Social Empresarial y para conocer las distintas demandas de sus grupos de interés. La encuesta como fuente de información primaria consistió en un número determinado de preguntas cerradas para así identificar el grado de conocimiento que tienen respecto a la temática del enmarcado trabajo.

Por otra parte, también se realizó una entrevista con los gerentes de tres Pymes una por cada sector de estudio.

Las etapas del análisis y autodiagnóstico se presentan en el siguiente grafico

Grafica 1 Análisis de Autodiagnóstico



4.1 Análisis del Sector. -

Fuente: Elaboración Propia

o gerentes de empresas del sector de servicios, alimentos y textil de la ciudad de La Paz, usando una encuesta genérica para conocer el grado de conocimientos sobre la RSE. Partiendo de esa información se realizó el análisis e interpretación de la información obtenida por las encuestas.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

4.1.1 Etapa 1 Sector de Servicios. -

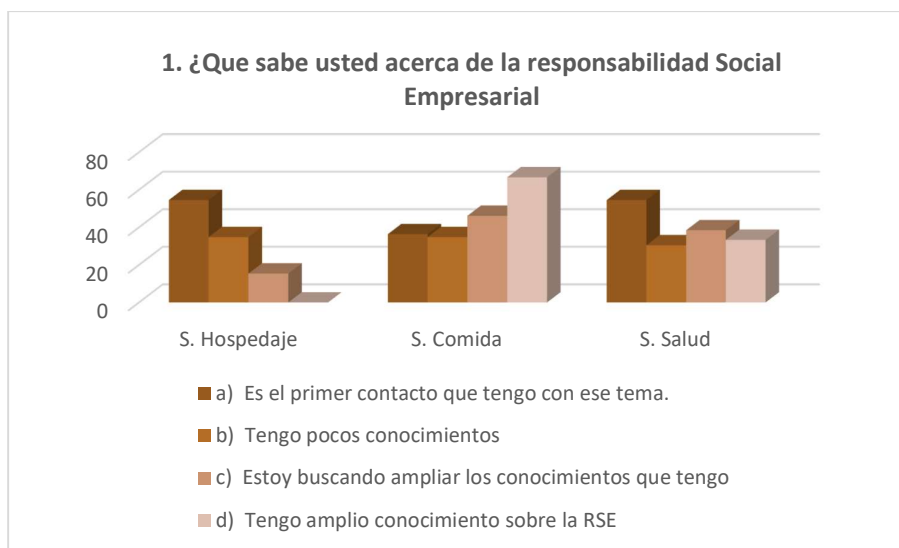
Como primera instancia se realizó una encuesta (Anexo A) a la muestra seleccionada conformado por 50 empresas, misma que fue elaborada y dirigida a tres rubros de empresas de servicios de la ciudad de La Paz, que son: Servicios de Comida, Servicios de Hospedaje y Servicios de Salud; las cuales incluyen: preguntas cerradas, preguntas con opción múltiple y preguntas abiertas, con la finalidad de conocer las percepciones y expectativas de estos tres grupos de interés referente a la Responsabilidad Social Empresarial.

Los rubros en el área de servicios de la ciudad de La Paz, a ser encuestados, son los siguientes:

- Servicios de Comida
- Servicios de Alojamiento u Hospedaje
- Servicios de Salud

De manera general se tienen los siguientes resultados:

Grafica 2 Conocimiento de Responsabilidad Social y Empresarial



Fuente: Elaboración Propia

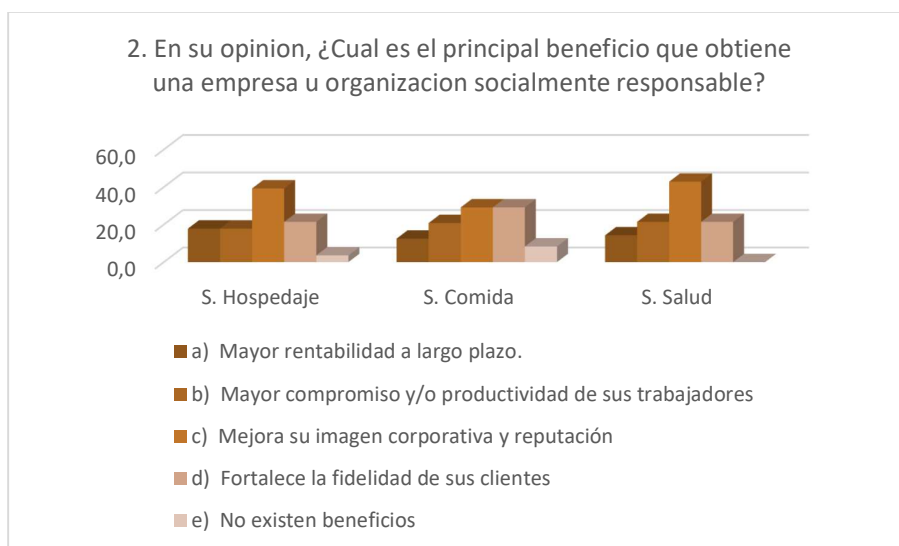
En la gráfica N° 2, un gran porcentaje de las empresas de servicio, aún no cuentan con los conocimientos necesarios para que su empresa pueda



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

desarrollar sus actividades de forma socialmente responsable, pudiendo lograr armonizar sus actividades con los tres pilares fundamentales de la RSE que son lo Social, Económico y Ambiental. Cabe señalar que, de los 3 sectores, el rubro que destaca, es el de salud, el cual tiene un bajo nivel de conocimiento respecto a la RSE, lo que es preocupante siendo que esta área de servicio es el que tiene más contacto con la sociedad.

Grafica 3 Beneficios



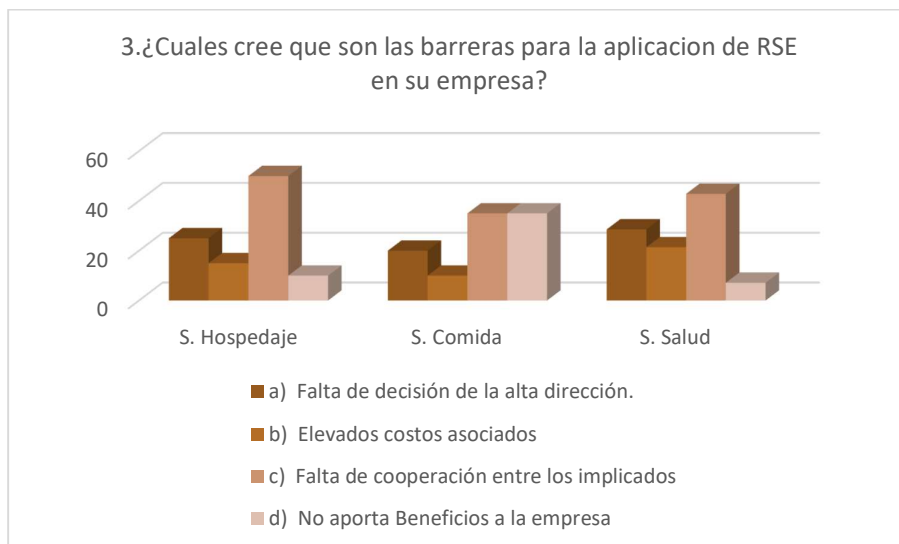
Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que las empresas de servicios encuentran como principal beneficio de contar con un programa de RSE, el fortalecimiento de la fidelidad de sus clientes y el mejoramiento de su imagen corporativa y reputación. También, se puede observar como efecto contrario y en un porcentaje del 8%, en el área de servicios de comida, indica que no existen beneficios al impartir prácticas de RSE. Esto se debe a que todavía la población de la ciudad de La Paz no toma como parte de su elección de servicio que una empresa sea socialmente responsable.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 4 Barreras para su Aplicación



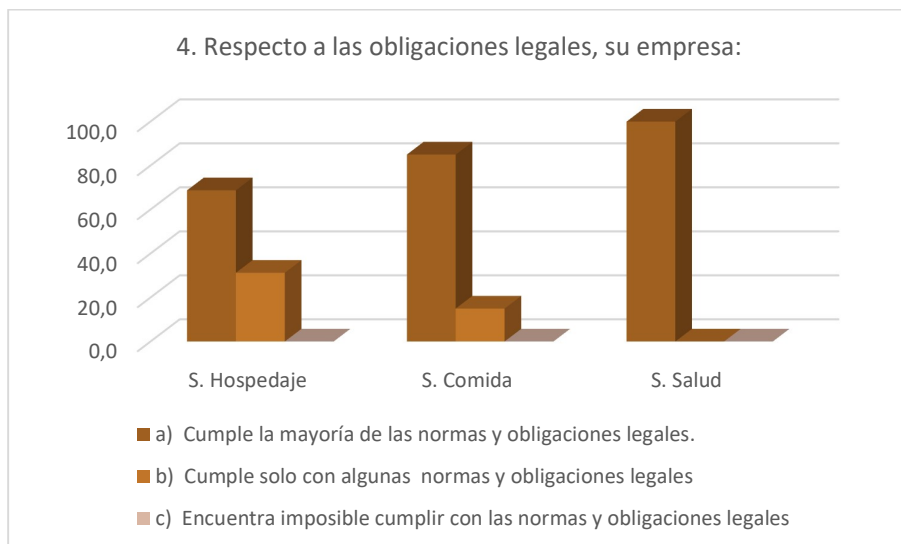
Fuente: Elaboración Propia

Un gran porcentaje de las Empresas de Servicios de la ciudad de La Paz, considera que la mayor barrera para aplicar la Responsabilidad Social Empresarial, es la falta de cooperación de los implicados, esto indica que no están reacios a su aplicación, sino que es una falta de coordinación con los involucrados; Cabe resaltar, que el 35% de empresas que ofrecen servicios de comida, indican que su aplicación no aportaría ningún beneficio a sus empresas, esa apreciación es preocupante, ya que su actividad tiene un alto compromiso con la sociedad en general, por otra parte, el servicio de hospedaje alega que una de sus principales barreras es la falta de decisión de su alta dirección.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

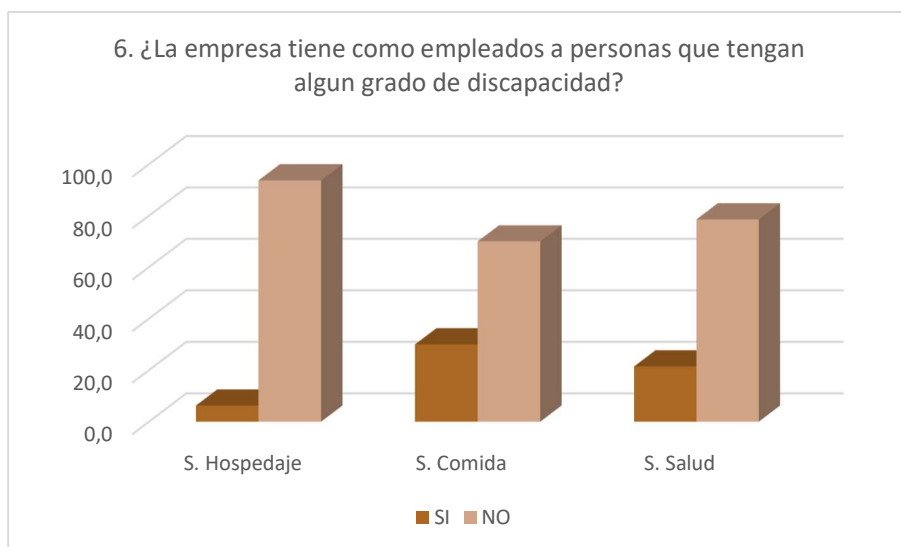
Grafica 5 Obligaciones Legales



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a las obligaciones legales de las empresas de servicios de la ciudad de La Paz, se observa que tienen un gran compromiso por asumir de forma responsable las normas y obligaciones legales con las que se rige su rubro.

Grafica 6 Discapacidad



Fuente: Elaboración Propia

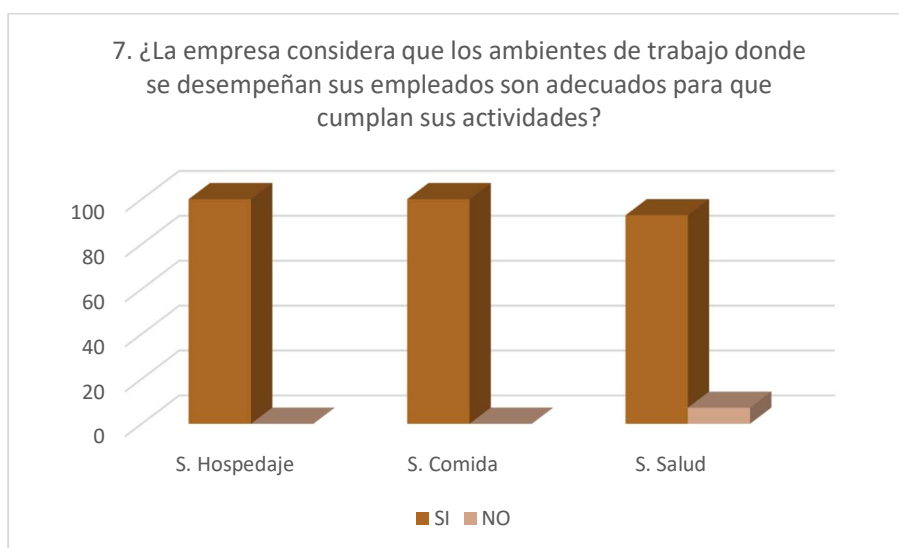


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

La inducción de personas con un cierto grado de discapacidad, en el campo laboral es muy importante para el progreso como sociedad, es por tal razón que se consultó a las empresas de servicios de la ciudad de La Paz, si dentro de sus equipos de trabajo contaban con alguna personal con algún tipo de capacidad diferente; en este sentido, el resultado muestra que, el servicio de comida cuenta con un 30% de aceptabilidad en el reclutamiento de personal a personas con algún nivel de discapacidad, indicando además que esto se debe a que su inserción laboral no perjudica al normal desenvolvimiento de las actividades de la empresa; contrariamente a este rubro el servicio de hospedaje cuenta con un mínimo porcentaje llegando a un 6% en la contratación de personas con algún grado de discapacidad.

Ante esta situación, las empresas del rubro de comida y salud alegan que no es por discriminación que ellos no contraten a estas personas, sino que ellas no se presentan a las convocatorias de reclutamiento de personal. Casi con la misma similitud, en el caso de hospedaje también indican que por las actividades que realiza el sector les es complicado para ciertos cargos contratar a personas con algún grado de discapacidad esto por la seguridad e integridad de estas personas.

Grafica 7 Ambiente de Trabajo



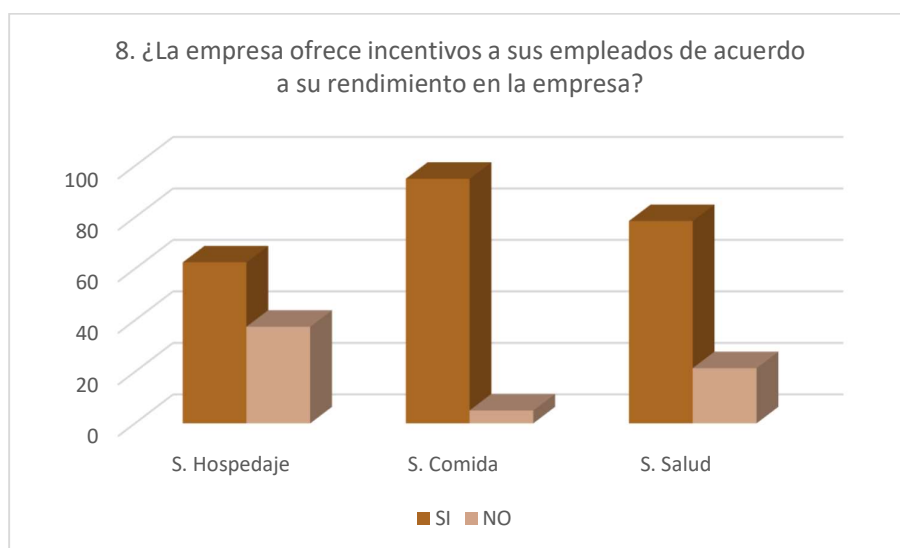
Fuente: Elaboración Propia



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Los rubros de Servicio de Hospedaje y Comida afirman en su totalidad que cuentan con ambientes de trabajo adecuados para las actividades que desempeñan sus empleados. Esto se da principalmente por la normativa exigida por diferentes instituciones reguladoras como ser la alcaldía, la cámara hotelera, el servicio nacional de sanidad agropecuaria e inocuidad alimentaria (SENASAG), etc. Cabe resaltar, que un mínimo porcentaje del Servicio de Salud considera que no cumplen estos requisitos, debiéndose principalmente a la falta de recursos económicos para hacer un tratamiento de residuos tóxicos poniendo así en riesgo la salud y seguridad de sus empleados.

Grafica 8 Incentivos



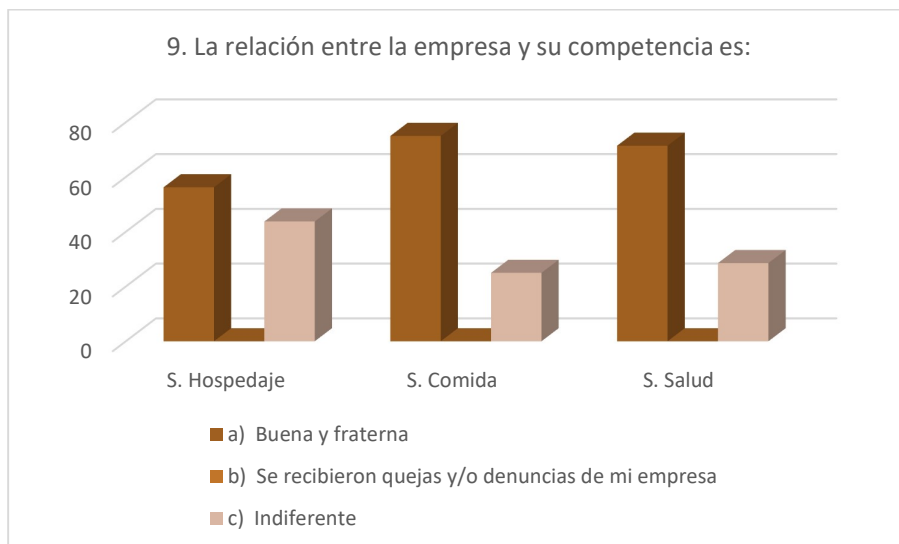
Fuente: Elaboración Propia

Se observa que una gran mayoría de empresas en especial los de Servicio de Comida ofrecen incentivos a sus empleados de acuerdo a su rendimiento en la empresa, con el fin de mantener un alto nivel de satisfacción. Sin embargo, el Servicio de Hospedaje es el cual destaca con el 38% en respuestas negativas, dicho resultado es reflejo de la política hotelera que existe en algunas empresas de este rubro.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 9 Relación con la Competencia



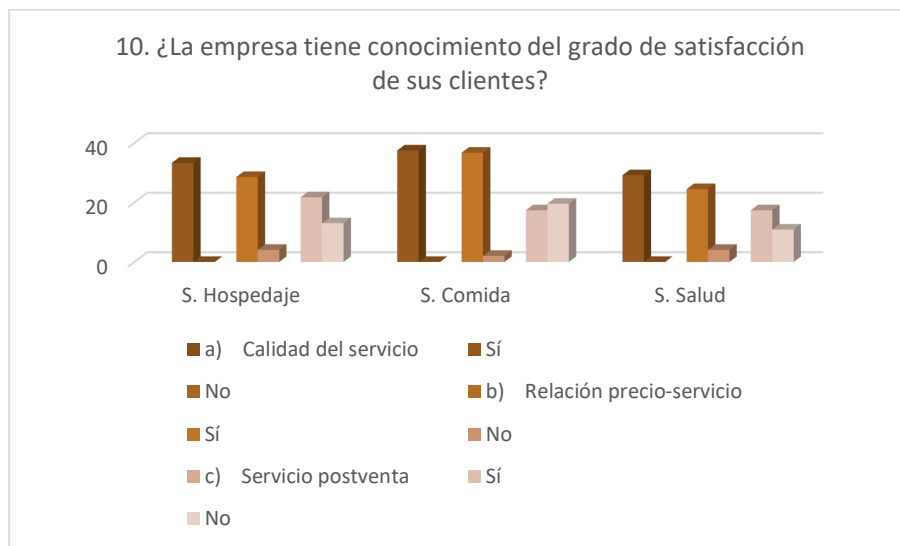
Fuente: Elaboración Propia

Los datos recopilados provenientes de la gráfica8, reflejan la relación entre la empresa y su competencia, donde un 44% de empresas del Servicio de Hospedaje son indiferentes ante su competencia, que se interpreta como el individualismo que cada empresa guarda ante otras de este mismo rubro. De los tres rubros destacan los Servicios de Comida y Salud los cuales mantienen una relación buena y fraterna con su competencia, es decir, conserva relaciones de amistad con la posibilidad de firma de convenios, apoyo mutuo y/o alianzas a favor del crecimiento positivo de la empresa y el sector, y en beneficio principalmente del cliente.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 10 Grado de Satisfacción



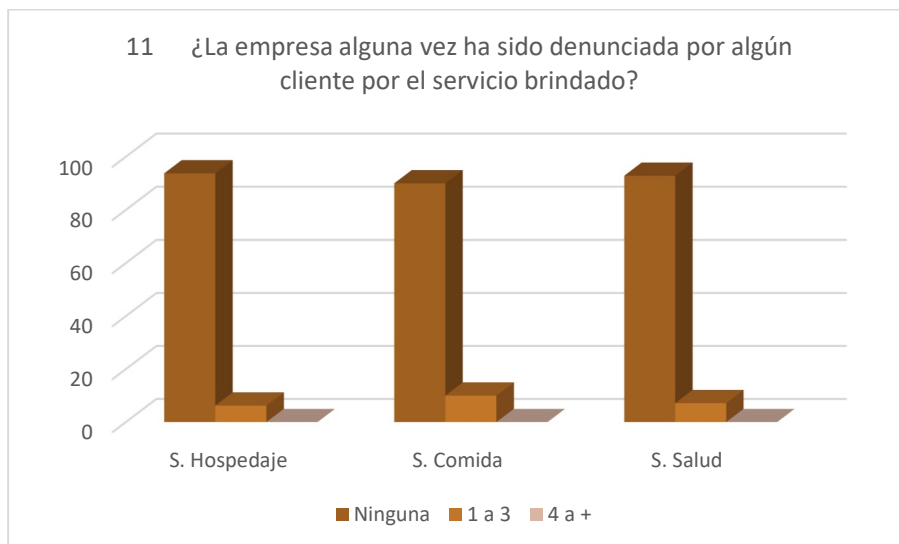
Fuente: Elaboración Propia

Conocer la satisfacción del cliente es vital para una empresa al momento de evaluar el servicio. En el grafico N° 9 se muestra 3 variables en relación al conocimiento del grado de satisfacción del cliente. La primera variable muestra que la totalidad de empresas obtienen información acerca de la Calidad del Servicio proveniente de sus clientes. En la segunda variable los resultados reflejan un gran porcentaje de empresas de los tres rubros, en especial el Servicio de Comida, obtienen información respecto a la Relación Precio-Servicio. Por consiguiente, las empresas consideran importante conocer estas dos primeras variables para mejorar el servicio y realizar la toma de decisiones. Finalmente, el 44% de las empresas no obtienen información en el Servicio Postventa ni gozan de sus beneficios. Por esta razón, es importante destacar que en muchas empresas no aplican esta etapa del servicio, la cual es muy importante para informar de promociones, descuentos, otros servicios y beneficios de la empresa, además del feedback, buscando la fidelización del cliente.



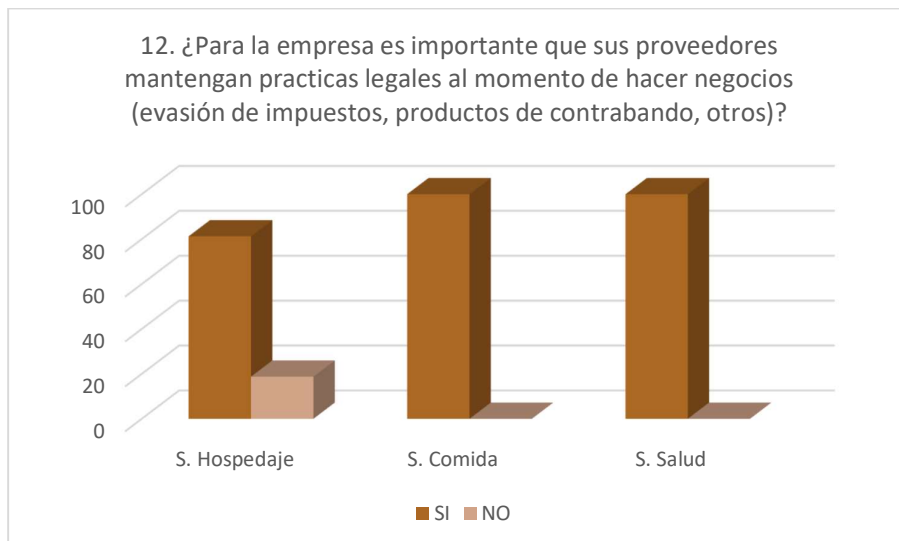
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 11 Denuncias por Servicios Brindados



La encuesta aplicada, revela información acerca de las demandas hechas hacia las empresas por algún cliente. Donde la mayoría del total de empresas no fueron denunciadas, sin embargo, algunas niegan haberlo sido debido a que para ellos es importante reflejar una buena imagen institucional. Además, se observa que el Servicio de Comida tiene el nivel más alto de denuncias con un 10% siendo el único rubro que no solo ofrece un servicio, sino un amplio menú de comida y bebida, que son objeto de crítica ante las exigencias del cliente. Por tal motivo, en este rubro, es difícil mantener un bajo nivel de quejas o demandas.

Grafica 12 Proveedores y sus Prácticas Legales

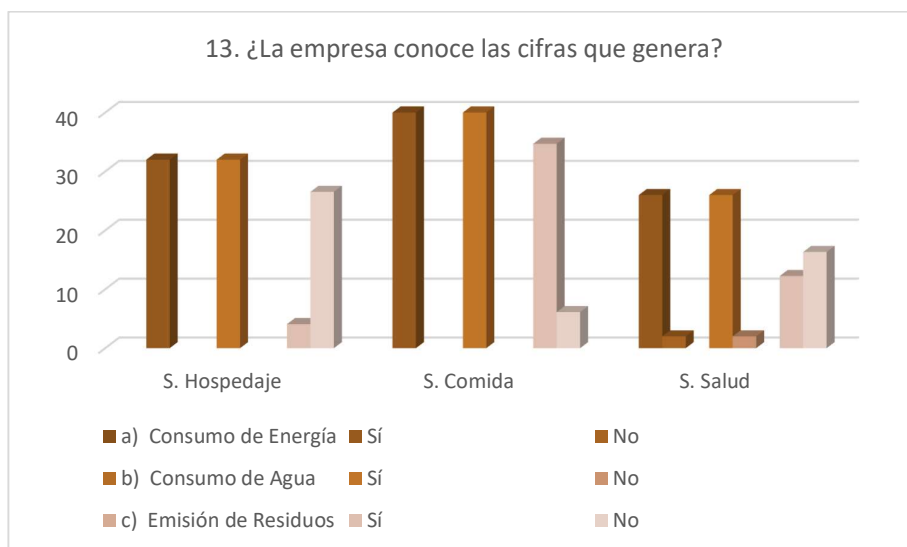




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

El gráfico N° 11 muestra la preferencia de las empresas ante las practicas legales de sus proveedores al momento de hacer negocio. Para el total de empresas de Servicio de Salud y Comida, es importante esta característica, puesto que esta legalidad mantiene la formalidad de la empresa y obtiene beneficios como ser: el descargo de impuestos a través de facturas. En el servicio de Hospedaje un 19% no considera importante la legalidad en sus proveedores al momento de hacer negocios, lo cual reduce la formalidad de la empresa.

Grafica 13 Conocimiento de Cifras de Consumo (Energía, Agua y Residuos)

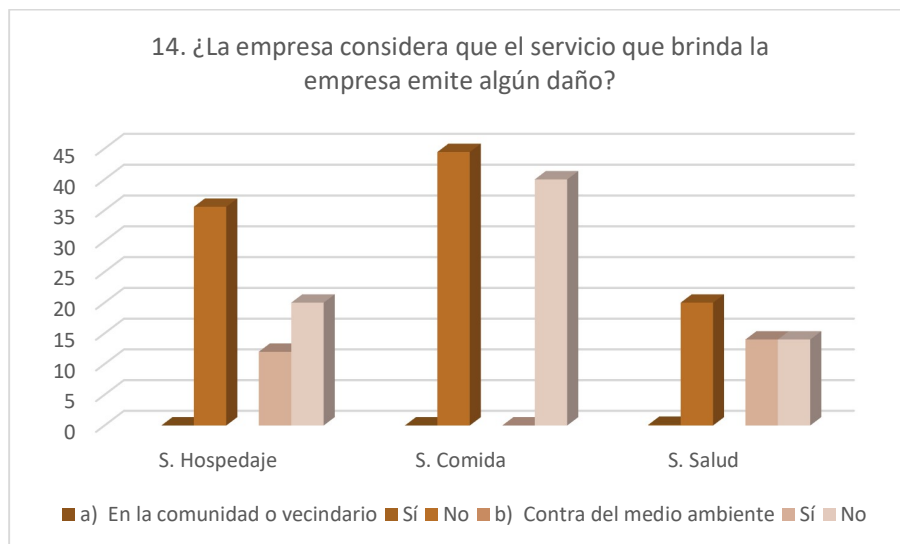


Los resultados de la pregunta #13, refleja el conocimiento que tienen las empresas respecto al consumo del agua, consumo de energía y emisión de residuos; Los dos primeros mencionados son conocidos por casi la totalidad de empresas, sin embargo, no existe una política de consumo responsable o reutilización del agua, lo cual podría reducir considerablemente sus costos. Contrario a lo anterior, el 49% del total de empresas no conoce la cantidad de emisión de residuos; por lo tanto, no existe conciencia en la posible reutilización o reciclado de productos, donde se podría evitar altos niveles de contaminación.



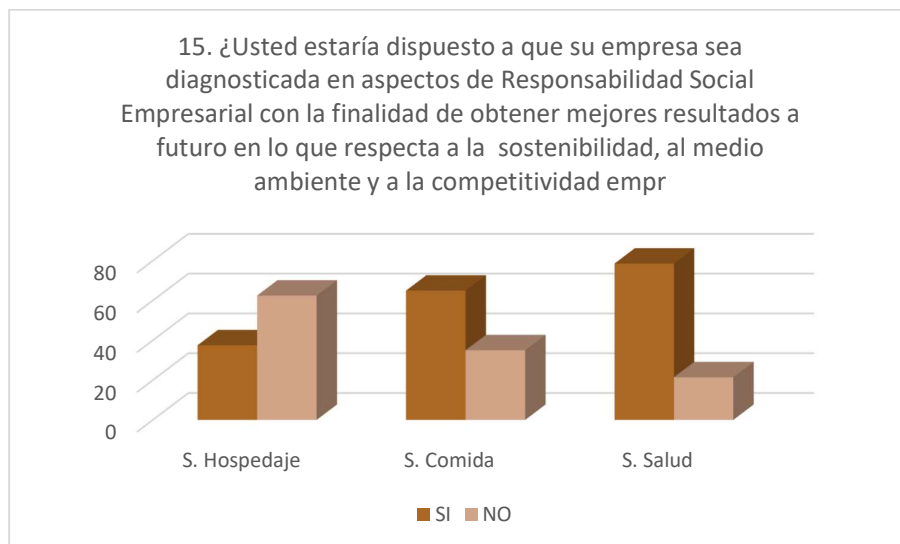
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 14 Emisión de Daños por Servicios



Las empresas en su gran mayoría no consideran que emitan algún daño en la comunidad y contra el medio ambiente. Sin embargo, los resultados señalan que el rubro de Servicio de Comida considera un 40% respecto al daño que ocasiona en la comunidad y contra el medio ambiente. Esto refleja el alto nivel de daño al medio ambiente que este rubro genera como consecuencia de la emisión de desechos, donde se puede hacer una mejora y toma de conciencia en el mismo.

Grafica 15 Diagnostico en RSE para Mejores Resultado



Reflejando la disponibilidad que tienen las empresas para ser diagnosticadas en aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial, destaca el rubro de

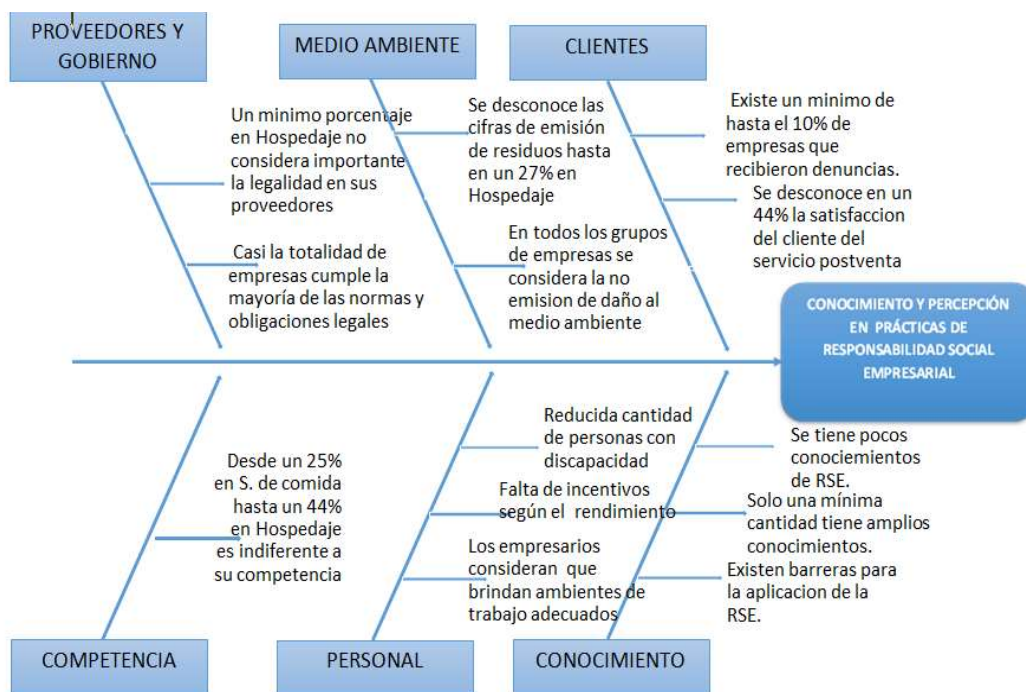


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Servicios de Salud con un 79% de respuestas afirmativas, las mismas no fueron diagnosticadas por la falta de tiempo y/o disponibilidad de administrativos y empleados implicados en el estudio. Aunque las empresas de Servicio de Hospedaje fueron las que más rechazaron esta pregunta, se logró concretar la realización del diagnóstico Ethos, y una posterior propuesta o plan de acción.

4.1.2 Conclusiones Generales del Sector de Servicios. -

Ilustración 6 Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de la encuesta

Como primera conclusión del trabajo de relevamiento de información, se puede indicar que las empresas de servicios de la ciudad de La Paz, no cuenta con la información adecuada en lo que representa a la Responsabilidad Social Empresarial, solo el 46% indico que tiene pocos conocimientos sobre el tema, y con un mínimo 6% indico tener un amplio conocimiento sobre RSE; eso indica que la concepción de RSE basado en sus tres pilares fundamentales; lo social, lo económico y lo ambiental; no son percibidas de forma adecuada por este sector ya que tiene un concepto muy disperso y no de forma integral.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

A consecuencia de este nivel de conocimiento sobre la RSE se identificó las falencias en la que constantemente caen las PYMES, respecto al pilar social, las empresas PYMES de servicios especialmente las de comida y hospedaje no estarían siendo responsables con este pilar, ya que estarían vulnerando de cierta manera los derechos laborales de sus empleados, al no conceder todos los derechos que les corresponde a sus empleados, como el pago de horas extras, trabajos en feriados; argumentando la falta de recursos para el cumplimiento de estos, en lo que respecta al pilar económico se estaría vulnerando el derecho a la creación de fuentes laborales estables, y a la inversa de este criterio se realizan contratos temporales o de acuerdos verbales que los empleados acceden por la necesidad de contar con un empleo.

En lo que respecta al pilar ambiental los tres rubros de servicios hospedaje, comida y salud si bien indicaron que conocen las cifras que generan en energía, agua y residuos estos a su vez desconocen el impacto que causa su consumo o la generación de residuos para con el resto de la sociedad.

Por lo antecedido, se consideró la necesidad de realizar un diagnóstico en una PYME; y a pesar de que un 60% indicaron que, si estarían dispuestos a ser parte de este diagnóstico (solo una PYME será objeto de estudio); logrando de esta manera se concretar con la empresa Hotelera Panamericana, la viabilidad para poder profundizar en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.

4.1.3 Diagnóstico a la empresa “Hotel Pan American”

El presente informe fue realizado como un diagnóstico de la empresa “Panamerican Hotel”, del cual se puede indicar lo siguiente: Panamerican es un Hotel de tres estrellas se encuentra ubicado en la calle México N° 1555 en el centro de la ciudad de La Paz. Con la colaboración de la máxima dirección representada por la Sra. Helga Cisneros, Gerente-Propietaria de la empresa, quien realizó el proceso de valoración de los indicadores ETHOS mismo que se obtuvo desde la plataforma online de los Indicadores para Negocios Sustentables y Responsables; para la obtención del llenado de los indicadores



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

se realizaron tres sesiones, con una duración de una hora cada una aproximadamente.

Los resultados identificados en este diagnóstico están clasificados en dos etapas, para una mejor comprensión.

Ilustración 8 Etapas de Autodiagnóstico



4.1.3.1 1ra Etapa: Autodiagnóstico ETHOS

Los Indicadores ETHOS (ANEXO C) son utilizados para empresas Sustentables y Responsables son una herramienta que posibilita conocer en qué medida se ha incorporado la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social a la empresa, ayudando al desarrollo de estrategias, políticas y procesos para una adecuada gestión.

Respecto a los desempeños individuales se presentarán con mayor detalle y con gráficos más adelante, los mismos que proporcionarán un análisis de rendimiento global, atravesando por las dimensiones, por los temas y subtemas,



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

hasta alcanzar el nivel de los indicadores. Las prácticas añadidas por la empresa, también están relacionadas en una sección que forma parte del informe.

Desempeño Individual

La empresa “Panamerican Hotel” completó el cuestionario con 36 indicadores, que corresponde a la clasificación **AMPLIA** que incorpora desdoblamientos relativos a la “agenda mínima” de la RSE/ Sustentabilidad de acuerdo a los siguientes criterios para la aplicación: Participación exclusiva de la Gerente General.

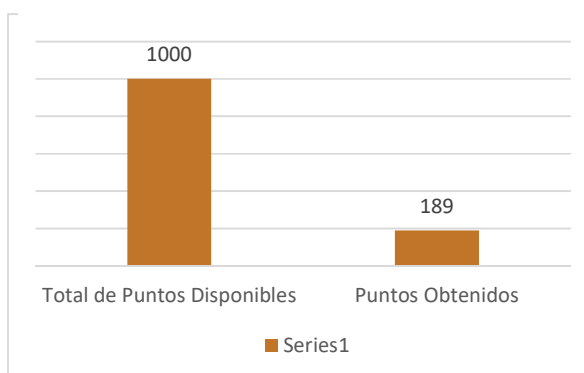


Desempeño del ciclo

Como resultados generales la empresa “Hotel Panamerican” respecto al cuestionario obtuvo solo un 1.8. Esta nota se calcula en base al promedio ponderado sobre 10 considerando como variables al total de puntos disponibles que son de 1000, respecto a los puntos obtenidos de solo 189 como calificación de los indicadores.



Grafica 16 calificación de indicadores





Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Fuente: Elaboración Propia

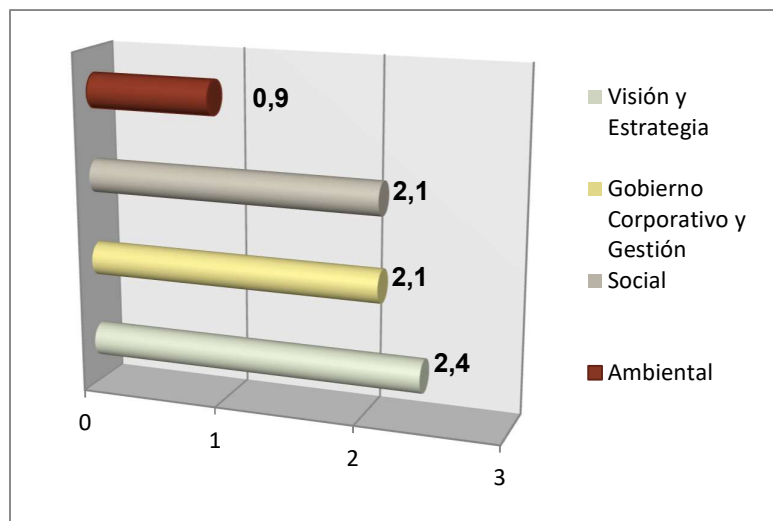
Por lo que nos indica que la empresa “Hotel Panamerican” no está realizando actividades económicas orientadas a la generación de valor económico-financiero, ético, social y ambiental.

Se puede indicar que su actividad comercial refleja la falta de organización, lo que no permite reducir continuamente el consumo de bienes naturales y de servicios eco-sistémicos, para procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad, además de promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad en general.

A continuación, se realizó un análisis basado en las cuatro dimensiones que establece el ETHOS que son:

- Dimensión – Visión y Estrategia
- Dimensión – Gobierno Corporativo y Gestión
- Dimensión – Social
- Dimensión Ambiental

Grafica 17 Puntaje Obtenido por Dimensiones



Fuente: Elaboración Propia

Respecto a las cuatro dimensiones, se puede observar que, de acuerdo a la calificación general de 1.8, y considerando el nivel de importancia para la empresa. Inicialmente, la dimensión más destacada es la de **Visión y**



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Estrategia, que obtiene un 2.4 esto indica que la empresa “Panamerican Hotel” tiene un alto énfasis en actividades de sustentabilidad; la dimensión de **Gobierno Corporativo y Gestión** con un 2.1 al igual que la dimensión **Social** ambas indican de forma general que la empresa se interesa por realizar actividades que genere buenas prácticas tanto internas como externas de la empresa; finalmente, tenemos a la dimensión **Ambiental** con un 0.9 el más bajo entre todas las dimensiones, lo que refleja que la empresa no presta atención a los desafíos ambientales actuales.

Para una mejor comprensión se realiza un análisis mucho más profundo de cada dimensión.

Dimensión de Visión y Estrategia

Esta dimensión indica que la visión y estrategia son la base para de definición de acciones con principios orientados en prácticas transparentes y éticas, y establece procedimientos para que se apliquen en toda su gestión, lo que permite que sea una empresa socialmente responsable.



Nota
2,4



La empresa “Panamerican Hotel” respecto a la Dimensión **Visión y Estrategia** obtuvo un 2.4 respecto a la calificación general de 1.8 del cuestionario; nos indica que a pesar de que la empresa tiene una baja calificación global en lo que se refiere a una empresa sustentable y responsable, manifiesta que como empresa realiza actividades de forma transparente y ética.

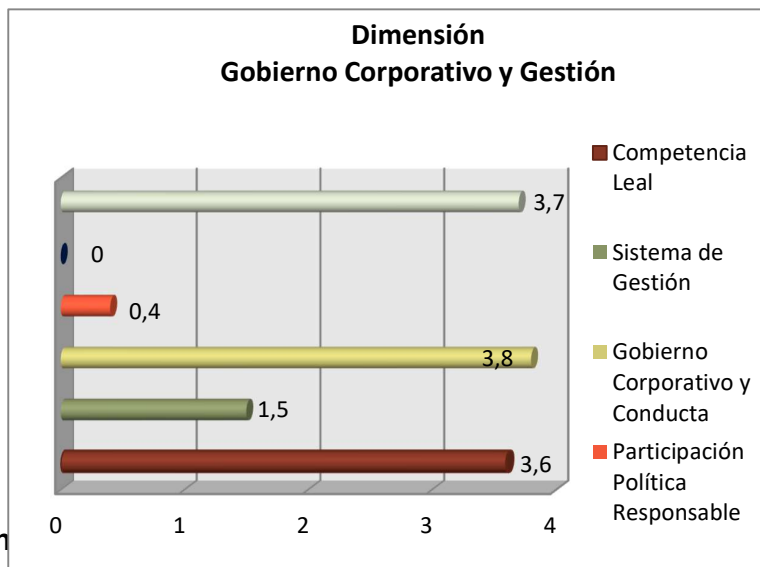
Dimensión de Gobierno Corporativo y Gestión

Se refiere principalmente a la parte directiva de la empresa o, en otras palabras, al directorio y gerencias. En esta dimensión se consideran seis subdimensiones que fueron evaluadas con el siguiente nivel de participación.

Grafica 18 Dimensión de Gobierno corporativo y gestión



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

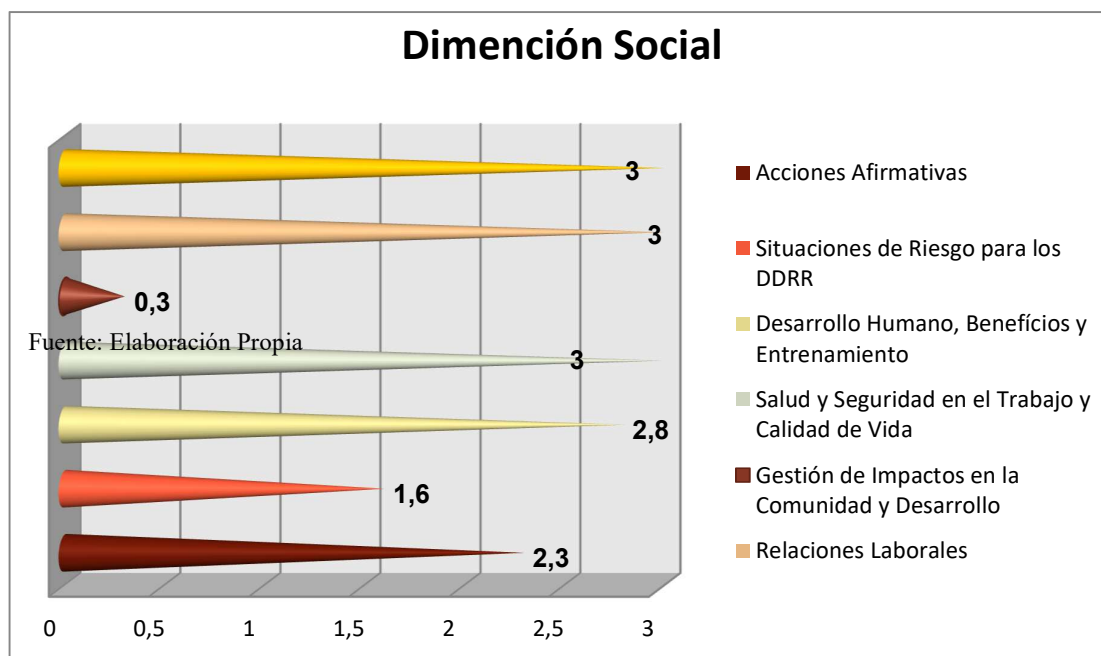


Dimensión

Fuente: Elaboración Propia

En esta dimensión se tiene siete subdimensiones. Para la empresa “Panamerican Hotel” la que más destaca es la sub dimensión de Desarrollo Humano, Beneficios y Entrenamiento con una ponderación de 3.8 que nos indica que la empresa tiene significativa participación en los momentos de vida profesional de los empleados, ofreciendo desarrollo.

Grafica 19 Dimensión Social



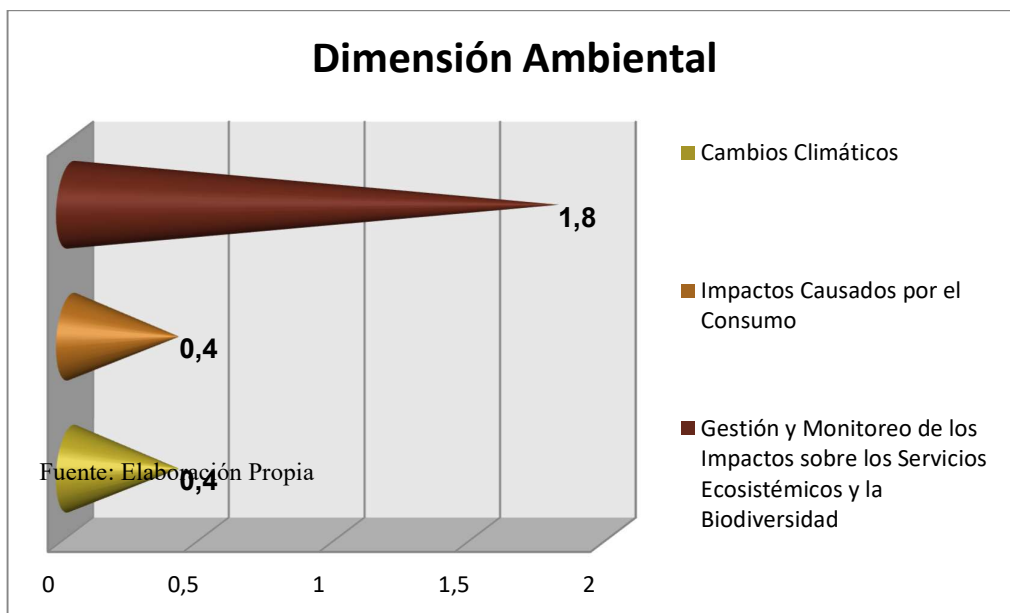


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Dimensión Ambiental

La empresa desarrolla sistemas de gestión o prácticas medioambientales genera un menor impacto en el medioambiente, promoviendo su protección para las futuras generaciones. Asimismo, reduce los costos de sus procesos productivos y mejora su reputación corporativa frente a futuras inversiones.

Grafica 20 Dimensión Ambiental



4.1.3.2 Etapa 2 Diagnóstico al “Hotel Pan American”

Esta etapa contempla el análisis de los resultados, producto de las encuestas aplicadas a dos grupos de interés que son Clientes y Empleados. Los resultados reflejan cómo los clientes perciben y opinan acerca del servicio recibido en diferentes áreas; también, la satisfacción y sugerencias de los empleados.



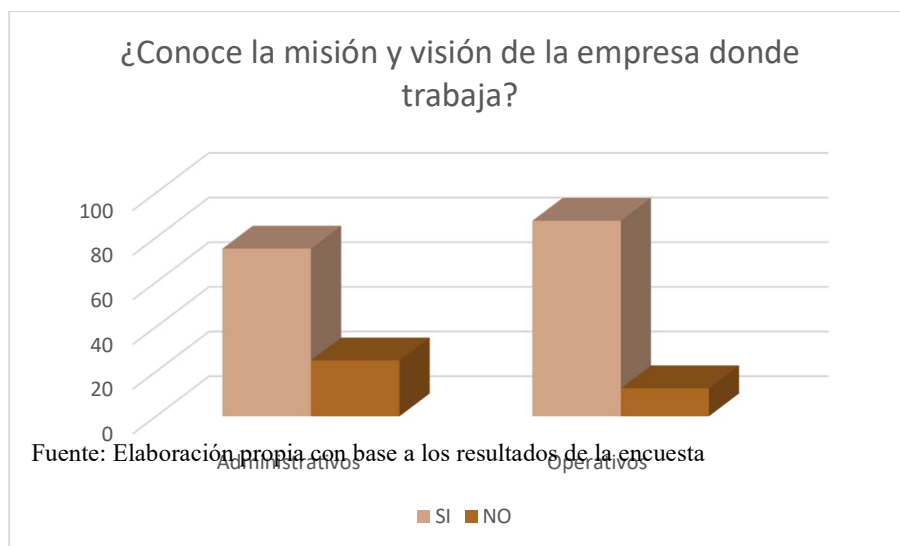
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

4.1.4 Análisis de Resultados - Encuesta Empleados.

El Hotel Panamerican cuenta con 14 empleados, de los cuales 12 fueron entrevistados (ANEXO E) y agrupados en Operativos y Administrativos; como se detalla a continuación:

Seguidamente se describen los resultados de la encuesta de percepción realizada a los empleados, y su correspondiente interpretación:

Grafica 21 Identificación del Empleado

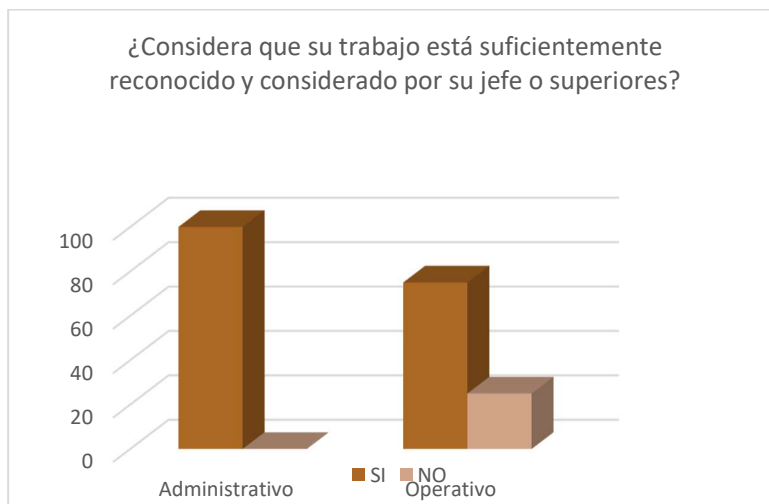


En esta grafica se puede observar que del total de los empleados un 25%, en su mayoría operativos no conoce la misión y visión de la empresa Panamerican. Al no conocer la misión y visión no pueden identificarse con los mismos, ni trabajar favoreciendo a su cumplimiento. Al mismo tiempo se observa que el total de los trabajadores consideran que ayudan a cumplir los objetivos de la empresa en su respectiva área de trabajo, a pesar de que no todos conozcan la misión y visión. Estos resultados crean la necesidad de tener un proceso informativo a empleados acerca de estos temas, con el fin de que se sientan identificados con la empresa.



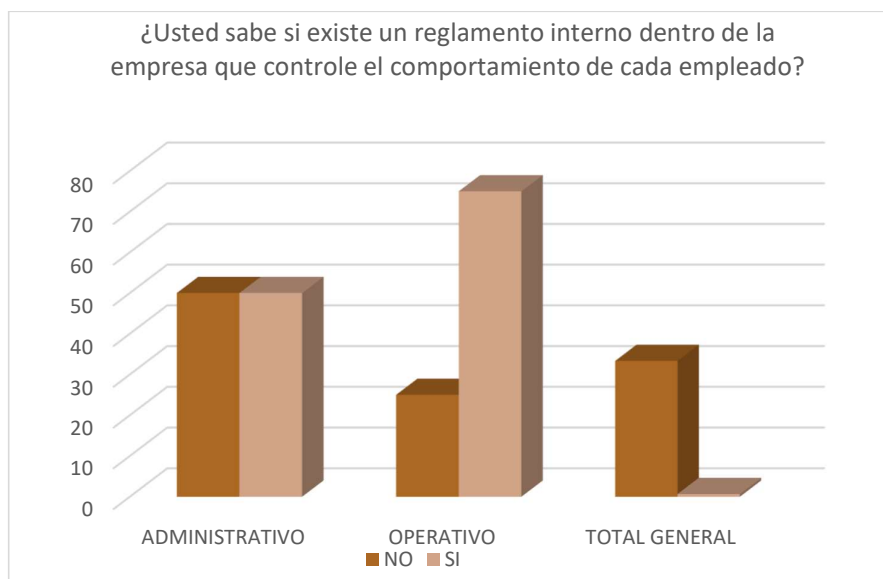
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 22 Reconocimiento del Trabajo



Se puede ver reflejado un bajo porcentaje de empleados que consideran que su trabajo no está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superior. Este porcentaje viene en su totalidad del área operativa. Como acción a estos resultados se podría crear el nombramiento del empleado del mes, enviar cartas de felicitación a empleados destacados, felicitaciones verbales o simbolizar un reconocimiento con vales de compra, bonos etc.

Grafica 23 Normas Internas de la Empresa



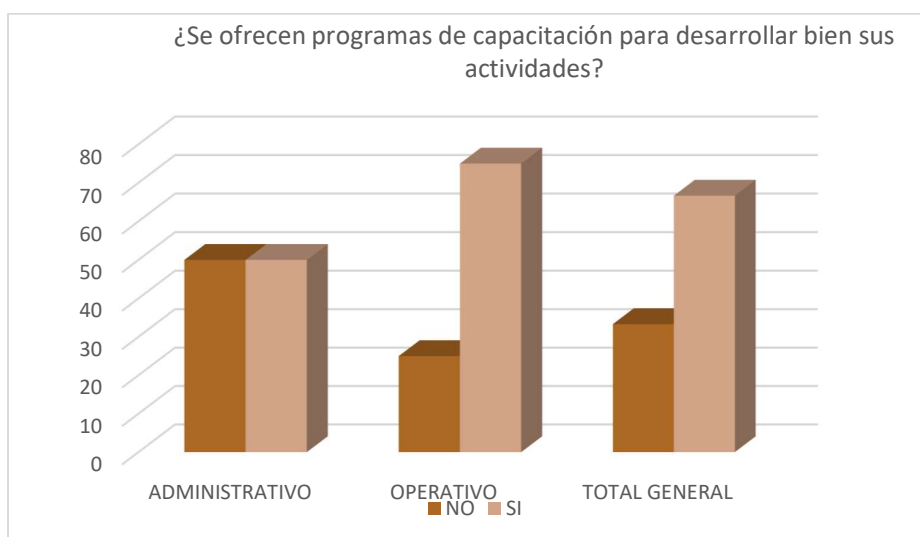
Fuente: Elaboración Propia



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Respecto al conocimiento de un reglamento interno que regule el comportamiento de los empleados; se tiene que con un 33% del personal desconoce su existencia o su contenido. En este sentido la gerente del hotel reconoce la no difusión de este documento y tiene como tarea que el personal contratado tenga conocimiento pleno de este documento, esto con la finalidad de que a futuro y por cualquier inconveniente, no se alegue desconocimiento del mismo.

Grafica 24 Programas de Capacitación

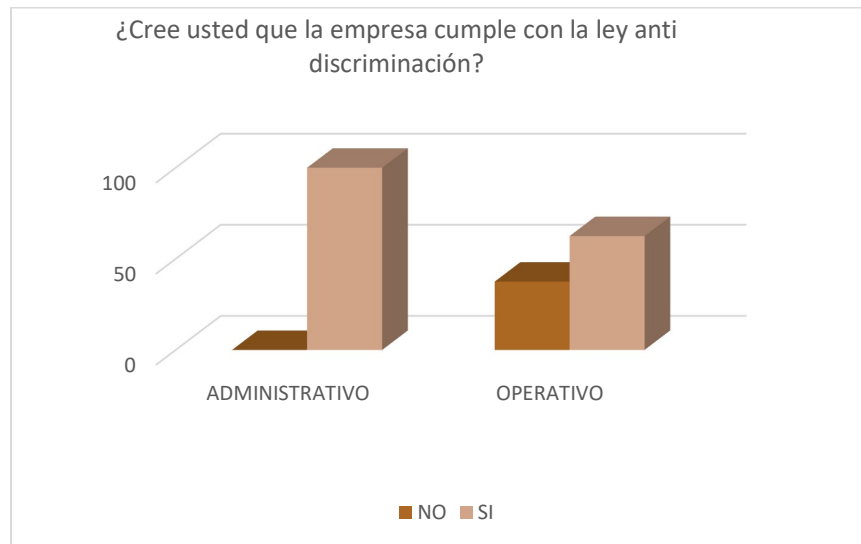


Respecto a si la empresa les ofrece cursos de capacitación, ellos indicaron en un 67% que sí recibieron cursos de capacitación para mejorar su rendimiento. Los restantes 33% indicaron que al momento solo recibieron indicaciones de cómo realizar su trabajo, pero que sí les gustaría que la empresa les pueda coadyuvar con cursos que permita actualizar sus conocimientos para mejorar su rendimiento en beneficio de la empresa.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 25 Ley Antidiscriminación



Un 33% de los empleados afirmó que de alguna forma la empresa no cumple con la ley anti discriminación, cabe señalar que este aspecto resalta más en el área operativa del Hotel “Panamerican”, ya que ellos consideran que esto estaría relacionado al género para realizar ciertas actividades; esto debido a las particularidades que algunos cargos tienen para desenvolver sus actividades y con la finalidad de evitar posibles riesgos en la integridad física del personal.

Grafica 26 Participación del Empleado

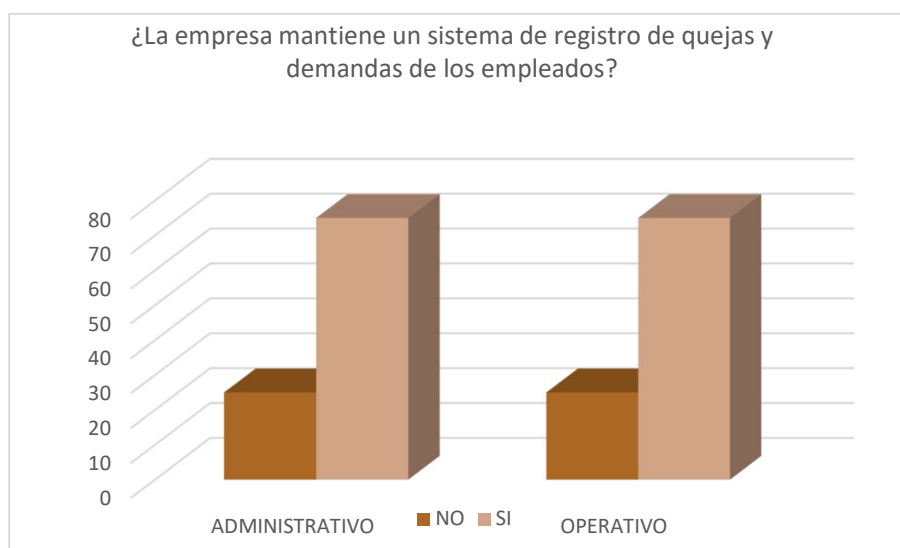




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observó que un 92% de los empleados afirma que la empresa si considera las ideas de los empleados al momento de tomar decisiones; el restante 8% de los empleados indica lo contrario que su relacionamiento entre empleados y superiores se limita a tratar solo aspectos netamente relacionados al trabajo específico que realiza, y no estaría considerando su opinión o sugerencias para que mejore el desempeño de su trabajo en beneficio de la empresa.

Grafica 27 Quejas y Demandas



El 75% de los empleados afirman que, si bien la empresa no cuenta con un sistema de registro de quejas y demandas de los empleados, estos han sido considerados en alguna oportunidad por sus superiores, por lo que consideran que de alguna manera la empresa si se preocupa por este aspecto; contrariamente y con un 25% indica que no tuvieron el medio o la oportunidad de manifestar este tipo de inconvenientes ante sus superiores, lo que derivaría en la incurrancia de las mismas en lo posterior.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 28 Corrupción



Gran parte de los empleados indica que, en caso de que exista corrupción en la empresa ellos comunican a sus superiores de forma verbal para que se tomen las acciones pertinentes; y el restante indica que debido a que no se presentaron estos aspectos, no recurrieron a algún medio para reportar estos aspectos a sus superiores o al gerente propietario.

Grafica 29 Tecnología y Comunicación



Los empleados de la empresa Hotel “Panamerican” indican que la empresa les proporciona los implementos de trabajo de acuerdo a la actividad que realizan y que por sus funciones estos no requieren de implementos de trabajo que tengan relación con la tecnología por lo que consideran en un 100% que cuentan con



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

los medios adecuados para realizar sus actividades de forma eficiente sin desmejorar su rendimiento.

En cuanto a la comunicación, respecto a cómo se puede mejorar el relacionamiento entre empleados y superiores, un 58% de los empleados indicaron de forma verbal que la empresa debería tener canales de comunicación entre jefes y empleados y que estos sean accesibles, de esta manera ellos pueden manifestar sus inquietudes, como ser la necesidad de: talleres de comunicación, convivencias entre todo el personal, reuniones informativas entre otras.

4.1.5 Análisis de Resultados de Clientes

Después de realizar el diagnóstico Ethos al Hotel Panamericano y con la finalidad de conocer la percepción de los clientes, se realizó una encuesta (ANEXO F) en la misma empresa, para determinar sus apreciaciones respecto al servicio recibido, desde el registro e ingreso hasta su salida del hotel. Donde inicialmente se clasifica al cliente por:

- Tipo: Extranjero y nacional
- Sexo: Femenino y Masculino
- Frecuencia: 1ra Vez, Frecuente, y Ocasional

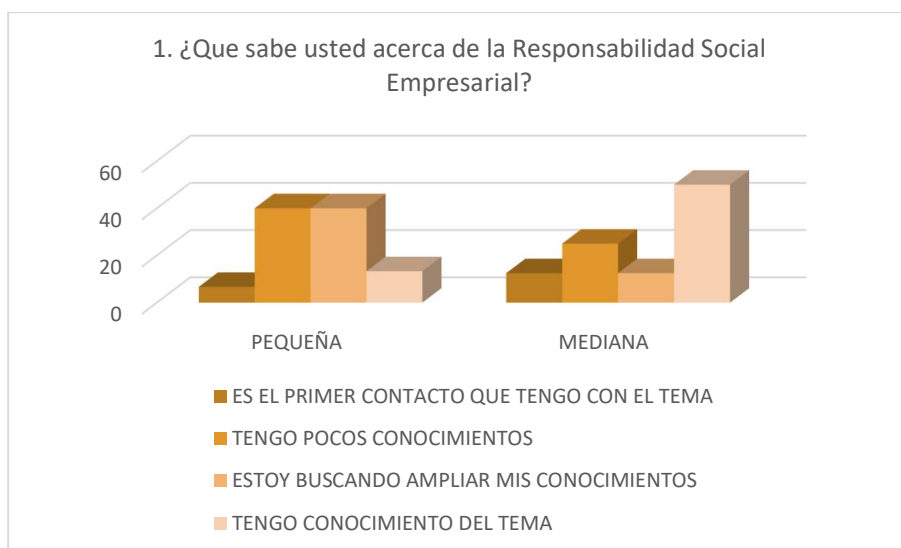


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

4.2 Etapa 1 Sector de Alimentos. -

En una primera etapa se realizó la visita a los dueños o gerentes de empresas del sector de producción de alimentos de la ciudad de La Paz, usando cuestionarios para las respectivas encuestas. Partiendo de esa información, se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida por las encuestas.

Grafica 30 Conocimiento de RSE

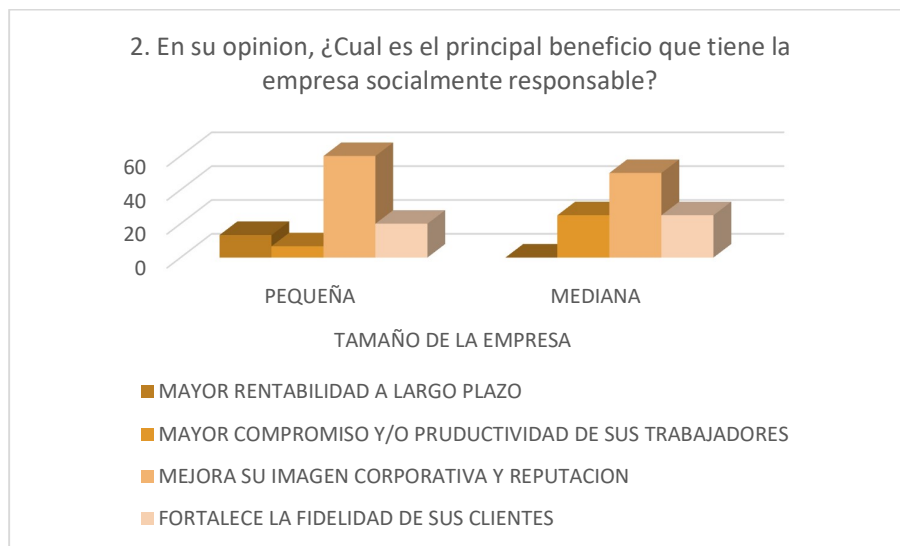


Respecto al grado de conocimiento de las empresas sobre la Responsabilidad Social Empresarial, se puede observar que las que más conocimientos tienen al respecto son las medianas empresas. Por otro lado, las pequeñas empresas saben poco del tema, sin embargo, son las que más buscan ampliar estos conocimientos, aspecto que es muy importante para la aplicación de programas de RSE.



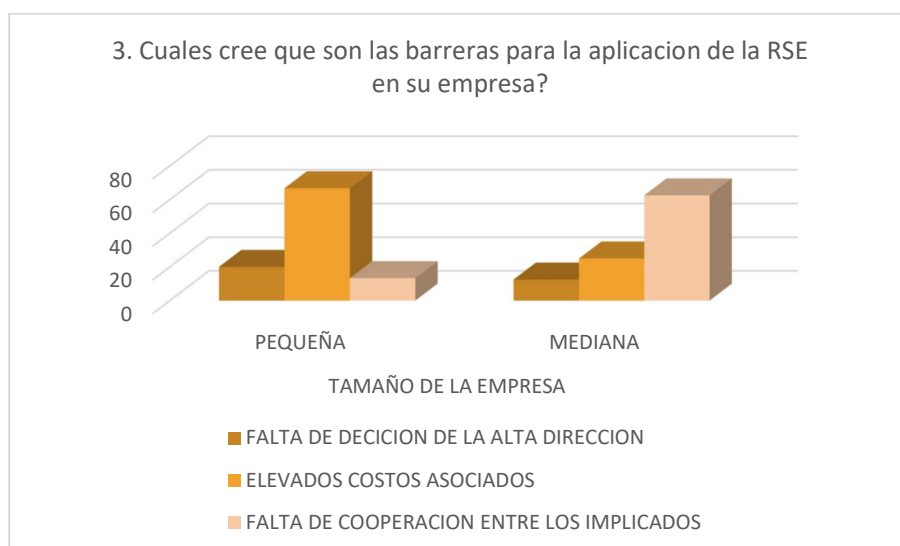
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 31 Beneficios



El impacto positivo que causan las prácticas de RSE se traducen en una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. Para las pequeñas y medianas empresas encuestadas el principal beneficio que tiene una empresa socialmente responsable es la mejora de su imagen corporativa mediante esta, proyectar confianza, transmitir profesionalidad a sus clientes y ser más competitiva.

Grafica 32 Barreras para su Aplicación

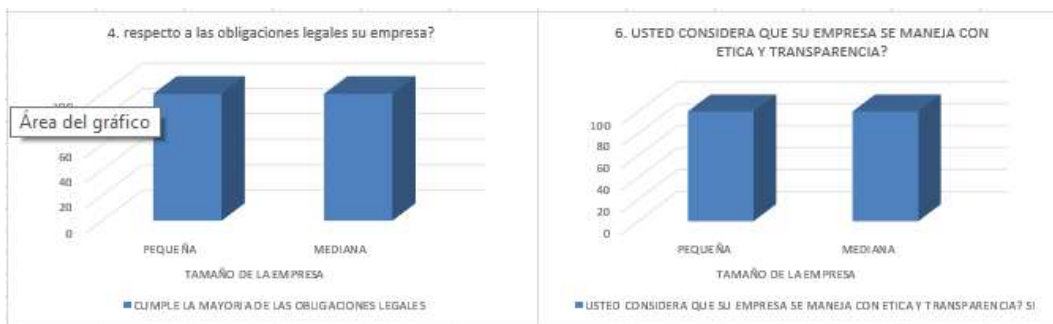




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

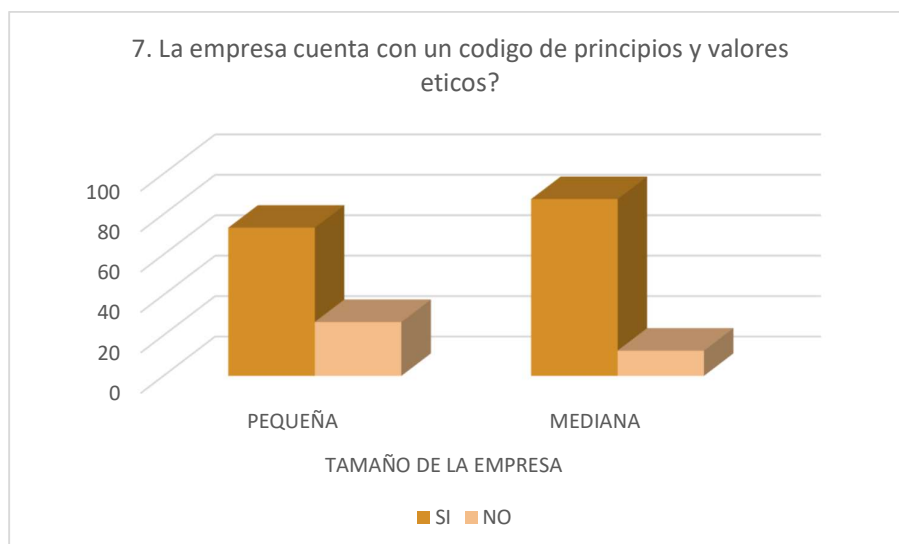
Las medianas empresas mencionan que la falta de cooperación entre implicados es la principal barrera para la aplicación de la RSE, ya que, si bien tienen conocimientos del tema no cuentan con la iniciativa y participación necesaria por los miembros de la empresa. Sin embargo, en las pequeñas empresas mencionan que son los costos asociados a la realización de un programa de RSE lo que les impide tener esta tendencia.

Grafica 33 Obligaciones Legales y Transparencia



Respecto a las obligaciones legales las empresas afirman que cumplen con estas normas y se manejan con ética y transparencia, siendo temas muy importantes para ser una empresa socialmente responsable.

Grafica 34 Valores Éticos



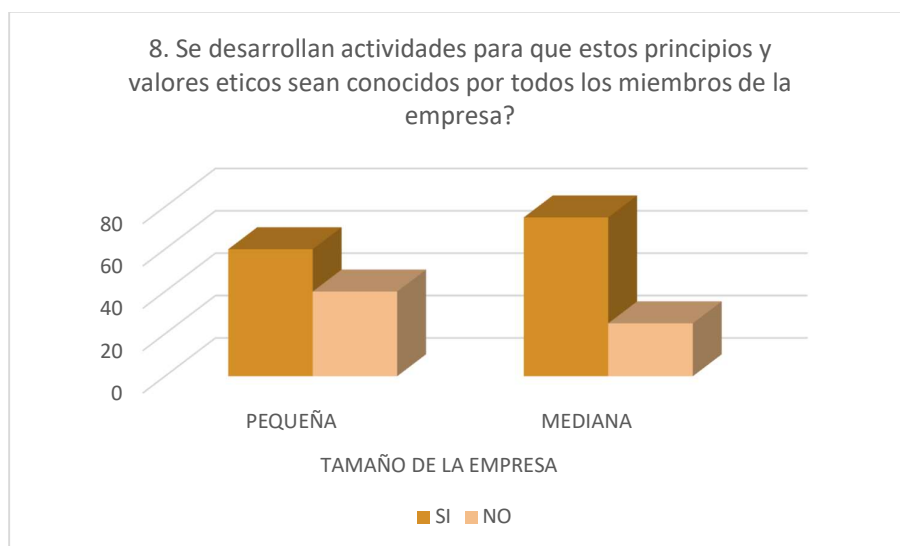


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Las empresas encuestadas en su mayoría cuentan con un código de principios y valores éticos, estos son las normas de comportamiento requeridas para todos los empleados que sirven de guía cuando se toman decisiones.

Si bien algunas de las empresas mencionan tener el documento de principios y valores éticos, al momento de pedir el documento ellos alegaban que tienen claro qué tipo de valores manejan en su empresa. Sin embargo, no cuentan con un documento formalmente estructurado.

Grafica 35 Actividades para conocer Valores Éticos



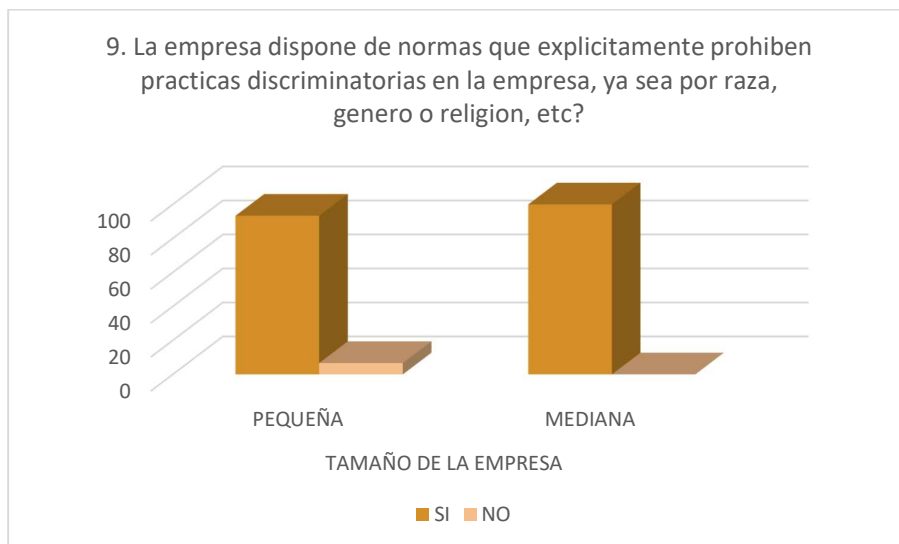
Según percepciones de las empresas encuestadas entre pequeñas y medianas empresas, se pudo observar que en su mayoría promueven actividades de integración entre sus empleados para hacer conocer sus principios y valores.

Las empresas deberían enfocarse más en este tema ya que desarrollar este tipo de actividades evitan conflictos entre el personal, permiten una mejor adaptación de los nuevos integrantes, promueven a que los empleados compartan los principios organizacionales y mejoran el compromiso con la institución.



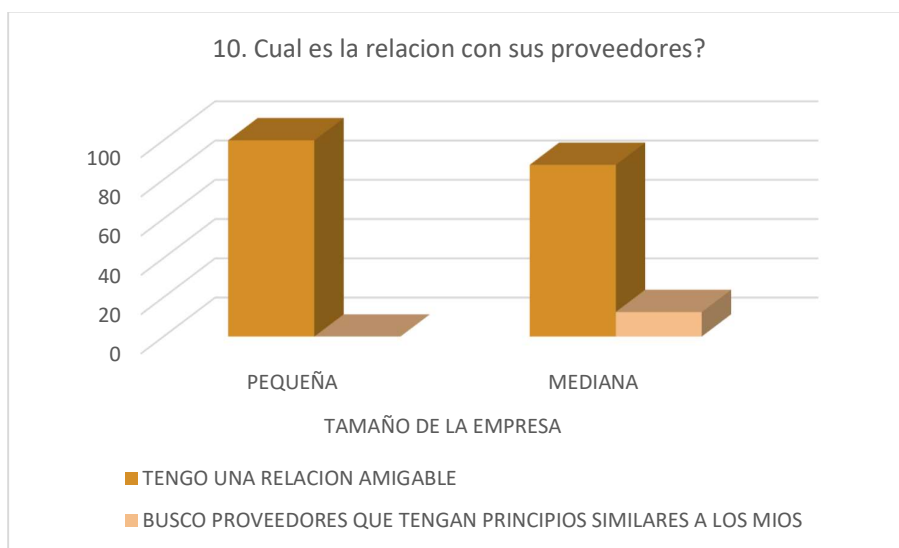
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 36 Practicas Disciplinarias



Como se observa en la gráfica, las empresas afirman que cumplen con las normas que prohíben prácticas discriminatorias, ya sea por raza, sexo, religión, etc. Lo cual, es importante para el desarrollo personal del empleado, en las pequeñas empresas se observa que un 6,7% no dispone de normas contra la discriminación. Sin embargo, mencionan que no hacen ninguna diferencia al momento de contratar al personal.

Grafica 37 Proveedores

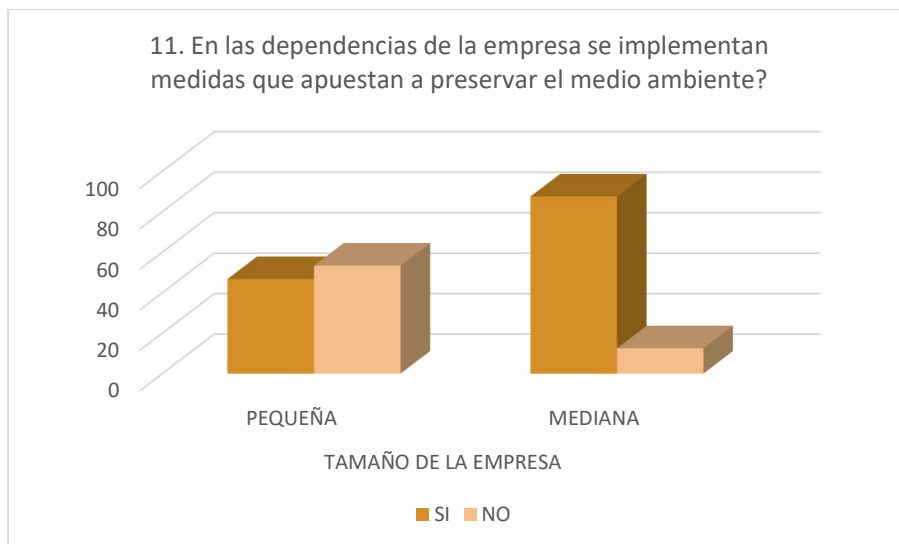




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Respondiendo a la pregunta, las empresas encuestadas perciben una buena relación con los proveedores. Aspecto importante, ya que los mismos proveen de materia prima de calidad para la elaboración de los productos a si la empresa pueda realizar sus actividades, en las medianas empresas el 13% buscan proveedores que tengan principios similares con la empresa.

Grafica 38 Medio Ambiente

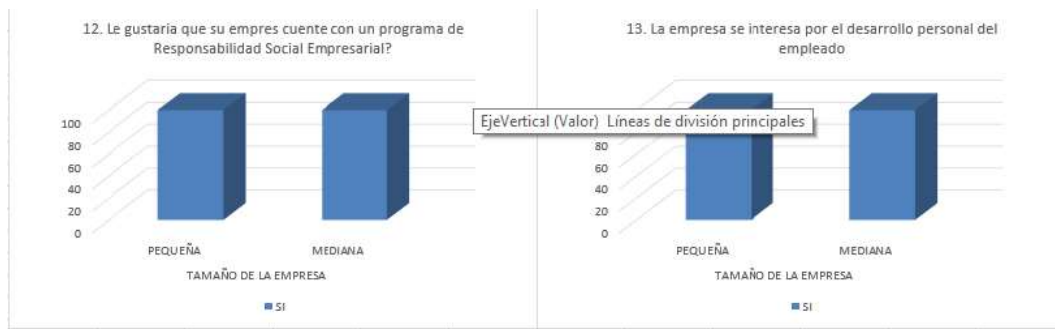


Las medianas empresas efectivamente se interesan con el cuidado del medio ambiente e implementan medidas que apuestan a preservarlo, promoviendo una cultura de cuidado al medio ambiente a sus empleados; realizando la clasificación de residuos sólidos para su posterior reciclaje o reutilización. Sin embargo, las pequeñas empresas aún deben trabajar más sobre esta temática debiendo asumir su responsabilidad por el mal uso de recursos y por las consecuencias de su actividad en el ambiente.



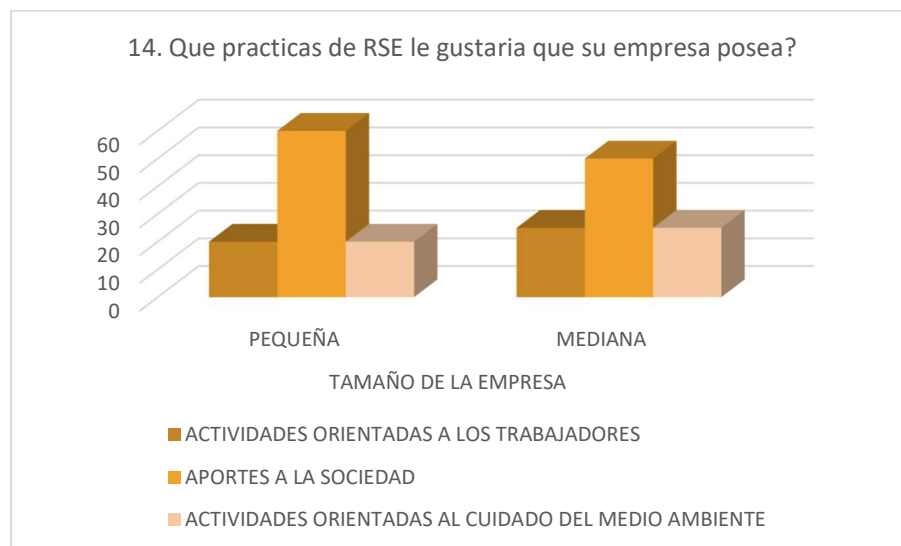
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 39 Interés en la RSE y Desarrollo del Empleado



Las empresas encuestadas afirman que les gustaría contar con un programa de Responsabilidad Social Empresarial, ya que este instrumento ayudara en gran manera a fortalecer el conocimiento, cuidado del medio ambiente, tambien se observa en las percepciones obtenidas por las empresas señalan que, si se interesan por el desarrollo personal del empleado, permitiendo a los trabajadores incrementar su capacidad laboral mediante capacitaciones y así, acceder a nuevos puestos.

Grafica 40 Practicas de RSE



Respecto con las prácticas de RSE las empresas encuestadas desean en su mayoría implementar programas dirigidos hacia la sociedad, mediante estas prácticas tener una buena imagen de los consumidores hacia la empresa y así incrementar la demanda del producto. Por otra parte, se observa que las Pymes



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

no les dan la importancia requerida a los trabajadores, brindándoles ambientes seguros y cómodos para que los empleados puedan tener un mejor rendimiento en sus actividades desempeñadas en la empresa.

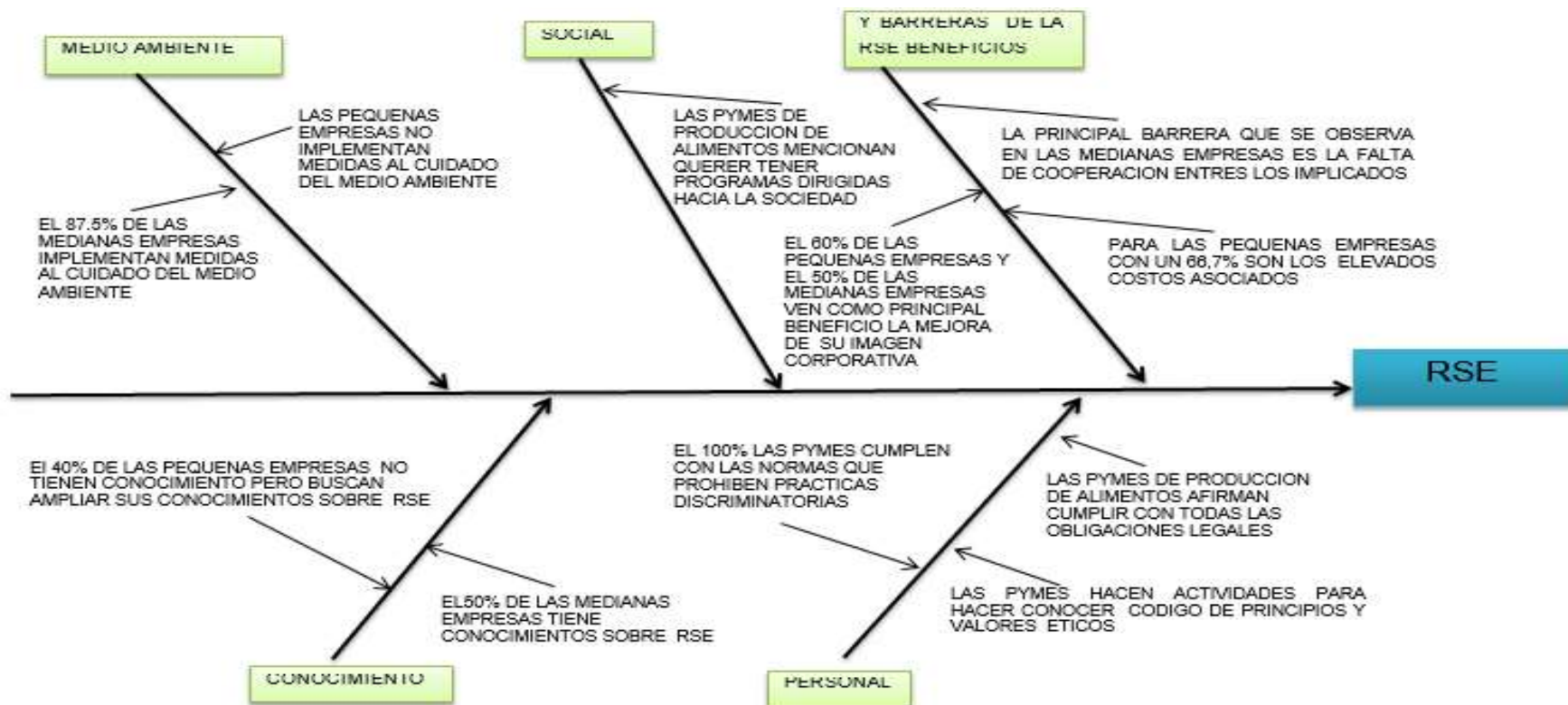


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz



4.2.1 Conclusiones Generales del Sector Alimentos. -

Para explicar de mejor manera las conclusiones se presenta el diagrama de Ishikawa.





Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Como resultado del análisis a las Pymes del sector de producción de alimentos de la ciudad de La Paz, se llegó a la conclusión, que las pequeñas empresas, cuenta con poca información sobre la temática de Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, buscan ampliar estos conocimientos en sus tres pilares fundamentales; social, económico y ambiental. Por otra parte, las medianas empresas en su gran mayoría tienen conocimientos sobre la RSE, sin embargo, se rescató la falta de cooperación e iniciativa por parte de estas empresas en la aplicación de programas de RSE.

También se pudo evidenciar que una gran mayoría de las empresas confunde la RSE con la filantropía.

Con el fin de lograr que las Pymes de producción de alimentos sean Socialmente Responsables y beneficien a quienes en ella trabajan y del mismo modo satisfagan las necesidades de la sociedad en la que se desenvuelven, es necesario conocer más a fondo sobre esta temática.

Para determinar el accionar de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de producción de alimentos se deben tomar en cuenta los tres pilares fundamentales de la RSE que son: social, económico y ambiental.

El accionar de las Pymes de producción de alimentos respecto a la RSE este es bajo, debido a que cumplen con algunas actividades que las hacen ser empresas socialmente responsables.

En cuanto a la dimensión social, las Pymes de producción de alimentos afirman cumplir con la normativa legal y manejar sus empresas con ética y transparencia debido a que se dedican a elaborar productos de consumo diario. Además, se interesan por la seguridad de los empleados dotándoles de la indumentaria de trabajo requerida, sin embargo, en algunos casos estos son insuficientes. Además, mencionan no realizar prácticas discriminatorias. Una parte de las empresas encuestadas mencionaron tener conocimiento de la existencia de la Ley contra el racismo y toda forma de discriminación. Después de hacer un análisis a esta dimensión se puede concluir que las Pymes de producción de Alimentos con grandes esfuerzos cumplen con lo que la norma establece, pero



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

no se evidencio que realicen actividades en pro de la Responsabilidad Social más allá de lo que la ley exige. Esta es una gran falencia, ya que se requiere de actividades orientadas a mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados, así también de acciones en favor de la sociedad.

Respecto al cuidado del medio ambiente una gran mayoría de las medianas empresas realizan actividades para el cuidado del medio ambiente como ser: el control y reciclaje de residuos, tratamiento de aguas, además, de la eficiencia en el uso de la energía. Sin embargo, es necesario concientizar a los trabajadores sobre el cuidado ambiental. En las pequeñas empresas en su gran mayoría no realizan programas para el cuidado del medio ambiente ya que consideran que esto les conducirá a elevados costos.

Respecto a lo económico las empresas de producción de alimentos realizan actividades para mejorar su imagen y así tener mayores ingresos. Las empresas se deberían enfocar más en atender demandas dentro la empresa para ser socialmente responsable.

4.2.1.1 Etapa 2 Diagnostico a la empresa Tusequis Ltda.

La empresa de embutidos, fue fundada por la familia Stege, quienes en 1910 empezaron la producción de embutidos que se vendían en la ciudad de La Paz, ganándose un buen prestigio por la calidad de todos los embutidos que producían.

El año 1980, La Sociedad Comercial Agropecuaria Tusequis Ltda. Orientada a la producción Ganadera en el departamento de Santa Cruz de la Sierra. Inicia las negociaciones para la compra de la fábrica de embutidos Stege.

Una vez iniciadas las negociaciones, se decidió construir una nueva fábrica en la zona de Senkata, ubicada en la ciudad de El Alto. El proyecto se desarrolla desde el diseño, construcción y equipamiento con maquinaria totalmente nueva; procedente de Alemania, operación que se inaugura exitosamente el 10 de mayo de 1982.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Actualmente, Tusequis Ltda. es una mediana empresa, dedicada al procesamiento y comercialización de productos cárnicos, fiambres, embutidos y encurtidos.

4.2.1.2 Auto diagnostico Ethos

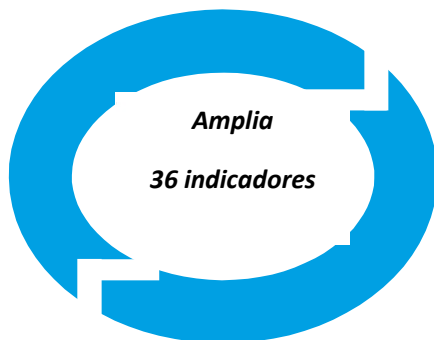
El primer cuestionario de autodiagnóstico que se realizó a la empresa Tusequis Ltda. fue el de los indicadores Ethos.

Los indicadores Ethos son herramienta de gestión, de uso gratuito, busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sustentabilidad y responsabilidad social empresarial (RSE) en sus estrategias de negocio, de modo que este sea sustentable y responsable.

El llenado de cuestionario de los indicadores Ethos se realizó en 7 sesiones con la participación de la alta dirección y llenado individual que se aplicó al Sub-Gerente de RRHH de la empresa Tusequis Ltda. Sr. Willy Vargas.

4.2.1.3 Resultados del Cuestionario

La empresa de Embutidos Tusequis Ltda. completo el cuestionario en la categoría amplia que consta de 36 indicadores.



Esta nota se calcula en base al promedio ponderado de las calificaciones de los indicadores.

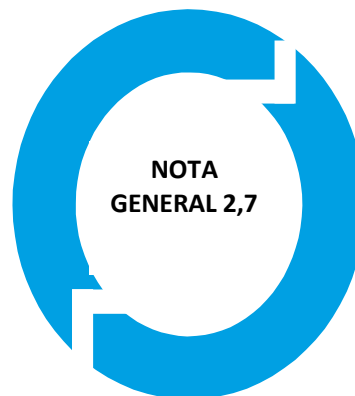
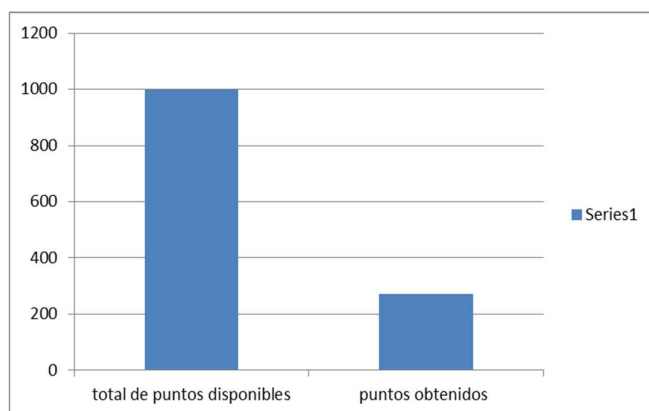


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Desempeño del ciclo

Grafica 41 Desempeño

Puntos Disponibles



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

De acuerdo a la gráfica, el cuestionario Ethos cuenta con 1000 puntos disponibles. Si realmente la empresa fuera 100% responsable obtendría una calificación de 1000 puntos, sin embargo, tiene un puntaje de 272, esto quiere decir que en una escala del 1 al 10 la nota es de 2.7 la cual es una nota baja esto significa, que si bien la empresa tiene algunas acciones orientadas hacia un comportamiento socialmente responsable estas no son suficientes.

Distribución de estadios seleccionados

En este gráfico, se presenta la distribución de los estadios seleccionados de cada indicador. La empresa puede visualizar la proporción de los niveles de desempeño en su auto evaluación.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 42 Distribución de Estadios



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

En la siguiente tabla, se puede observar en cuál de los estadios la empresa cumple en mejor medida con los diferentes indicadores.

Cuadro 1 Distribución de Estadios

Estadios	Indicadores
Seleccionados	
0 – No se identifica en ningún estadio	Acciones Relacionadas al Cambio Climático. Contribuciones para Campañas Electorales Educación y Concientización Ambiental. Logística Reversa Reportes de Sustentabilidad y Reportes Integrados Sistemas de Gestión de Proveedores
1 – Cumplimiento	Código de Conducta Competencia Leal Compromiso con el Desarrollo de la Comunidad Compromiso con el Desarrollo Profesional Condiciones de Trabajo, Calidad de Vida y Jornada de Trabajo



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>Estrategias para la Sustentabilidad</p> <p>Gobernabilidad Corporativa (empresas de capital cerrado) Prácticas Anticorrupción</p> <p>Promoción de la Diversidad y Equidad</p> <p>Propuesta de Valor</p> <p>Relacionamiento con el Consumidor Salud y Seguridad de los Empleados</p> <p>Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>Sistema de Gestión Integrado</p> <p>Trabajo Infantil en la Cadena de Proveedores</p> <p>Uso Sustentable de los Recursos Materiales:</p> <p>Uso Sustentable de los Recursos: Agua</p> <p>Uso Sustentable de los Recursos: Energía</p>
2 – Iniciativas	<p>Comportamiento Frente a Desvinculaciones y Jubilación</p> <p>Gestión de los Impactos de la Empresa en la Comunidad</p> <p>Mapeo de los Impactos de Operación y Gestión de Riesgos</p> <p>Monitoreo de los Impactos del Negocio en los Derechos Humanos</p> <p>Participación de las Partes Interesadas</p> <p>Remuneración y Beneficios</p> <p>Trabajo Forzoso (o Análogo al Esclavo) en la Cadena de Abastecimiento.</p>
3 – Gestión	<p>Relación con Empleados (Efectivos, Terciarizados, Temporarios)</p> <p>Relaciones con Sindicatos</p>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

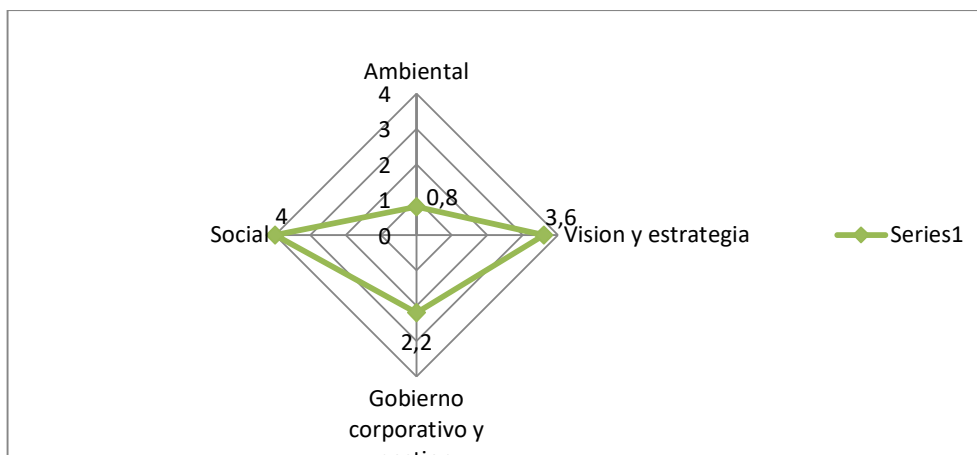
4 – Eficiencia	Gestión Participativa Prevención de la Contaminación
5 – Protagonismo	Impacto Derivado del uso de Productos o Servicios
Indicador que no tiene aplicación en la compañía	

Fuente: Reporte del Instituto Ethos

4.2.1.4 Autodiagnóstico en base a los indicadores Ethos

En base a la categoría amplia los puntajes que obtuvo la empresa Tusequis Ltda. fueron los siguientes:

Grafica 43 Puntaje Obtenido



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

En el cuadro anterior se puede observar las cuatro dimensiones que toma en cuenta el cuestionario Ethos los cuales son: Visión y Estrategia, Gobierno Corporativo, Social y Ambiental.

De acuerdo a los resultados, la empresa Tusequis Ltda. tiene mayor calificación en la dimensión social con un puntaje de 4, seguida de la dimensión de visión y estrategia con el puntaje de 3.6, la dimensión gobierno corporativo y gestión queda en tercer lugar con 2.2 y la que tiene una menor calificación es la dimensión ambiental con el puntaje de 0.8.

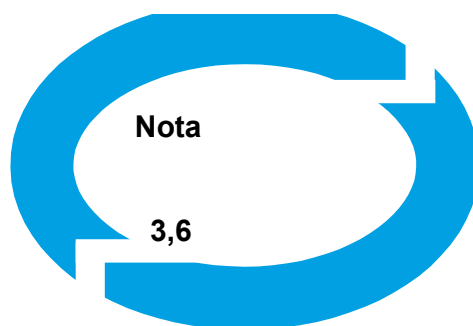


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Para un mejor entendimiento a continuación se verá un análisis amplio que detalla los aspectos positivos, negativos de cada una de estas dimensiones.

Visión y Estratégica

Dimensión Visión y Estratégica



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

De acuerdo al análisis realizado se pudo observar que la empresa Tusequis Ltda., no invierte en investigación y desarrollo para la innovación en sustentabilidad y tampoco establece metas de generación de nuevos modelos de negocios que consideren potenciales cambios de mercado en relación al tratamiento de las cuestiones socio ambientales, no identifican riesgos estratégicos, financieros, regulatorios y operacionales relacionados a sus impactos socio ambientales de corto y mediano plazo, no participa en políticas públicas que favorecen la promoción del cuidado de medio ambiente.

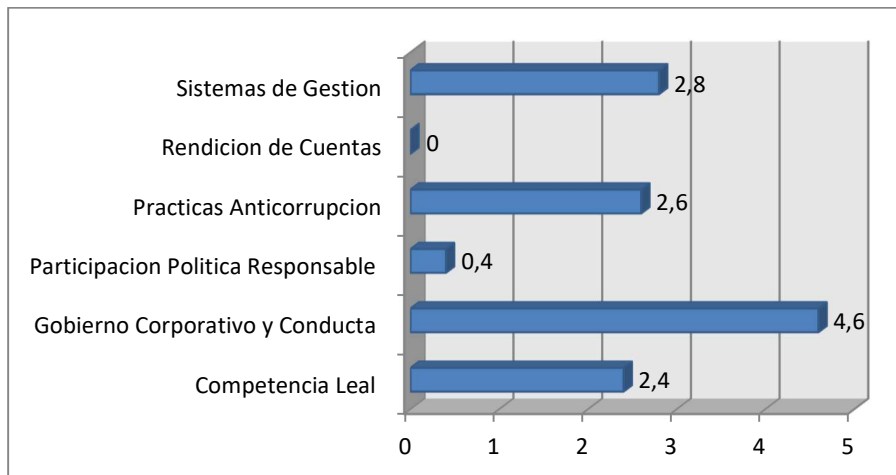
Sin embargo, la empresa considera escenarios de largo plazo relacionados a las cuestiones socio ambientales en su planeamiento estratégico en el cual podemos mencionar un proyecto de tratamiento de aguas, así mismo, posee conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en la salud y bienestar de empleados, además, realiza encuestas de satisfacción que indican una buena evaluación por parte de los consumidores de sus productos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Gobierno corporativo y gestión

Grafica 44 Dimensión de gobierno Corporativo y Gestión



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

En la gráfica se puede observar que la calificación por sub temas de la empresa, de acuerdo a la puntuación del instituto Ethos está por debajo de la mitad del promedio. La empresa no desarrolla un programa de capacitación de sus empleados propios o de terceros sobre el código de conducta, no cuenta con un proceso de dialogo con las partes interesadas que comprenden uno o varios grupos de interés esto implica que la empresa al no tener políticas bien establecidas con relación a ese tema no pueda saber qué dirección tomar, en caso de que exista algún tipo de conflicto esta cuestión, se pone en evidencia debido a que en la encuesta a los empleados varios de ellos sugerían que debería existir una mejor comunicación, la empresa no divulga ningún tipo de reportes de su desempeño: ambiental, social, esto tiene una mayor repercusión en los empleados ya que ocasiona que no sepan cuáles son los resultados de los objetivos y las tareas que ellos realizan.

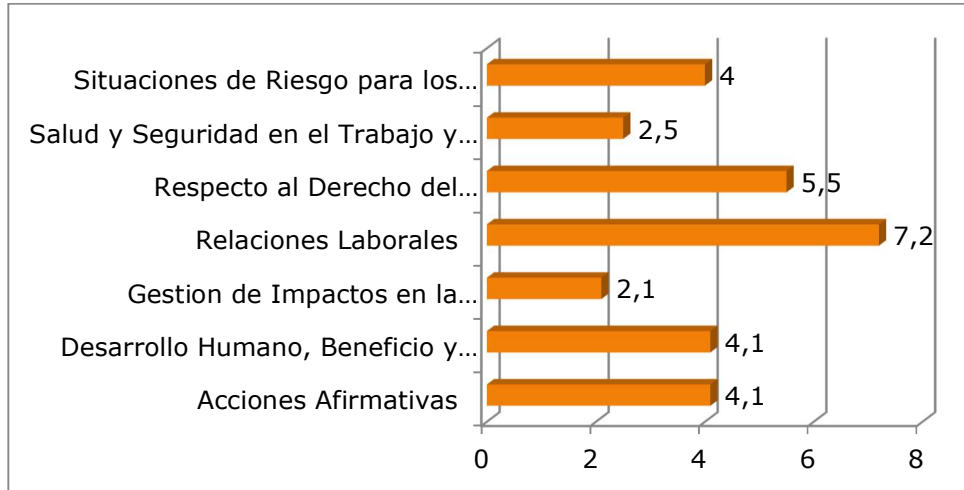
Sin embargo, posee prácticas de alertas para evitar la ocurrencia de corrupción y evalúa periódicamente las áreas que puedan tener más riesgos también, el accionar de la empresa se basa en la competencia leal, realizando operaciones que están con los requisitos legales.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Social

Grafica 45 Dimensión Social



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

Los resultados proporcionados por el instituto Ethos sobre la empresa, muestra que los puntajes sobre temas del aspecto social de esta dimensión son los más altos a comparación a las demás dimensiones.

La empresa no cuenta con la gestión de impactos en la comunidad y no se relaciona con ella, no posee iniciativas de combate del estrés de los empleados.

En cuanto a salud y seguridad la empresa no realiza análisis de riesgo referentes a los nuevos procesos y proyectos.

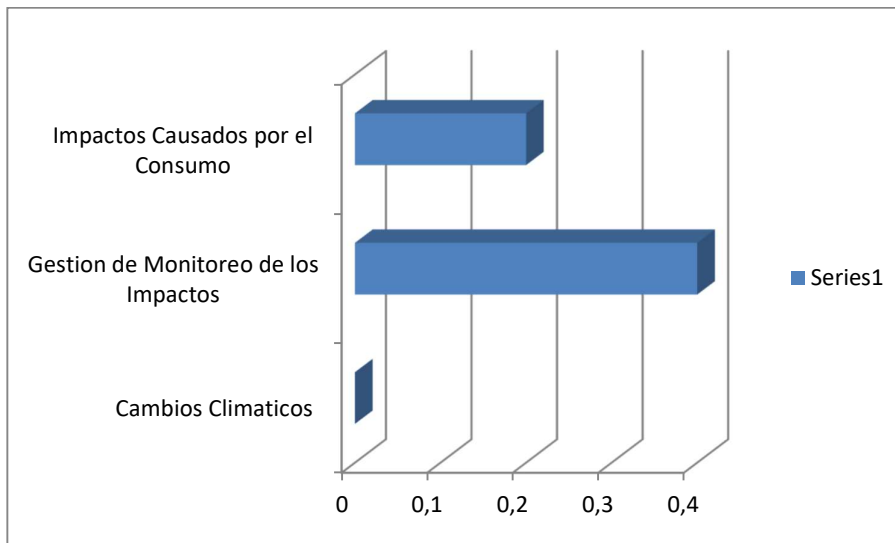
Por otra parte, la empresa cumple la legislación laboral, en el aspecto de consumo consiente la empresa cuenta con un canal de reclamos también, informa a sus clientes acerca aspectos del producto y divulga abiertamente sus precios al mercado, en cuestiones de impacto a la comunidad la empresa informa a sus empleados sobre el cuidado del producto al procesarla.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Ambiental

Grafica 46 Dimensión Ambiental



Fuente: Reporte del Instituto Ethos

La dimensión ambiental es el estadio que más bajo puntaje ha obtenido en relación a las demás dimensiones, haciendo resaltar en los indicadores aspectos importantes que le hacen falta a la empresa como: una política ambiental, hacer un mapeo de los combustibles que utiliza en su producción y cuantificación de los desechos, también un mapeo de riesgos al cambio climático, participación en iniciativas ambientales, tomar acciones de prevención del medio ambiente, además de una política de concientización del cuidado del medio ambiente a sus empleados.

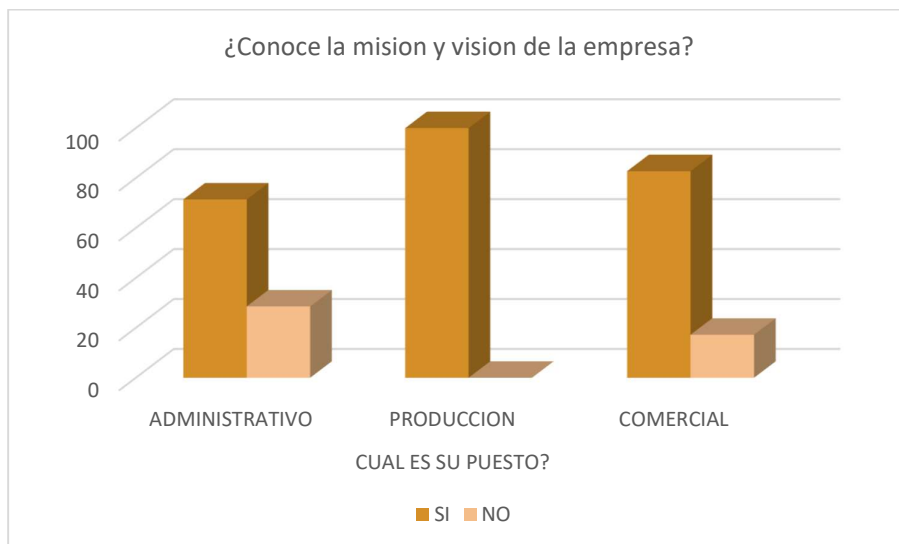
4.2.2 Análisis de resultados – Encuesta Empleados

En una segunda etapa se realizó la visita a los empleados de la empresa Tusequis Ltda. en las áreas de administración, producción y comercialización, usando cuestionarios para las respectivas encuestas. Partiendo de esa información, se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida por las encuestas.



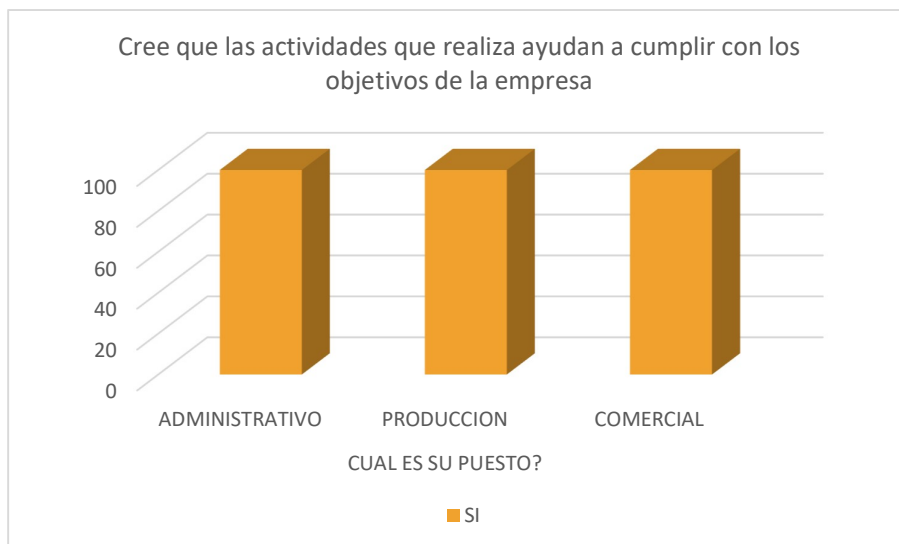
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 47 Identificación



De acuerdo con las encuestas realizadas a los empleados de la empresa Tusequis Ltda. pudimos encontrar tres áreas: administrativa, producción y comercial, se puede observar que una mayoría conoce la misión y visión de la empresa.

Grafica 48 Participación del Empleado

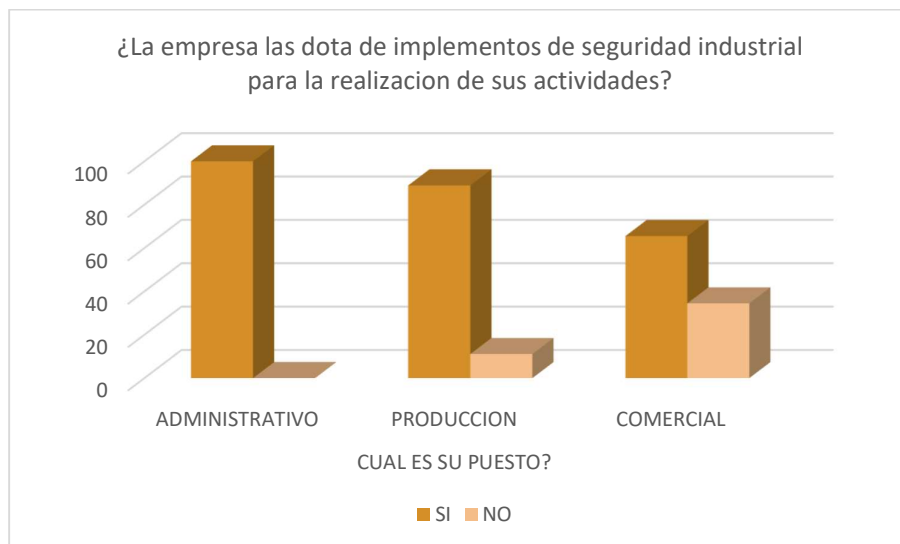


Los empleados de la empresa Tusequis Ltda., afirman que sus actividades realizadas en las distintas áreas contribuyen a cumplir con los objetivos de la empresa.



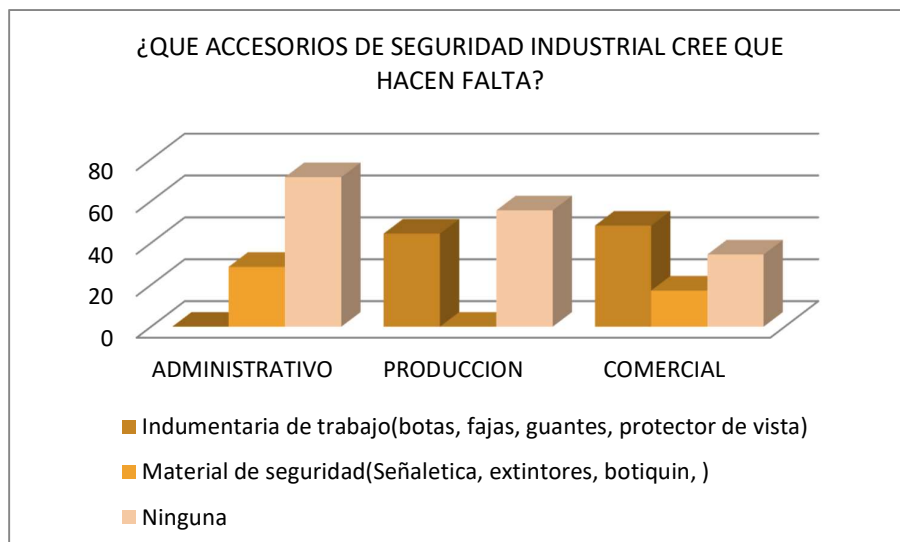
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 49 Seguridad Industrial



Según las respuestas del personal en las tres áreas de la empresa Tusequis Ltda. si se les dotan de implementos de seguridad industrial para la realización de sus actividades. Sin embargo, el personal de distribución mencionó que les hacen falta botas punta de acero y en algunos casos botiquín y extintores.

Grafica 50 Accesorios de Seguridad Faltantes



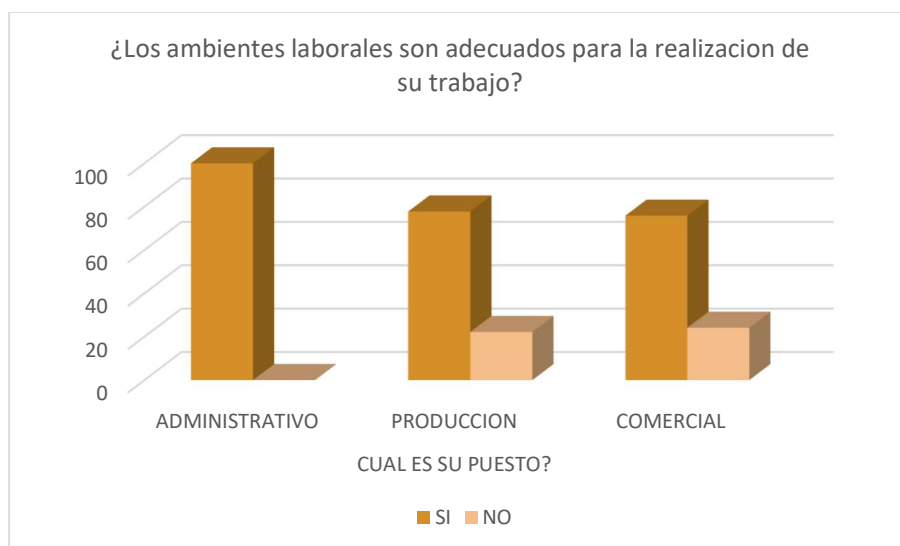
Respecto a la pregunta de qué accesorios de seguridad hacen falta. Un gran porcentaje de empleados opinan que no hace falta ningún tipo de accesorios de



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

seguridad, sin embargo, si bien la empresa Tusequis Ltda., dota de materiales de seguridad a las diferentes áreas de la empresa, estos no son suficientes ya que, según percepciones de algunos empleados estos materiales de seguridad como botas punta de acero, fajas, guantes, protector de vista son necesarias para la realización de sus actividades por otro lado, para el área administrativa es necesario implementar señaléticas para orientar a los empleados.

Grafica 51 Ambientes Laborales



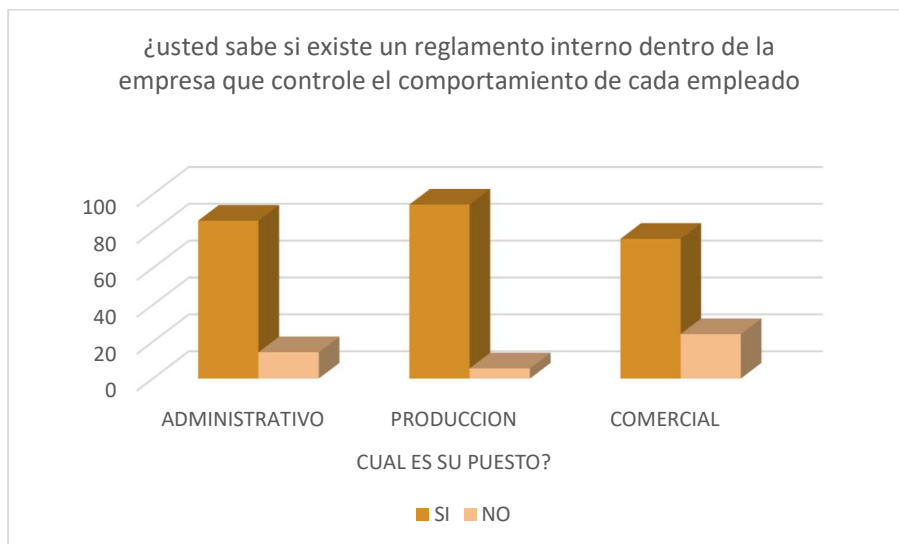
Respecto a las percepciones obtenidas de las tres áreas los empleados afirman que los ambientes son adecuados para la realización de sus actividades.

Se pudo evidenciar que los ambientes son adecuados para la realización de sus actividades, sin embargo, la infraestructura de la empresa por los años de antigüedad está desgastadas y deberían ser refaccionadas para una mayor comodidad de los empleados.



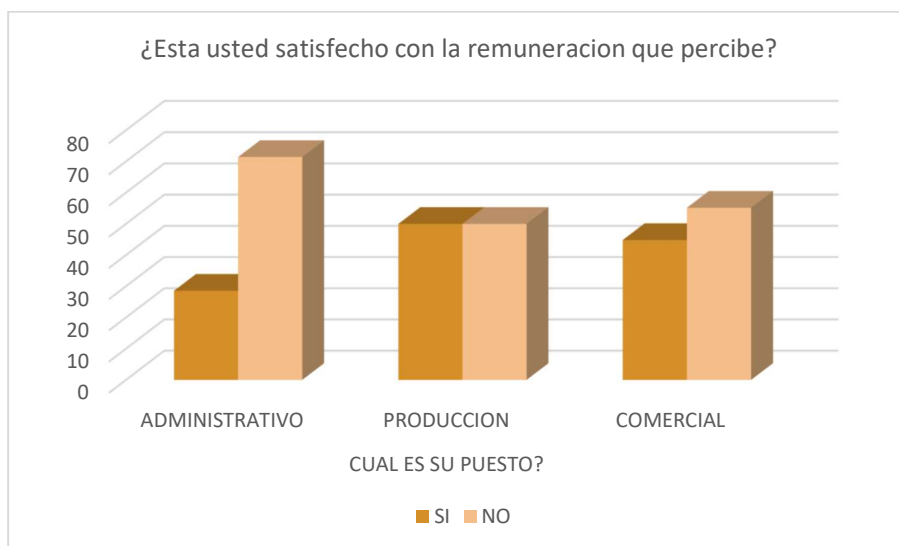
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 52 Reglamento Interno



La empresa de embutidos Tusequis Ltda. cuenta con reglamento interno, donde se rescata que las áreas encuestadas en su mayoría saben de la existencia del reglamento interno de la empresa que controle el comportamiento de cada empleado. Sin embargo, un pequeño porcentaje no conoce de la existencia de un reglamento interno, donde se debería realizar acciones para que este reglamento sea conocido por todos los miembros de la empresa

Grafica 53 Remuneración



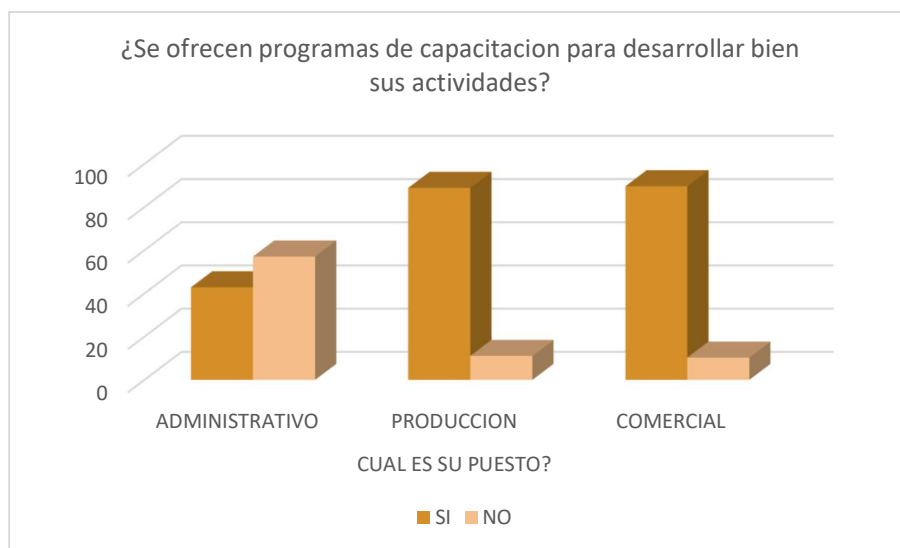


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Como se observa en la gráfica, la mayoría del personal de las tres áreas considera que no se encuentran satisfechos con la remuneración percibida por la empresa.

Teniendo un mayor porcentaje en el área administrativo, por lo cual, la empresa debería realizar un análisis y descripción de puestos para implementar una nueva escala de remuneraciones.

Grafica 54 Programas de Capacitación

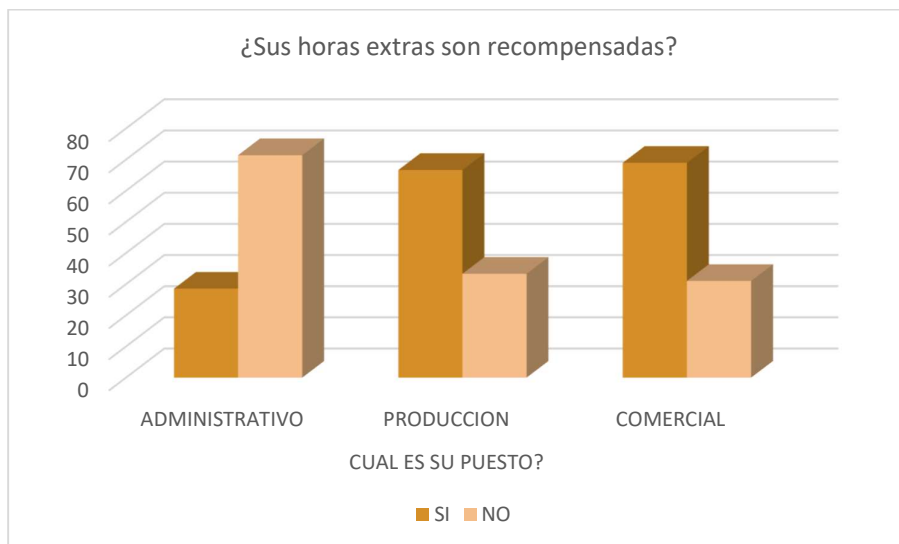


Respecto con los programas de capacitación las áreas de producción y comercial afirman contar con programas de capacitación para que puedan tener un mejor rendimiento en sus actividades desempeñadas dentro de la empresa. Por otra parte, se observa que el personal del área administrativa no cuenta con este programa de capacitación. Ya que, la empresa busca personal con experiencia en el área requerida.



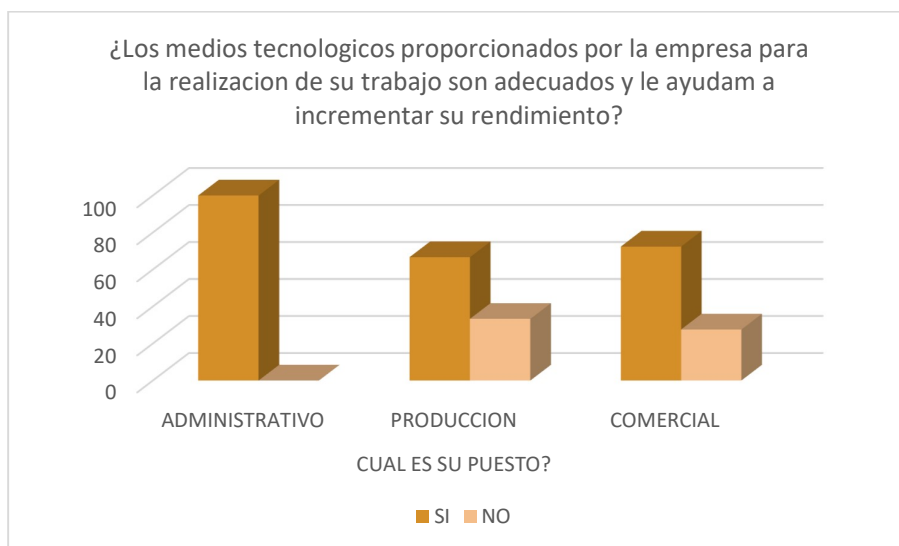
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 55 Horas Extras



Con relación a las horas extras, los empleados de las áreas de producción y comercial respondieron que sus horas extras son remuneradas, no siendo de la misma manera en el área administrativo, donde se encontró que un gran porcentaje del personal asegura que sus horas extras no son recompensadas. Tomando en cuenta estos resultados, se debe tener una igualdad en la compensación de horas extras en todas las áreas de la empresa para no generar un malestar entre los miembros de la empresa.

Grafica 56 Medios Tecnológicos

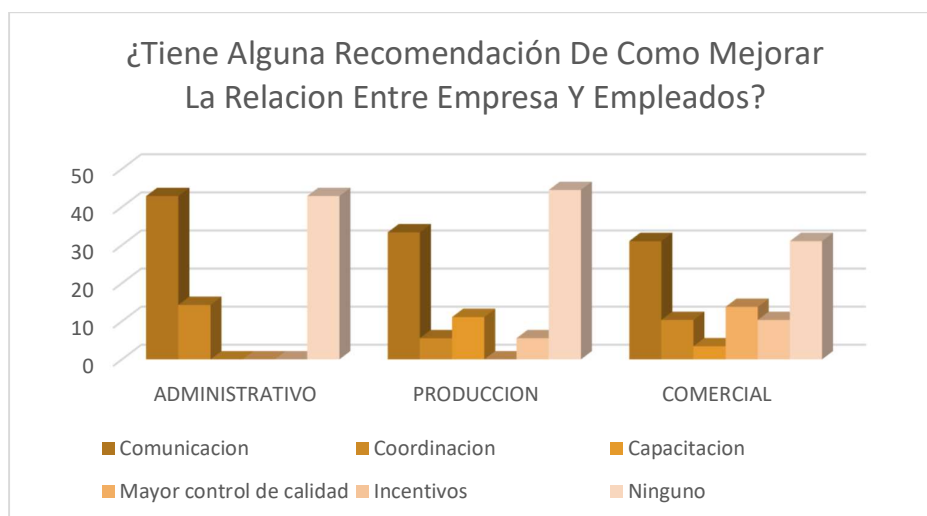




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Respondiendo a la pregunta sobre si los medios tecnológicos que son proporcionados por la empresa hacia los trabajadores son adecuados, en su mayoría los miembros de la empresa están satisfechos con esto. Sin embargo, es un tema que constantemente requiere una actualización.

Grafica 57 Recomendaciones

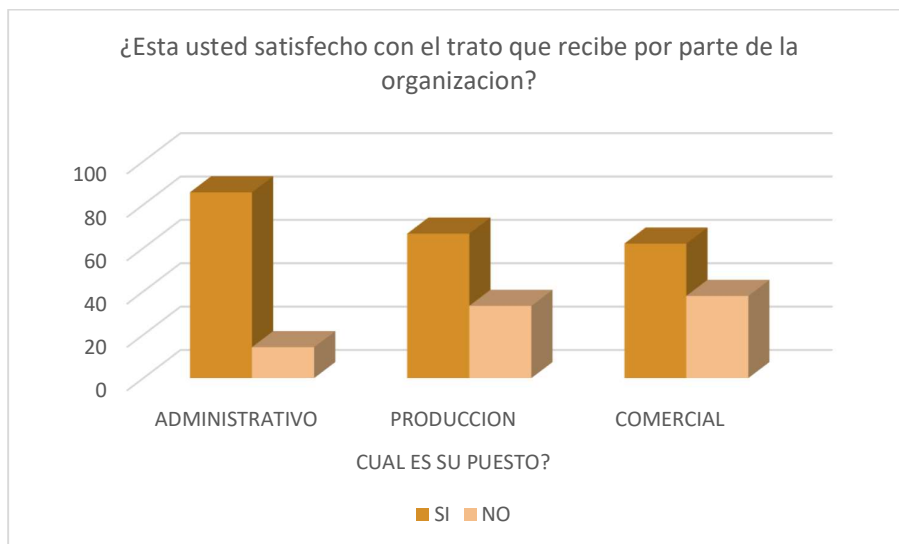


Según la percepción de los empleados de la empresa Tusequis Ltda., en las áreas de administración, producción y comercial, buscan tener mayor comunicación, asimismo, se observa que un gran porcentaje no tienen recomendaciones acerca de mejorar la relación con la empresa lo que se puede entender que están satisfechos con la relación que hay entre la empresa y empleados.



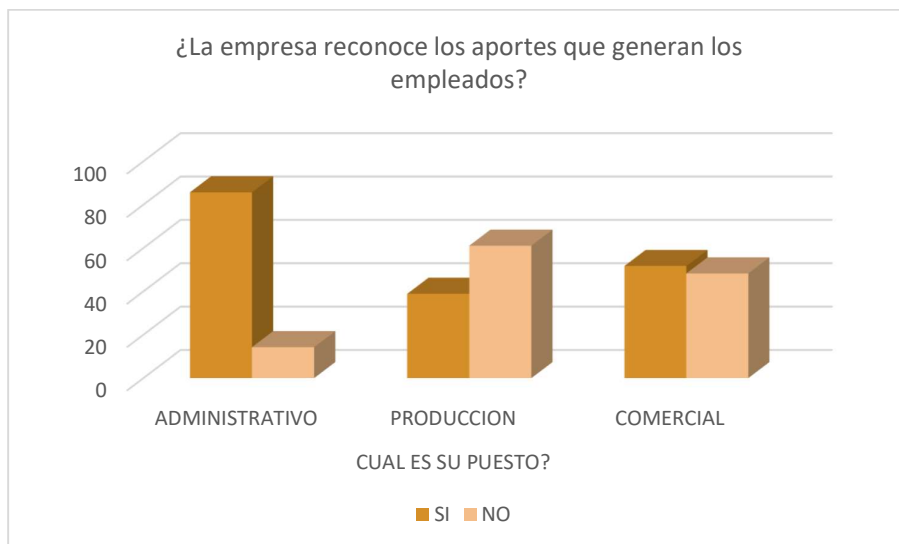
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 58 Trato hacia los Empleados



Los empleados encuestados de las áreas administrativo, producción y comercial en su mayoría se encuentran satisfechos con el trato que reciben por parte de la empresa Tusequis Ltda. Sin embargo, una parte de los empleados no se encuentran satisfechos con el trato, esto se debe a la falta de comunicación con sus superiores, incumplimiento de peticiones de los empleados.

Grafica 59 Reconocimiento del Trabajo



En las áreas administrativo y comercial de la empresa Tusequis Ltda. respondieron que sí se les reconoce por el trabajo que realizan, no siendo de la



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

misma manera en el área de producción, ya que no cuentan, con incentivos y existe una falta de atención de los superiores a las sugerencias que brindan los empleados.

4.2.2.1 Conclusiones del Análisis de empleados

Como resultado de la encuesta a empleados de la empresa Tusequis Ltda. en sus tres áreas: administrativo, producción y comercial, se destaca que si bien la empresa dota de materiales de trabajo estos no son suficientes y se evidencio la falta de indumentaria de trabajo (botas, guantes, fajas, protector de vista), implementos de seguridad (señalética, extintores y botiquín), capacitación para el área de administración y supervisores nuevos del área de producción, falta de comunicación entre empleados y superiores.

Por otro lado, la empresa les recompensa las horas extras, brinda capacitación a las áreas de producción y comercial, se hace inversiones para contar con los medios tecnológicos adecuados para la realización de las actividades

Satisfaciendo estas necesidades del personal de la empresa Tusequis Ltda. harán que mejoren su nivel productivo, así como la calidad de los productos.

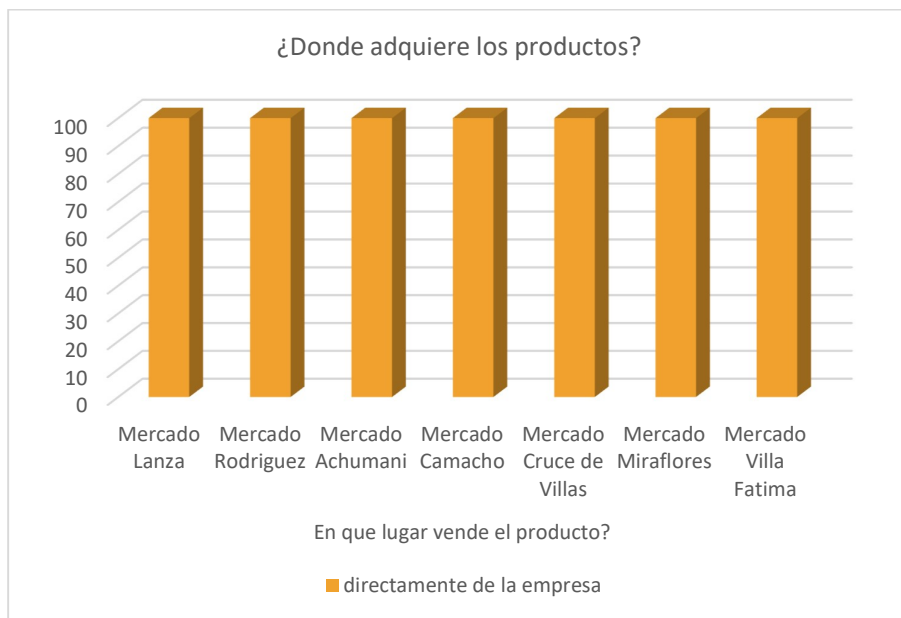
4.2.2.2 Análisis de Resultados - Encuesta Intermediarios. -

En una tercera etapa se realizó la visita a intermediarios que comercializan productos de la empresa Tusequis Ltda. en los diferentes mercados de la ciudad de La Paz, usando cuestionarios para las respectivas encuestas. Partiendo de esa información, se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida por las encuestas.



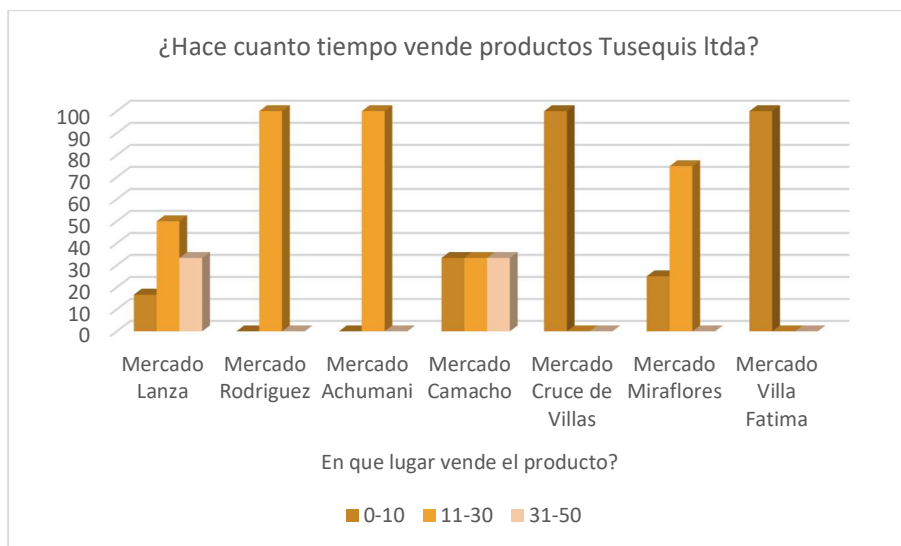
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 60 Adquisición del Producto



Según la encuesta realizada a intermediarios en diferentes mercados que comercializan los productos de embutidos Tusequis Ltda., se observa que adquieren los productos directamente de la empresa, a través de los diferentes puntos de venta ubicadas en la ciudad de La Paz, visitas de los proveedores de los diferentes mercados y pedidos On-Line.

Grafica 61 Tiempo de Venta del Producto

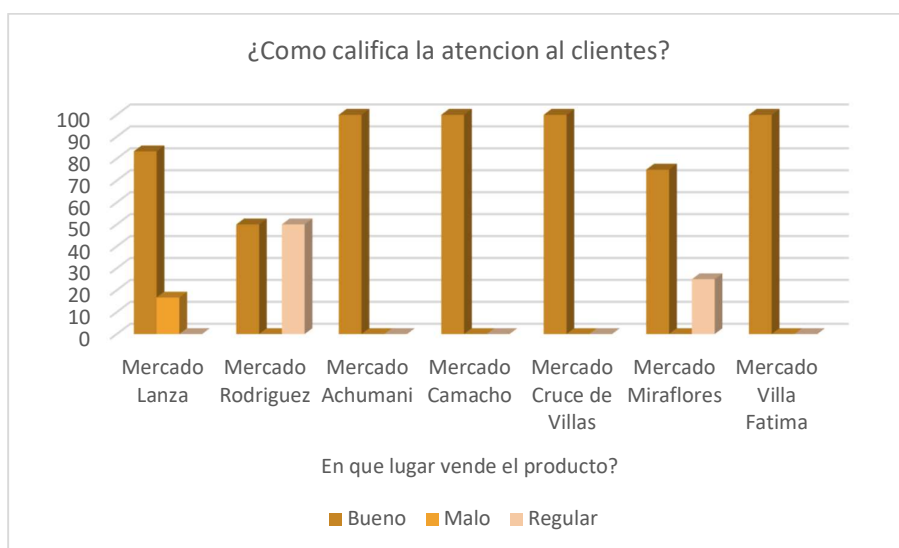




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

En relación a las encuestas realizadas a los intermediarios, del tiempo que venden los productos Tusequis Ltda. se observa que en los mercados Camacho, Cruce de Villas y mercado de villa Fátima es de 0 a 10 años son relativamente nuevos, lanza, Rodríguez, Achumani y mercado de Miraflores es de 11 a 30 años y existe un 33% de intermediarios en el mercado Lanza que venden el producto 31 a 50 años siendo a si los más antiguos que comercializan los productos Tusequis Ltda.

Grafica 62 Atención al Cliente

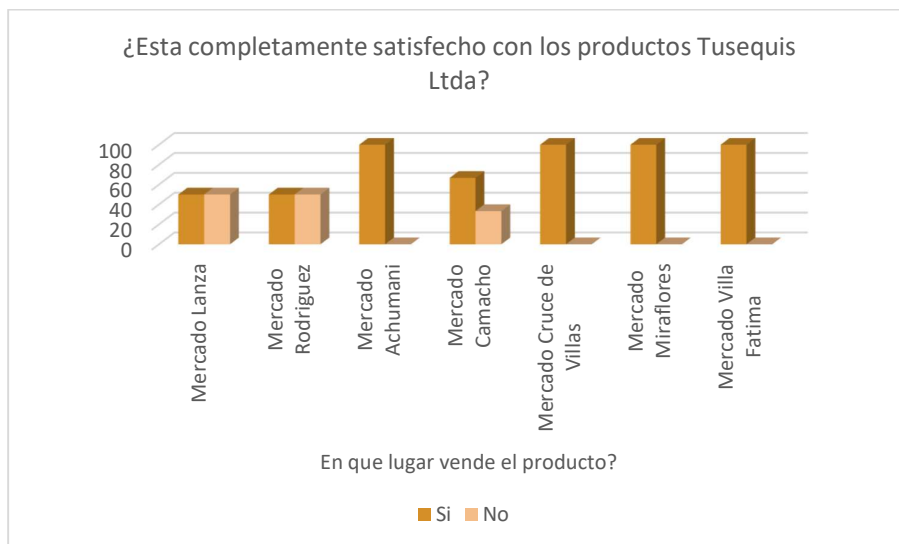


Con relación a la atención al cliente, los intermediarios de los mercados Lanza, Rodríguez, Achumani, Camacho, Cruce de villas, Miraflores y Mercado de villa Fátima califican como bueno la atención al cliente, por las entregas a tiempo y la comunicación directa que se puede tener con la empresa.



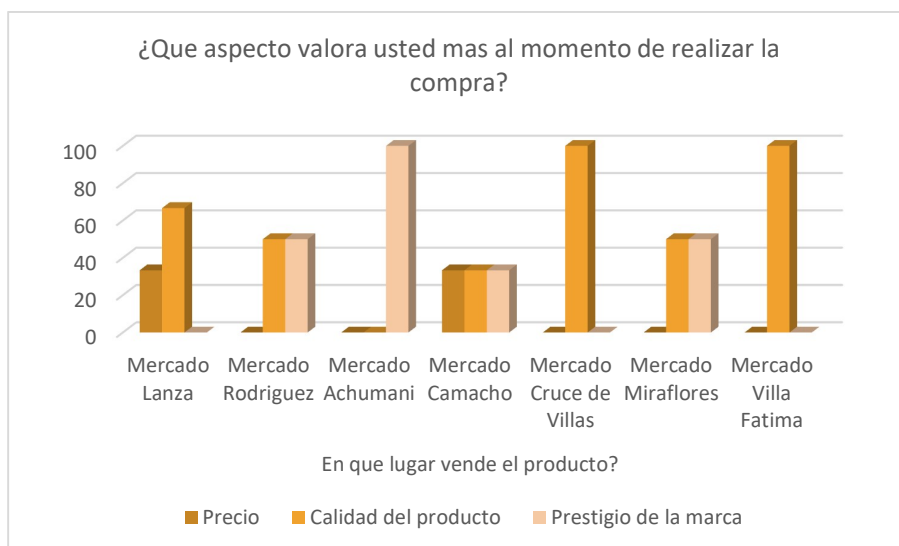
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 63 Satisfacción con los Productos



De acuerdo a los resultados, un elevado porcentaje en los mercados de Achumani, Camacho, cruce de villas, Miraflores y mercado de villa Fátima se encuentran satisfechos con los productos Tusequis Ltda., sin embargo, se encontró que en los mercados Lanza y Rodríguez no están tan satisfechos con el producto. Ya que señalan los elevados precios de estos productos.

Grafica 64 Aspecto más Valorado

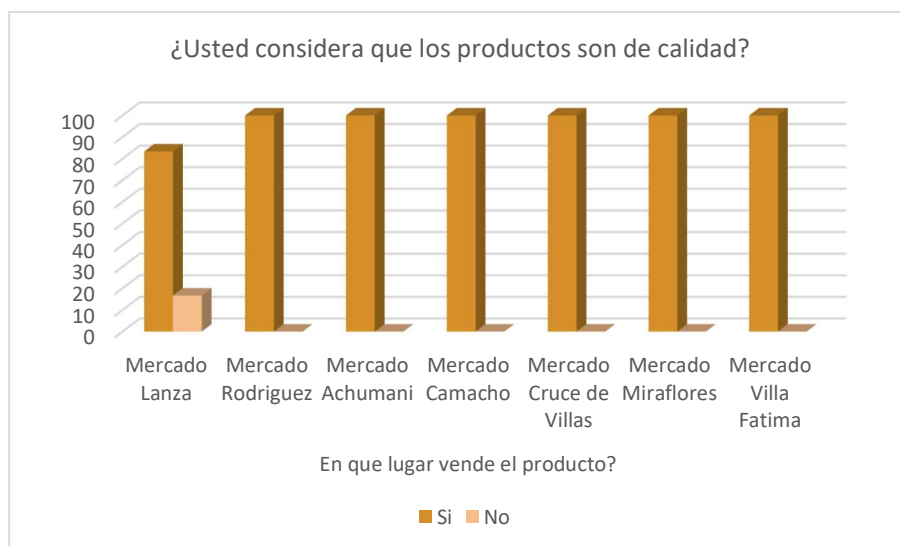




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Como se puede evidenciar en este gráfico, los intermediarios de los mercados Lanza, cruce de villas y mercado de villa Fátima al momento de adquirir los productos Tusequis Ltda. valoran más la calidad del producto, también se observa que en los mercados Rodríguez, Camacho y Miraflores valoran tanto la calidad del producto y prestigio de la marca. Del mismo modo, se observó que en el mercado de Achumani valoran más el prestigio de la marca. Por los años que estos productos llevan en el mercado y la garantía de consumir los productos Tusequis Ltda.

Grafica 65 Calidad

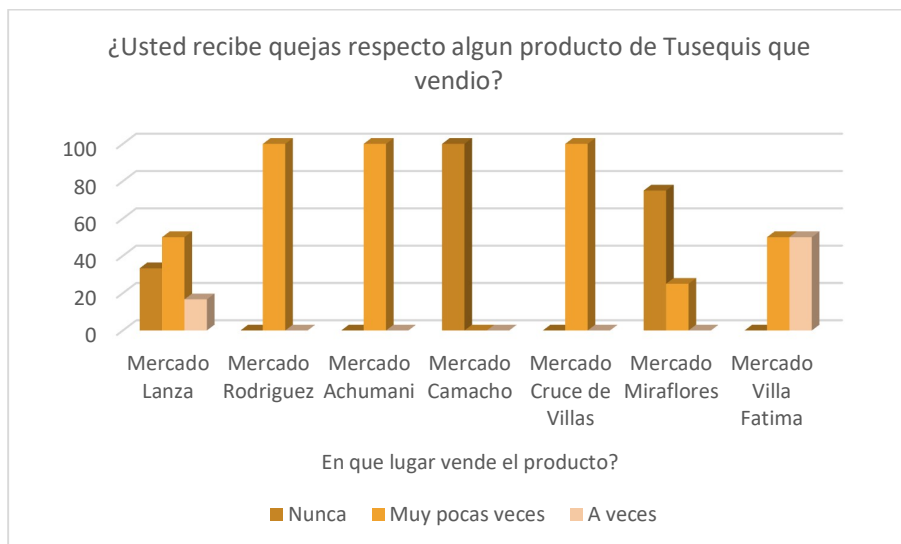


En lo que concierne en la calidad de los productos Tusequis Ltda., en los mercados Lanza, Rodríguez, Achumani, Camacho, Cruce de Villas, Miraflores y mercado de villa Fátima aseguran que estos productos son de buena calidad, también se observa que un 5% en el mercado Lanza consideran que los productos bajaron de calidad.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 66 Quejas por el producto



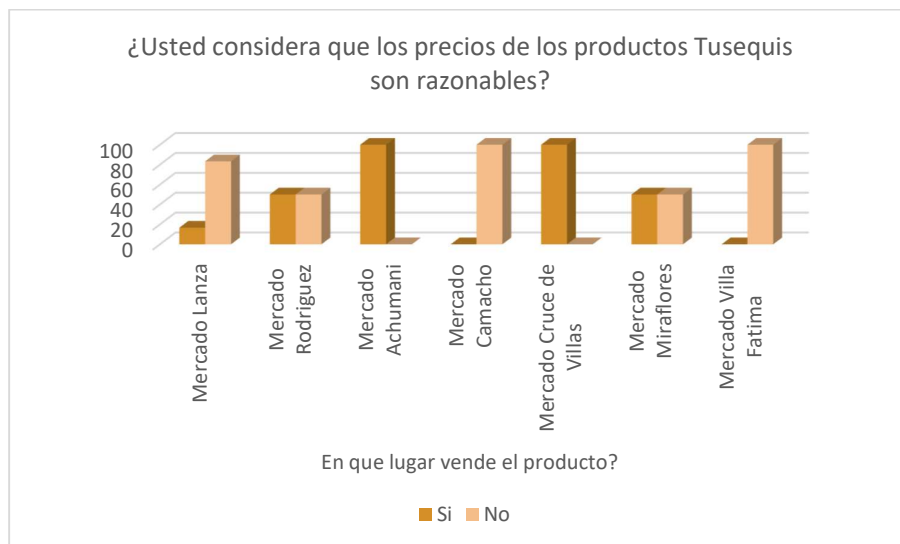
Como se puede evidenciar, en la encuesta realizada se observa que en los mercados lanza, Rodríguez, Achumani, cruce de villas y mercado de villa Fátima muy pocas veces reciben quejas respecto a los productos Tusequis Ltda., por otra parte, los mercados Camacho y mercados de Miraflores nunca recibieron quejas del producto

Se pudo observar que en el mercado de Villa Fátima existen quejas acerca del producto por daños en el empaque, sin embargo, se les hace la reposición del producto en buen estado.



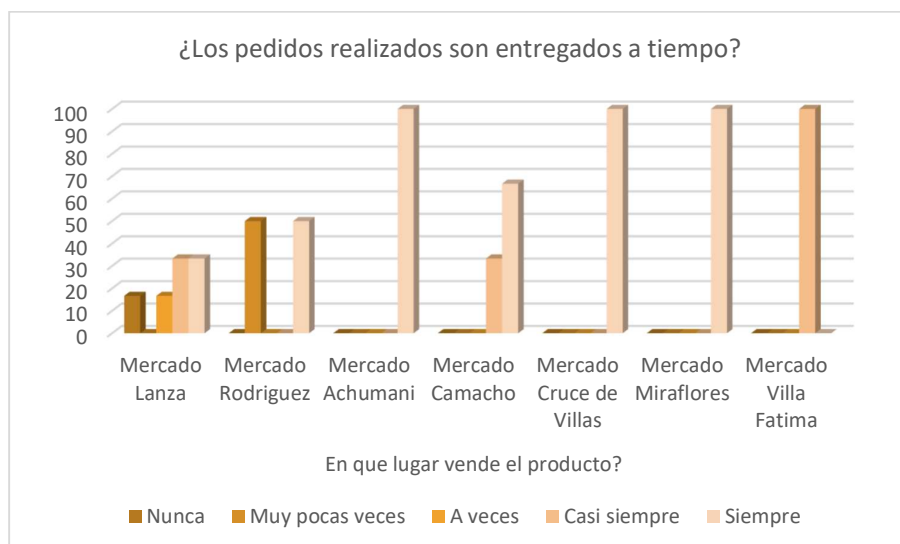
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 67 Precios



Respecto al precio, los vendedores de los mercados de, Mercado Lanza Mercado Camacho y Mercado de Villa Fátima mencionan que los precios son muy altos pero los clientes siguen adquiriendo los productos por el prestigio y antigüedad de la marca. Por otra parte, los Mercado de Achumani y el Mercado de Cruce de villas encuentran que los precios son adecuados esto debido a la calidad del producto y el prestigio de la marca.

Grafica 68 Entregas a Tiempo





Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Se pudo observar que en la mayoría de los mercados encuestados las entregas siempre son realizadas a tiempo esto se debe a que los pedidos son realizados directamente de la empresa, ya que, esta cuenta con personal de distribución para las diferentes zonas de la ciudad de La Paz.

Grafica 69 Fallas en el Producto



Los intermediarios encuestados aseveran que la empresa les cambia el producto cuando se encuentra alguna falla en el producto, como se mencionó anteriormente los pedidos son realizados directamente de la empresa.

En cuanto a las fallas del producto los intermediarios se comunican directamente con la empresa para la reposición de los productos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 70 Argumentos de Venta



Los intermediarios mencionan en su mayoría que los proveedores utilizan argumentos verdaderos al momento de realizar la venta. Como ser el correcto etiquetado de sus productos y el cambio cuando estos están defectuosos.

Grafica 71 Comunicación con la Empresa

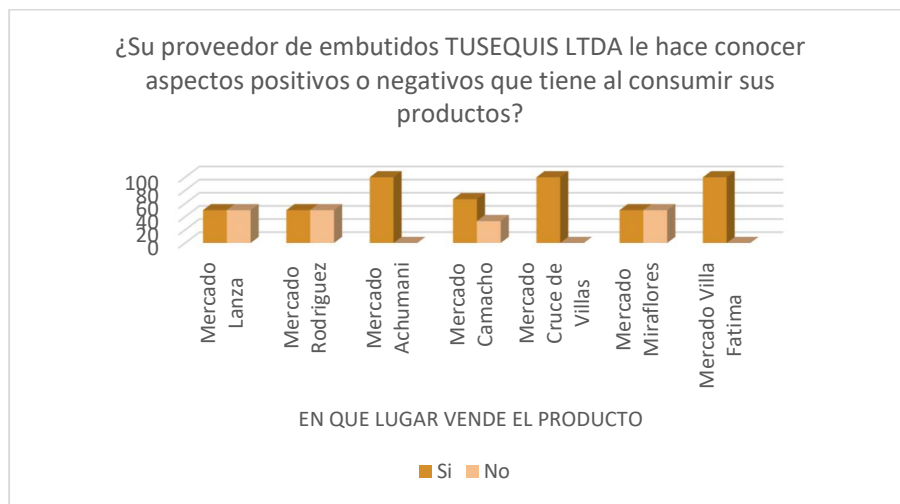


Al momento de encuestar los intermediarios de los diferentes mercados, estos mencionaron que ya cuentan con una línea gratuita con la cual se comunican de forma directa con la empresa.



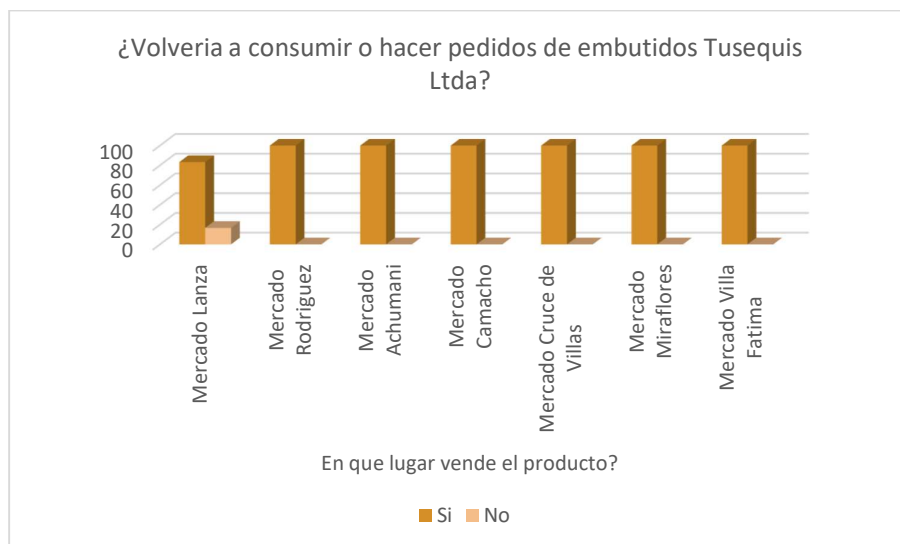
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 72 Aspectos Positivos y Negativos del Producto



Comunicar los aspectos referentes al producto es muy importante ya que nos aporta una valiosa información a la hora de realizar la compra. Informarse para saber interpretar su contenido es imprescindible a la hora de elegir lo más indicado para nuestra salud. En los mercados encuestados se puede percibir que en su gran mayoría si les hacen conocer aspectos positivos o negativos del producto

Grafica 73 Consumo





Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Según los datos de la gráfica, los mercados encuestados si volverían a consumir nuevamente los productos Tusequis Ltda. Sin embargo, en el mercado Lanza hay un 5% no volvería a consumir estos productos debido a sus elevados precios y de acuerdo a sus percepciones el producto bajo de calidad.

Gráfica 74 Recomendaciones



Una gran mayoría de los intermediarios encuestados consideran que la empresa Tusequis Ltda. debe mejorar en el área comercial con la dotación de afiches que hagan que los puntos de venta sean más notorios y fáciles de reconocer.

4.2.3 Conclusiones del Análisis de intermediarios

Como resultado de la encuesta a intermediarios que comercializan los productos Tusequis Ltda. en la ciudad de La Paz, se encuentran satisfechos con los embutidos, se destaca la calidad, el prestigio de la marca por los años que lleva el producto en el mercado. Sin embargo, se debe mejorar en el área comercial con la dotación de afiches con la finalidad de llamar la atención del consumidor, teniendo en cuenta que existen otras marcas, empresas en la ciudad de La Paz con una amplia publicidad en sus puntos de venta. Además, se rescató la inconformidad del precio de los productos, sin embargo, por el prestigio de las marcas (stege, torito), los consumidores adquieren los productos Tusequis Ltda.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

4.2.4 Conclusiones generales de la empresa Tusequis Ltda.

Como resultado obtenido de la entrevista realizada al Sub Gerente de Recursos Humanos de la empresa Tusequis Ltda. Donde fue utilizado el formulario Ethos en la categoría amplia que consta de 36 indicadores dividido en cuatro dimensiones que son: social, visión y estrategia, gobierno corporativo y dimensión ambiental obteniendo un puntaje de 2.7 puntos en la escala de 1-10, la empresa debe hacer un cambio radical e implementar prácticas de RSE para ser Socialmente Responsable.

Las encuestas realizadas a los empleados en sus tres áreas administrativo, comercial, producción se identificaron demandas cuales se destaca la dotación de materiales de trabajo estos no son suficientes y se evidencio la falta de indumentaria de trabajo (botas, guantes, fajas, protector de vista), implementos de seguridad (señalética, extintores y botiquín), capacitación para el área de administración y supervisores nuevos del área.

Satisfaciendo estas necesidades del personal de la empresa Tusequis Ltda. harán que mejoren su nivel productivo, así como la calidad de los productos.

En cuanto a los intermediarios que comercializan los productos Tusequis Ltda. en la ciudad de La Paz, se encuentran satisfechos con los embutidos por la calidad, el prestigio de la marca por los años que lleva el producto en el mercado. Las demandas que se identificó son la dotación de afiches con la finalidad de llamar la atención del consumidor, teniendo en cuenta que existen otras marcas, empresas en la ciudad de La Paz con una amplia publicidad en sus puntos de venta.

4.3 Etapa 1 Sector de Textiles. -

El sector manufacturero textil en Bolivia es generador de empleo directo e indirecto. En los últimos años ha experimentado un crecimiento regular. El cierre de algunos mercados y la apertura de otros le han significado desventajas y oportunidades. En la ciudad de La Paz, son 179 empresas entre Pymes y microempresas y estas son las que componen el mercado textil. Se tiene como meta conocer y aplicar poco a poco la RSE en cada una de estas, pues ha

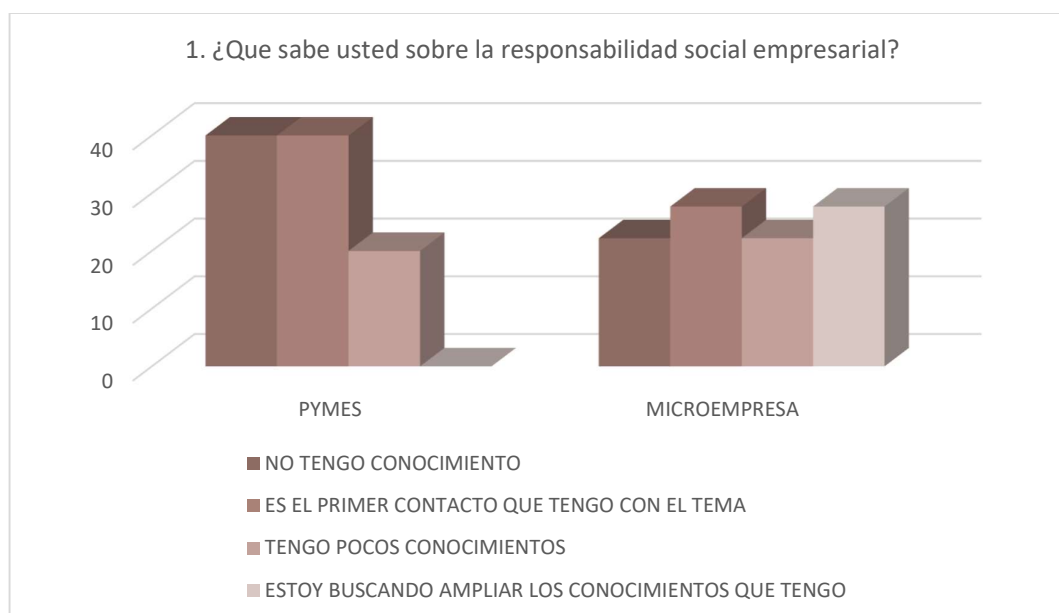


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

consolidado un contexto en el que cada vez son más las empresas que buscan una mayor implicación en las iniciativas sociales que desde años viven apoyando a la sociedad, en este caso buscamos que las empresas textiles de la ciudad de La Paz sean parte de dicha iniciativa para un bien común hacia el desarrollo social.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la encuesta realizada a las Pymes textiles:

Grafica 75 Conocimiento sobre la RSE

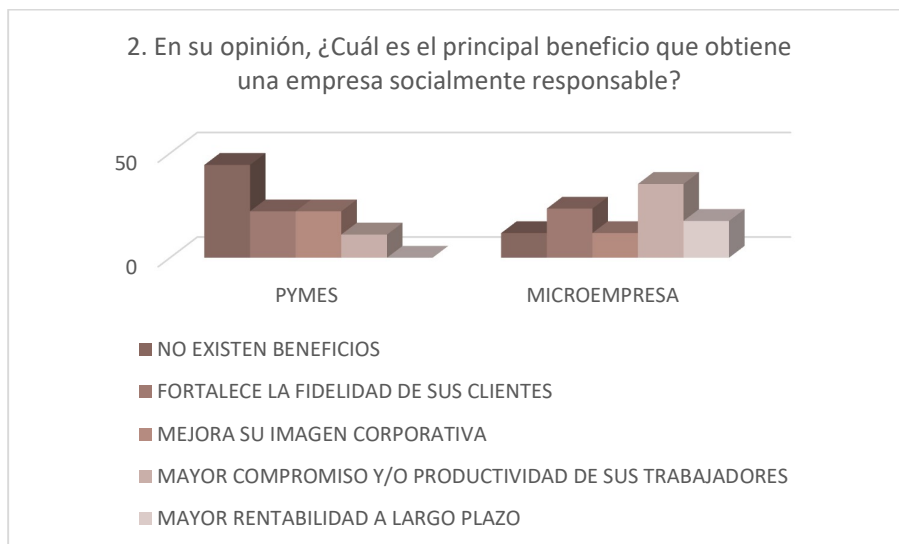


En el anterior cuadro se puede observar que las Pymes tienen pocos conocimientos respecto a la RSE, en cuanto a las Microempresas en su gran mayoría buscan poder ampliar sus conocimientos en base a este tema algo que cabe resaltar, es que los microempresarios alegan que lo poco que conocen, lo hicieron gracias a capacitaciones que reciben de parte de distintas organizaciones como ser la Alcaldía, la Gobernación y otras fundaciones que les brindan apoyo.



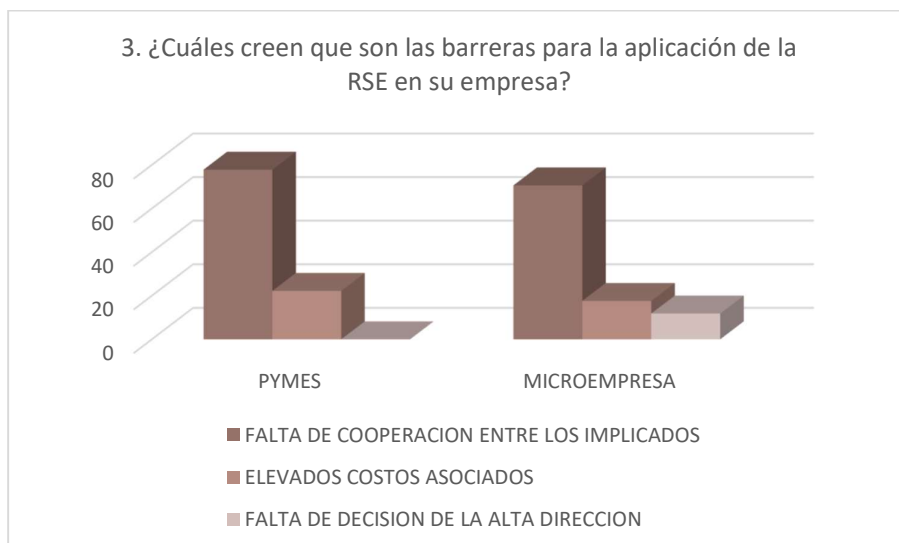
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 76 Beneficios de la RSE



Como se puede apreciar, la mayoría de las Pymes del rubro textil, mencionan que un programa de RSE no traería beneficio alguno para su empresa, respecto a las microempresas se ve un escenario distinto, ya que consideran que el mayor beneficio sería el compromiso y/o mejora de la productividad de sus trabajadores, esta valoración se debe a que ellos recibieron capacitaciones sobre el tema por parte de las distintas organizaciones. Por lo tanto, se encuentran concientizados respecto a los beneficios de este tipo de programas.

Grafica 77 Barreras para la Aplicación de la RSE

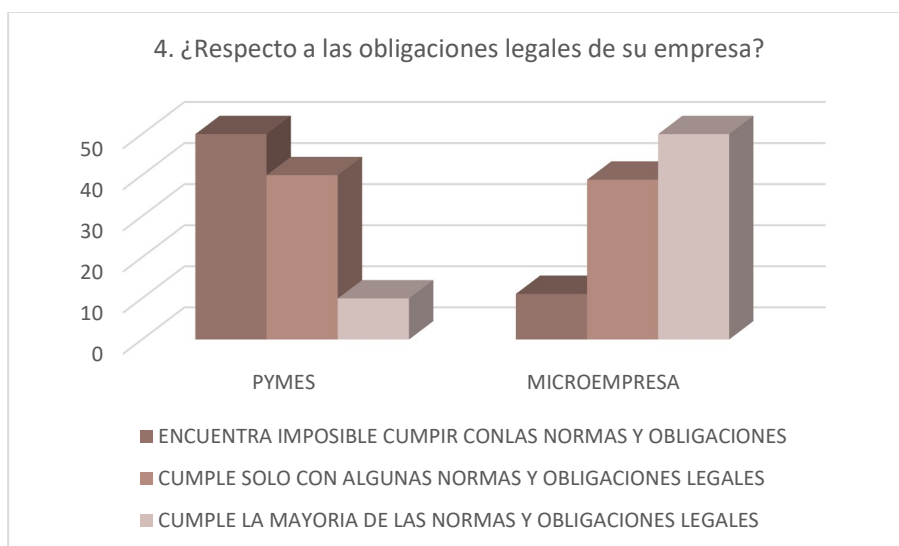




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

En la anterior gráfica, se puede apreciar que uno de los principales problemas para la implementación de la RSE es la falta de decisión de la alta dirección, esto se da tanto en las Pymes como en las Microempresas, y se puede apreciar que en estas existe falta de comunicación con sus empleados y la sociedad. Así también, ellos ven como segunda barrera que un programa de RSE es muy costoso para implementarlo y esto a su vez afectaría a la rentabilidad que tienen.

Gráfica 78 Obligaciones Legales



Se puede apreciar, que en cuanto a las obligaciones legales se da un escenario distinto en comparación de las Pymes y Microempresas, ya que las Pymes encuentran imposible cumplir con las normas legales. Respecto a las Microempresas, se ve un fenómeno distinto ya que ellos mencionan cumplir la mayoría de las normas. Aquí se puede apreciar algo interesante, este fenómeno se puede justificar ya que las Microempresas recurren a asociarse para poder ofrecer sus productos en el mercado interno y externo y bajo esta condición estos cuentan con todos los requisitos exigidos para poder ofrecer sus productos al mercado internacional.



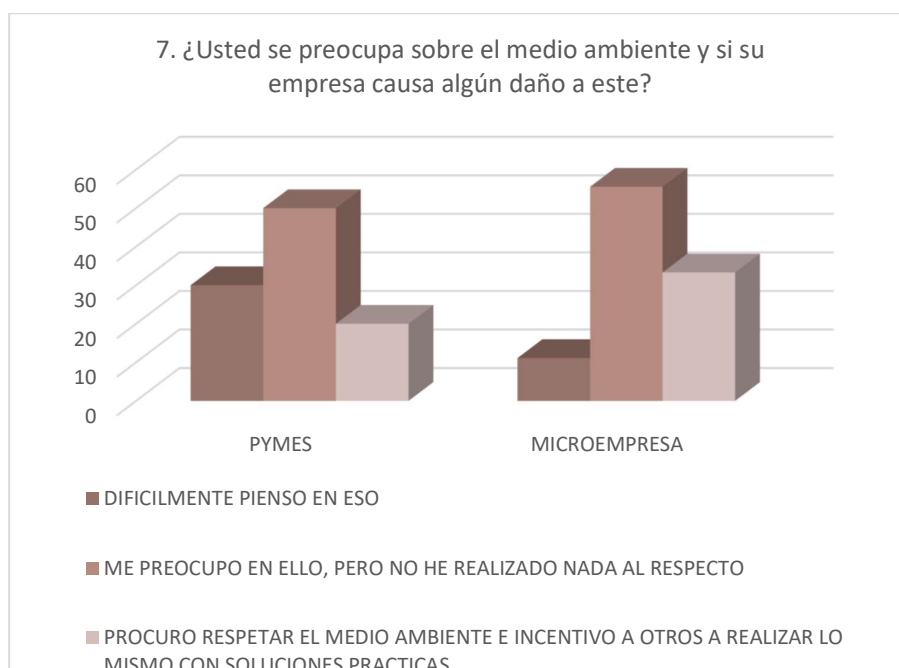
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 79 Valores Éticos Y Transparencia



Las empresas encuestadas, en su mayoría indican que se manejan de manera ética y transparente. Sin embargo, cuando se les pregunto sobre los valores que promueven, no supieron responder con precisión, esto lleva a dudar si las empresas realmente cuentan con valores. Se vio también, que en las Pymes no se desarrollan actividades para promover los valores éticos. En cuanto a las Microempresas una mayoría afirma que promueve actividades para el desarrollo de valores éticos dentro de sus empresas. Pero no se menciona cuáles son esas actividades.

Grafica 80 Medio Ambiente

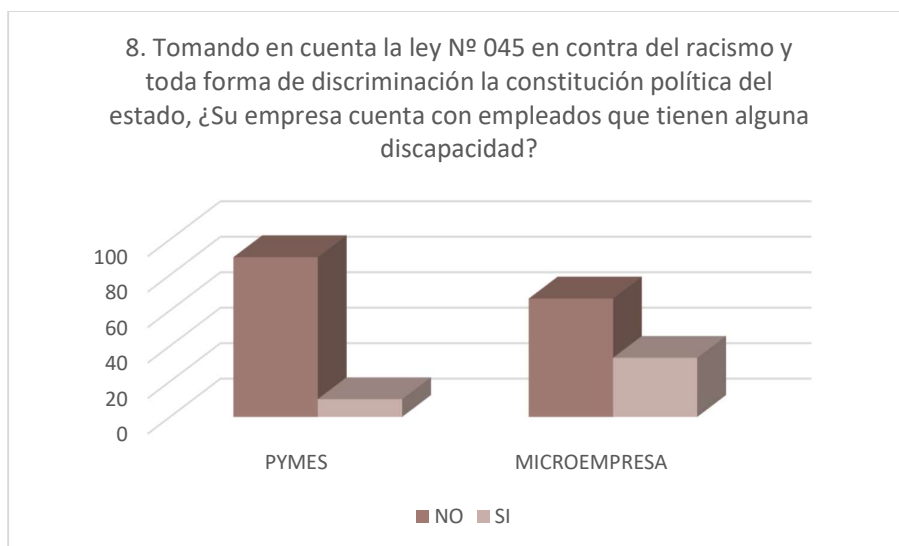




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

El resultado que refleja el cuadro anterior muestra que las empresas del sector textil tienen cierto interés por el medio ambiente, sin embargo, no realizan actividades en pro del cuidado del medio ambiente. Se debería trabajar más en cuanto al cuidado del medio ambiente, realizando actividades donde estén involucrados todos los miembros de las empresas.

Grafica 81 Empleados con Discapacidad

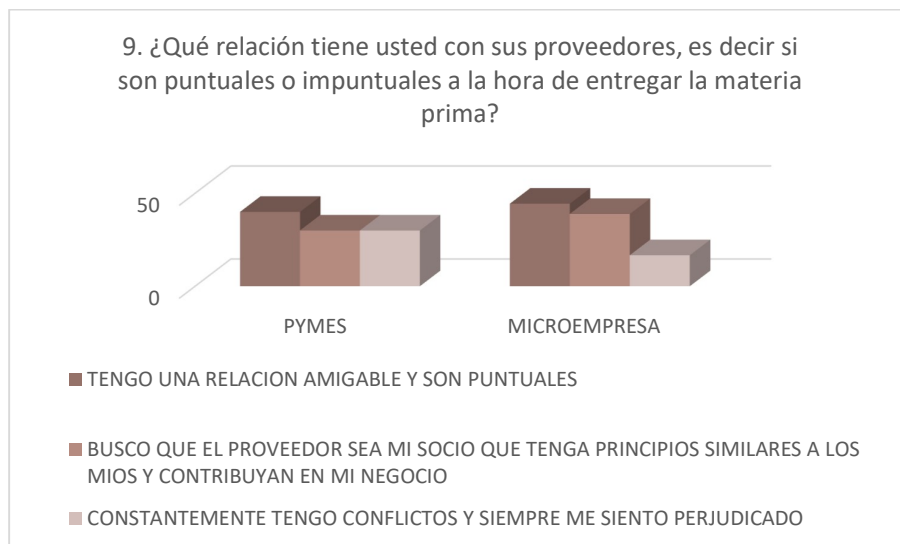


La mayoría de las empresas no cuentan con empleados que sufren alguna discapacidad, ante esta situación, ellos alegan que son las personas con discapacidad las que no se presentan a las entrevistas de trabajo. Algo que cabe resaltar es que un 33.3% del personal que se contrata con alguna discapacidad se los emplea en el área de costura.



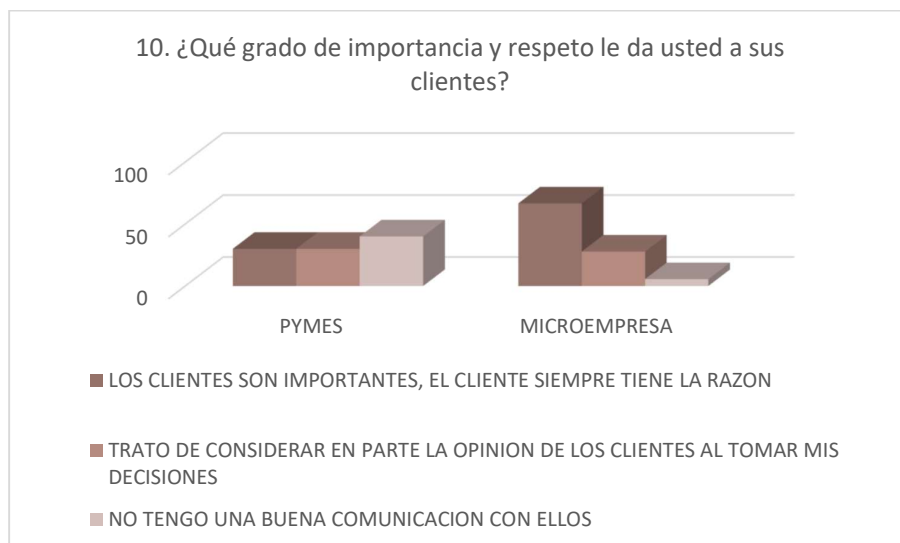
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 82 Proveedores



Respecto a la relación con sus proveedores tanto Pymes como Microempresas procuran tener una relación amigable con sus proveedores ya que de esta manera se incentiva a la puntualidad en los encargos que se tiene con ellos, sin embargo, no se puede dejar de lado, que existen problemas con los proveedores, en cuanto a la demora de la materia prima por más relación buena que se tenga con estos, pues en algunos casos no tiene correlación, sino que el problema está en la puntualidad del proveedor.

Grafica 83 Importancia del Cliente



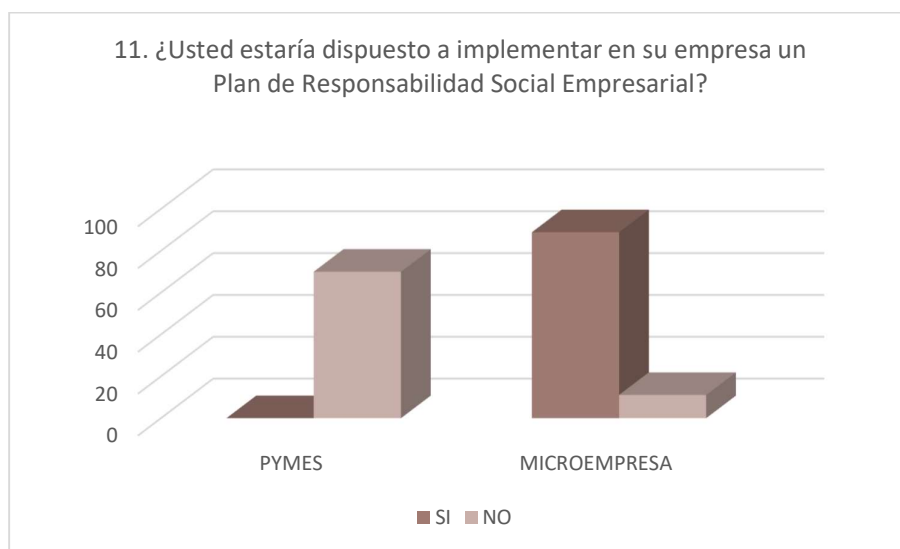


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Las microempresas encuestadas dan a conocer que los clientes son importantes y que siempre tienen la razón y tratan de tomar en cuenta la opinión de ellos en sus decisiones empresariales. En cuanto a las Pymes indican que no tienen una buena comunicación con sus clientes sabiendo que ellos son importantes para el negocio, tratan de tomar en cuenta sus opiniones para las decisiones de la empresa.

Se debería trabajar un poco más en cuanto a la comunicación empresa-cliente y cliente-empresa, ya que esto ayudara a detectar las demandas que se tiene por parte de los clientes, y de esta forma mejorar el producto y la imagen de la empresa.

Grafica 84 Implementación de un plan de RSE

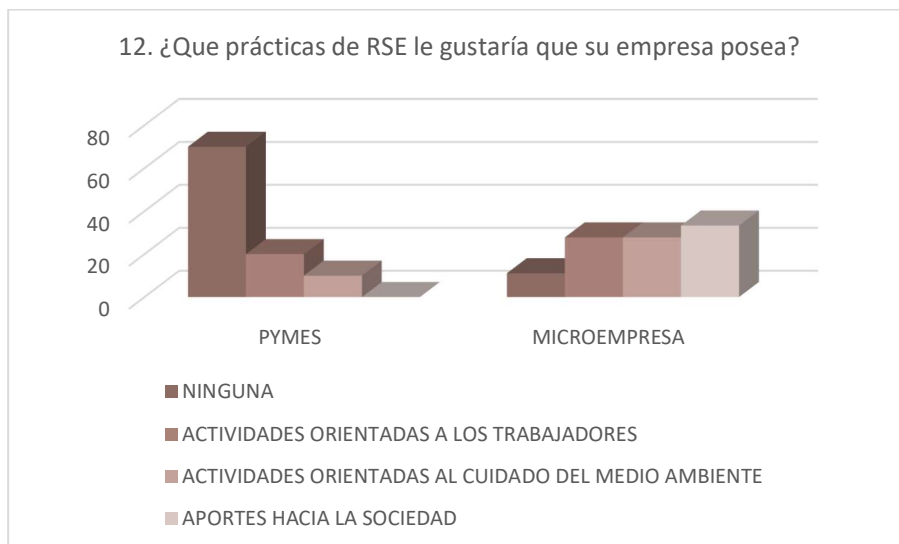


Después de analizar el anterior cuadro, se llegó a la conclusión de que un porcentaje elevado de las empresas están dispuestas a implementar un plan de Responsabilidad Social Empresarial, y el resto de las empresas no porque no quieren, sino porque muchas de estas no saben acerca de este tema, además creen que contar con un programa de RSE representa un costo para la empresa que en muchos casos no se puede cubrir. Todo esto, se podría solucionar a través de seminarios o talleres para conocer más acerca de lo que es y para qué sirve la Responsabilidad Social Empresarial.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 85 Prácticas de RSE



En cuanto a prácticas de RSE se vio que un 70% de las Pymes no desean tener un programa de RSE y el resto prefieren orientar un programa hacia los trabajadores para un mejor rendimiento de ellos. En cuanto a las Microempresas se ve un escenario distinto ya que ven mejor orientar un programa de RSE hacia la sociedad, al medio ambiente y trabajadores siendo un número reducido los cuales no desean tener un programa de RSE.

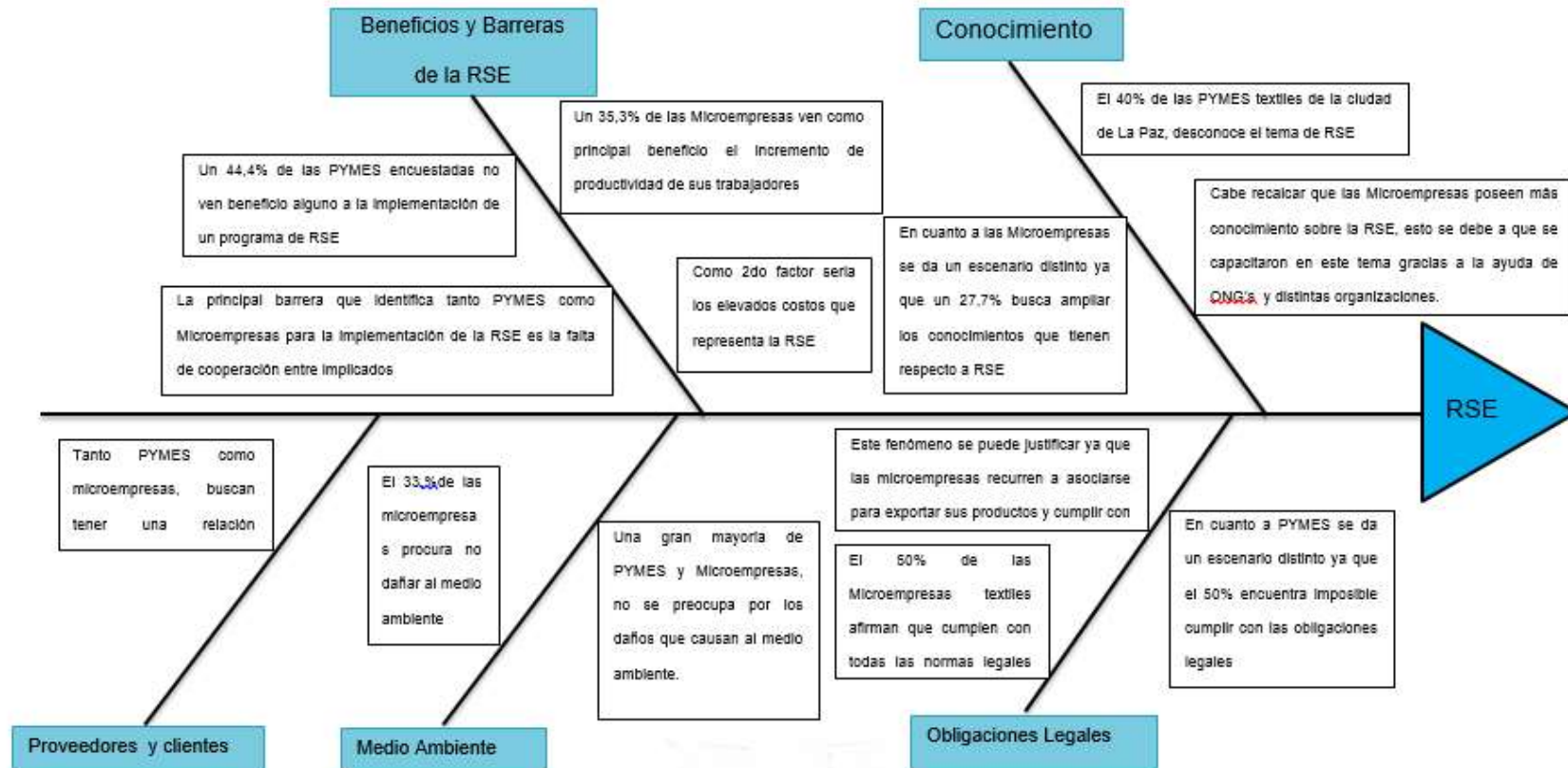


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz



4.3.1 Conclusiones Generales del Sector Textil

Para explicar de mejor manera las conclusiones se presenta el siguiente diagrama





Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Existe una diferencia entre las Pymes y Microempresas del sector textil en cuanto al tema de Responsabilidad Social Empresarial, la cual indica que las Microempresas tienen un mayor conocimiento respecto a la RSE, esto se debe a que buscan cursos de capacitación o apoyo de las distintas organizaciones u Ings para ampliar sus conocimientos. En cuanto a las Pymes, se vio que no muestran ese mismo interés que las Microempresas, ellas consideran que la RSE es un tema sin interés algo que no les trae beneficio alguno. Para ellos contar con un programa de RSE es para empresas grandes. Sin embargo, cuando se les comento de los beneficios que traería para las empresas contar con un programa de RSE, ellos mostraron cierto interés por el tema, sobre todo en programas en beneficio a la sociedad, el medio ambiente y de sus trabajadores.

Para poder evaluar el accionar que tienen las Pymes del sector Textil respecto a la RSE, es necesario analizar lo que se realiza en los tres ámbitos: social, ambiental, y económico.

En cuanto al ámbito social, las Pymes y Microempresas del sector textil argumentan que tratan de cumplir con todas las obligaciones legales con sus empleados así también de infundir valores éticos dentro de sus empresas así también desarrollar actividades de recreación entre sus empleados para que de esta manera exista un ambiente ameno en el trabajo. Si bien ellos alegan tener estas actividades, al momento de realizar las encuestas no se pudo apreciar lo que nos dieron a conocer.

En cuanto al ámbito ambiental, las empresas del sector textil no realizan actividades en pro del cuidado del medio ambiente. Ellos mencionan tener cierto tipo de interés por el cuidado del medio ambiente, sin embargo, no se dan cuenta del daño que causan al arrojar sus desechos al río y el uso de bolsas no biodegradables.

De las empresas encuestadas ninguna de ellas cuenta actualmente con un programa de RSE, no porque no quieran sino porque lo ven como un costo elevado en su economía. Es por eso que realizan pequeñas actividades confundiendo la filantropía con la RSE al regalar poleras o banderas a sus empleados o vecinos de



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

sus zonas aledañas, cuando muy al contrario la RSE, lo que busca es la contribución al bienestar social.

Etapa 2 Análisis de la Empresa

La empresa Todo Confecciones fue fundada el 08 de octubre de 2012 y tiene un gran trayecto en el tema de confecciones su representante y Gerente General el Licenciado Cesar Chávez Barnett es el responsable de la empresa y se dedica al tema de la elaboración de prendas de vestir junto a un equipo con años de experiencia en el rubro, actualmente trabaja brindando ropa al por mayor con diferentes instituciones de alto prestigio.

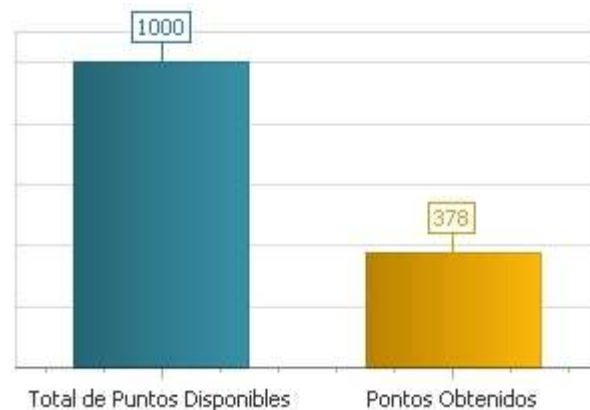
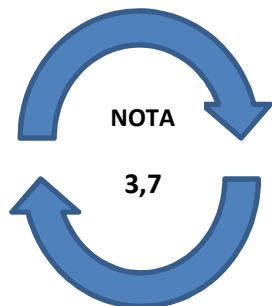
4.3.1.1 Análisis Indicadores Ethos (1ra etapa)

Los indicadores ETHOS, son una herramienta que posibilita conocer en qué medida se ha incorporado la sustentabilidad y Responsabilidad Social al negocio, ayudando al desarrollo de estrategias, políticas y procesos para una adecuada gestión.

Para un mejor entendimiento se realizó un análisis amplio por cada indicador que detalla los aspectos positivos, negativos y algunas observaciones que se hallaron en el transcurso del análisis detallado en los anexos.

Desempeño del ciclo. -

La nota general de la empresa en el cuestionario del Instituto Ethos fue de 3,7 sobre 10 puntos. Esta nota se calcula en base al promedio ponderado de las calificaciones de los indicadores.





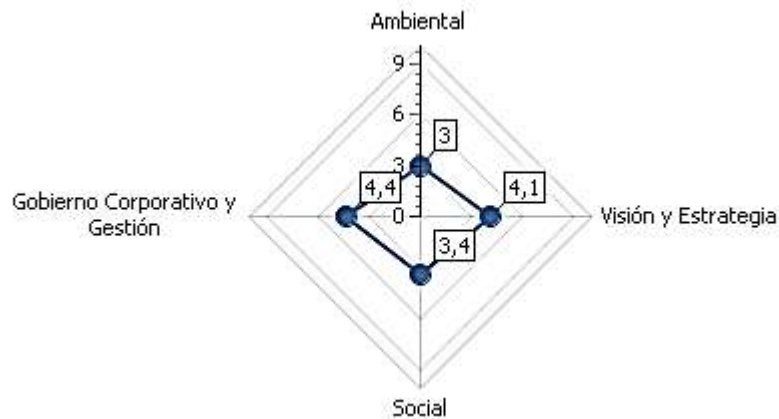
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Según estos datos en la escala del 1 al 10 el 3.7 es una nota deficiente, esto significa que la empresa necesita hacer muchos cambios si es que realmente quiere ser socialmente responsable.

Los datos presentados son el resultado de la aplicación, por parte de la empresa, de los Indicadores de Responsabilidad Social Ethos; es decir que son resultados de una auto evaluación. El diagnóstico, por lo tanto, no tiene carácter de certificación. Su objetivo es propiciar la reflexión, el aprendizaje y la mejora de las prácticas de Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad".

Es importante tomar en cuenta que el ETHOS contempla un total de 47 indicadores de los cuales solo tomamos 36 indicadores, los cuales se encuentran distribuidos en 3 indicadores de visión y estrategia, 16 en gobierno corporativo y gestión, 17 en social y 11 en ambiental. En base a esta clasificación los puntajes que obtuvo la empresa, Todo Confecciones fueron los siguientes:

Grafica 86 Dimensiones del Ethos

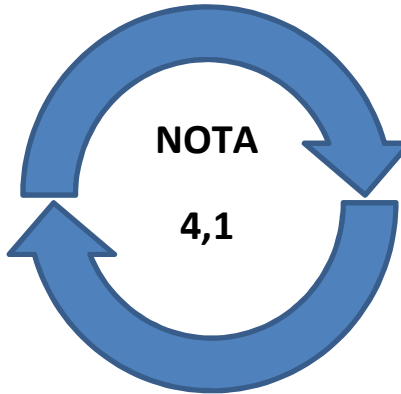


Viendo la anterior dimensión la empresa Todo Confecciones, obtuvo el puntaje más alto en el área de gobierno corporativo y gestión, siendo el más bajo el del área ambiental. Tomando esto en cuenta a continuación de se dará un análisis detallado de cada dimensión.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Visión y estrategia. -



De acuerdo al análisis realizado se puede observar que la empresa no cuenta con procedimientos de gestión de impactos socio ambientales en su cadena de valor, como también no realiza encuestas para medir la satisfacción del cliente. Tampoco dispone de mecanismos de participación de partes interesadas en la creación de nuevos productos no participa en políticas públicas que favorecen la promoción del cuidado de medio ambiente y responsable en su sector de actuación, y por último no hace mapeo de sus sectores socio ambientales en su cadena de aprovisionamiento.

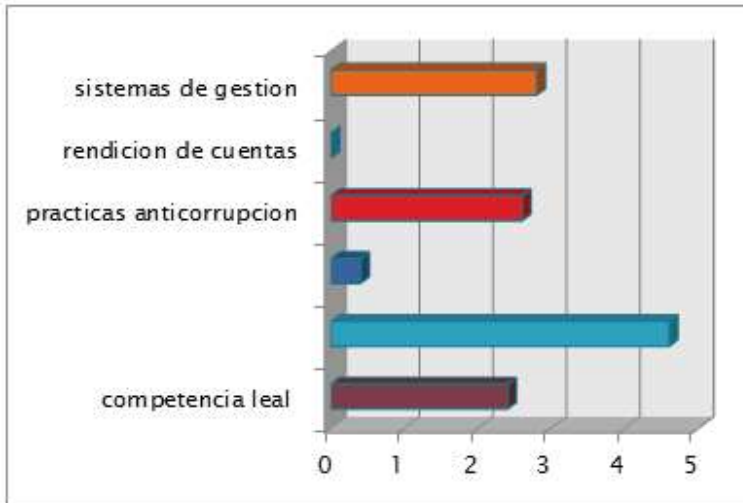
Sin embargo, el segundo puntaje más alto se encuentra en esta dimensión, esto se debe a que la empresa posee estrategias de sustentabilidad como ser: la inclusión de aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias, la empresa también incluye proyecciones de valor económico: decisiones de operación, inversiones y financiamiento.

Gobierno Corporativo y Gestión. -



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 87 Dimensión de Gobierno Corporativo y Gestión



El puntaje más alto se muestra en la dimensión de gobierno corporativo y gestión, debido a que la empresa posee, prácticas anticorrupción para evitar cualquier problema financiero en la empresa, así también la participación de la parte trabajadora como de la gerencia en la toma de decisiones, ya que toman en consideración cualquier idea o sugerencia que venga de los empleados.

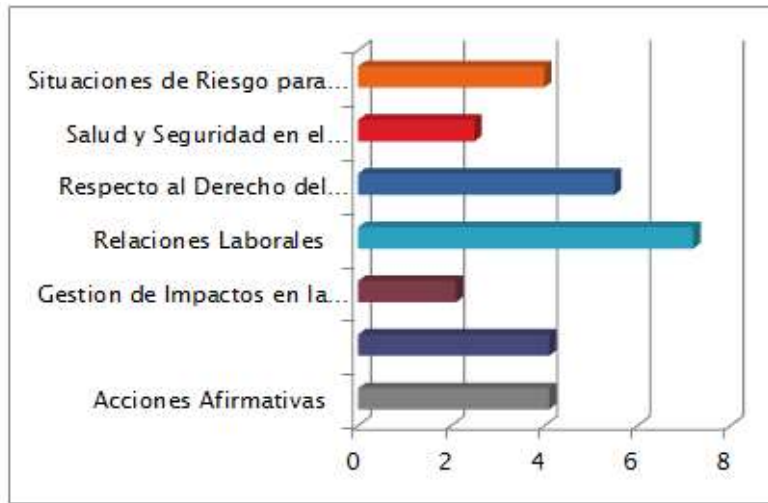
El único problema que tiene la empresa es que no cuenta con publicación interna de las cuentas o estados financieros de forma clara y transparente.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Social. -

Grafica 88 Dimensión Social



Fuente: Elaboración Propia

Los resultados proporcionados por el instituto ETHOS, sobre la empresa muestran que los puntajes más altos están en las relaciones laborales, lo cual quiere decir que existe una excelente comunicación entre empleado a empleador, ya que al inicio se les da una pequeña capacitación sobre la maquinaria que usaran.

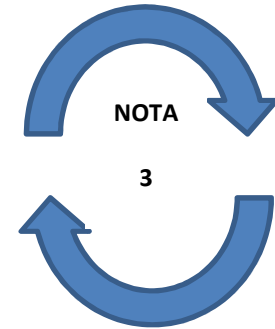
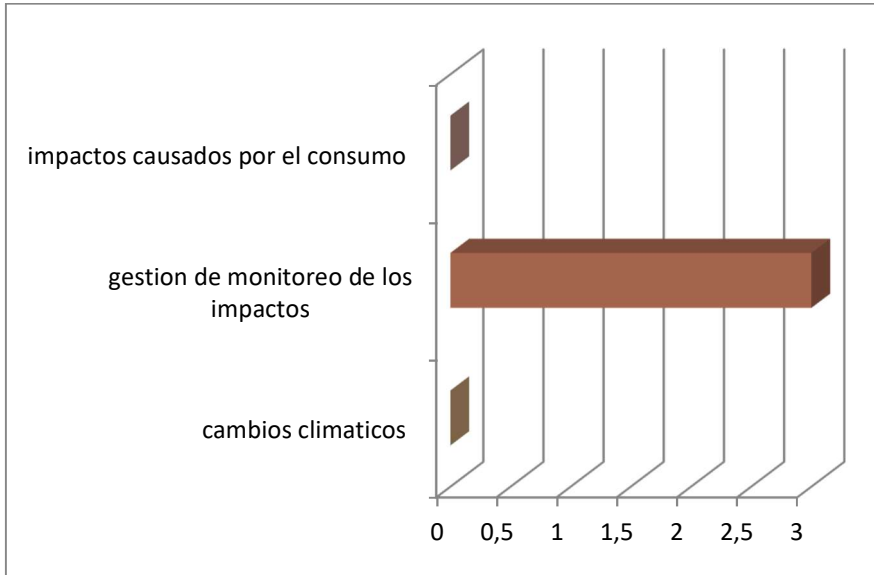
También se observa que los derechos laborales son cumplidos, ya sea en cuanto al horario laboral, las remuneraciones por el trabajo ofrecido, horas extras trabajadas y el respeto a las personas con discapacidad. al mismo tiempo, se aprecia que los empleados no cuentan con todos los instrumentos de seguridad industrial requeridos.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Ambiental. -

Grafica 89 Dimensión Ambiental



Fuente: Elaboración propia

En este indicador se determina que la empresa, hace un monitoreo sobre el uso y consumo del agua y la electricidad. Para así no generar gastos innecesarios para la misma empresa. Así también, se observa un poco de concientización sobre los daños al medio ambiente.

4.3.1.2 Análisis de Resultados – Encuesta Empleados. -

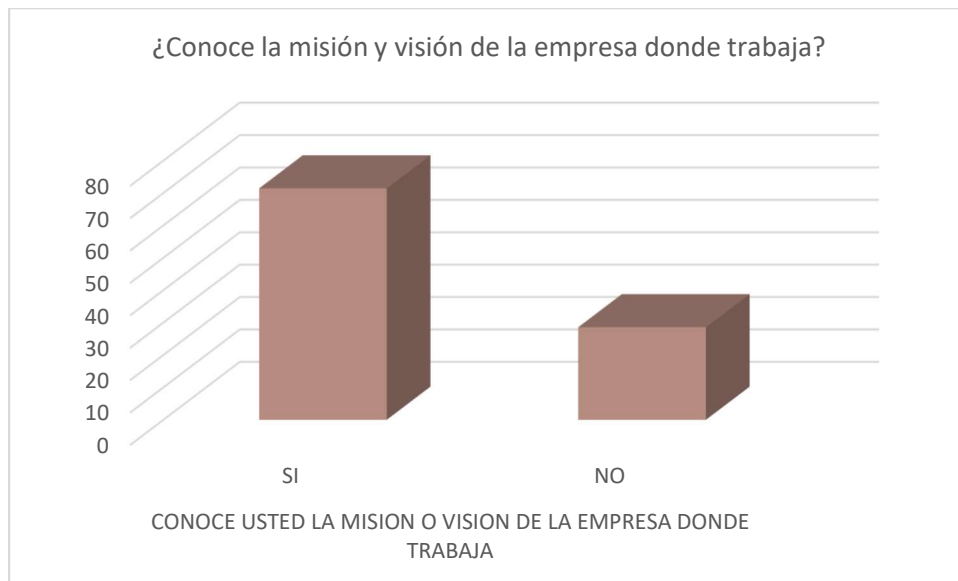
La siguiente encuesta fue dirigida a los empleados de la empresa textil “Todo Confecciones”, esta encuesta ayudara a determinar las demandas que tienen los trabajadores de dicha empresa.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos:



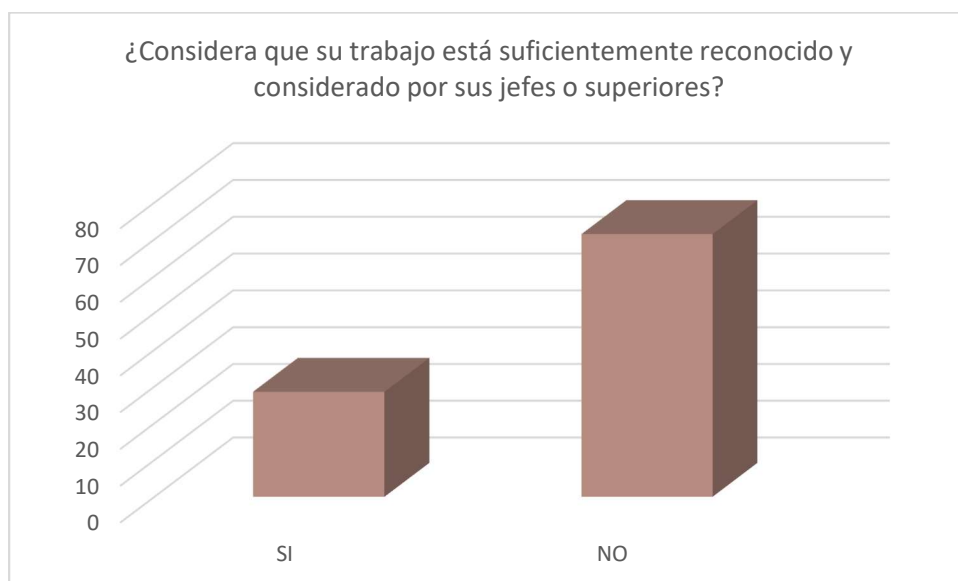
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 90 Misión y Visión de la Empresa



Una gran mayoría del personal dentro de la empresa si conoce la visión y misión que tiene la empresa, así también un porcentaje del 29% dice no conocer acerca de este tema. La empresa necesita socializar con cada uno de sus trabajadores.

Grafica 91 Reconocimiento Laboral



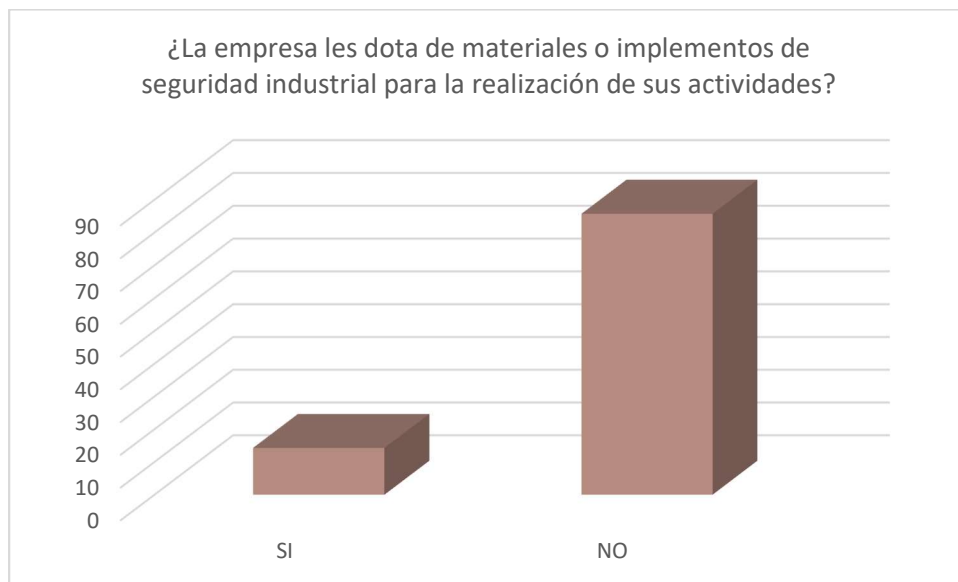


Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

En su mayoría los empleados opinan que su trabajo no está siendo lo suficientemente reconocido o considerado por sus jefes o superiores.

Lo recomendable sería analizar estos casos y ver el grado de responsabilidad que tiene dentro la empresa y poder incentivarlos con reconocimientos o bonos o alguna recompensa dentro la empresa para así elevar la autoestima de los trabajadores.

Grafica 92 Implementos de Seguridad

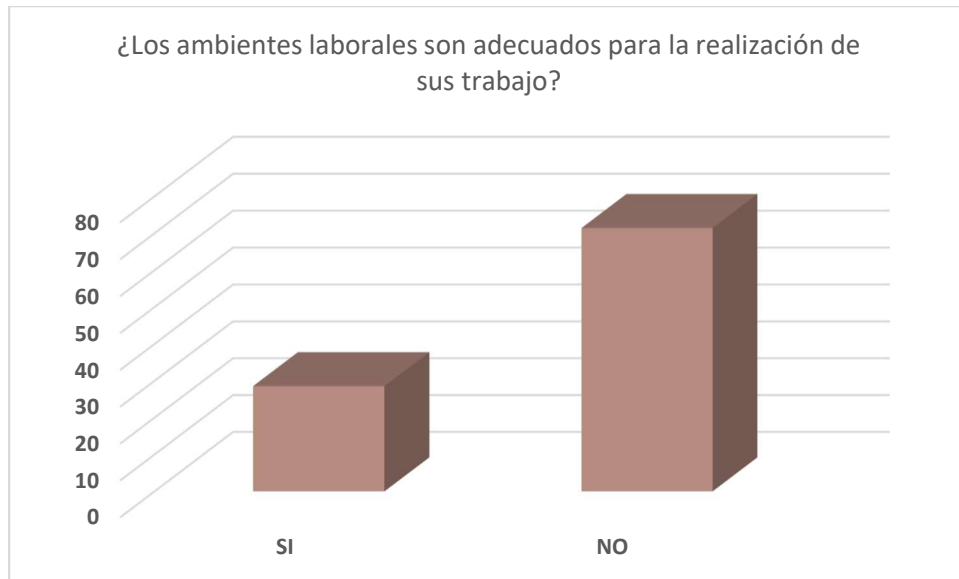


En las empresas textiles existen implementos de seguridad los cuales protegen al personal de la empresa contra algunos contratiempos, pero en este caso la empresa no les dota material de trabajo para su protección solo tiene algunos carteles donde explica que se debe hacer en caso de algunos contratiempos es decir puertas de escape etc. Esto debería corregirse antes que pase un accidente con los empleados.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 93 Ambiente Laboral

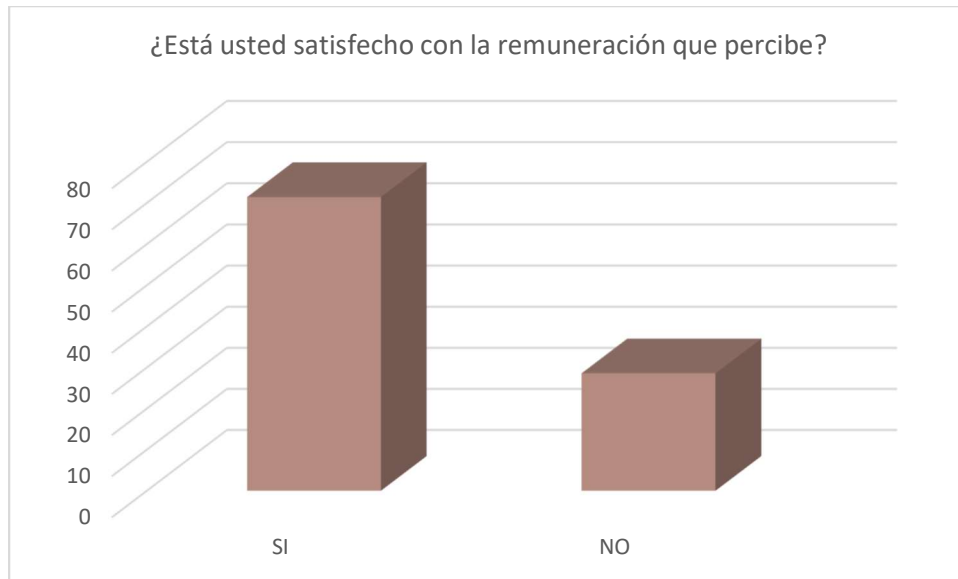


Según la percepción de los empleados, los ambientes laborales no son los adecuados para la realización del trabajo por parte del personal. La mayoría indica que el lugar de trabajo cuenta con grandes deficiencias, como ser, los ambientes cerrados, pequeños, oscuros y sin ventilación, Además se cuenta con escasos implementos de seguridad. Es por este motivo, que el personal indica que no está conforme con los ambientes laborales.



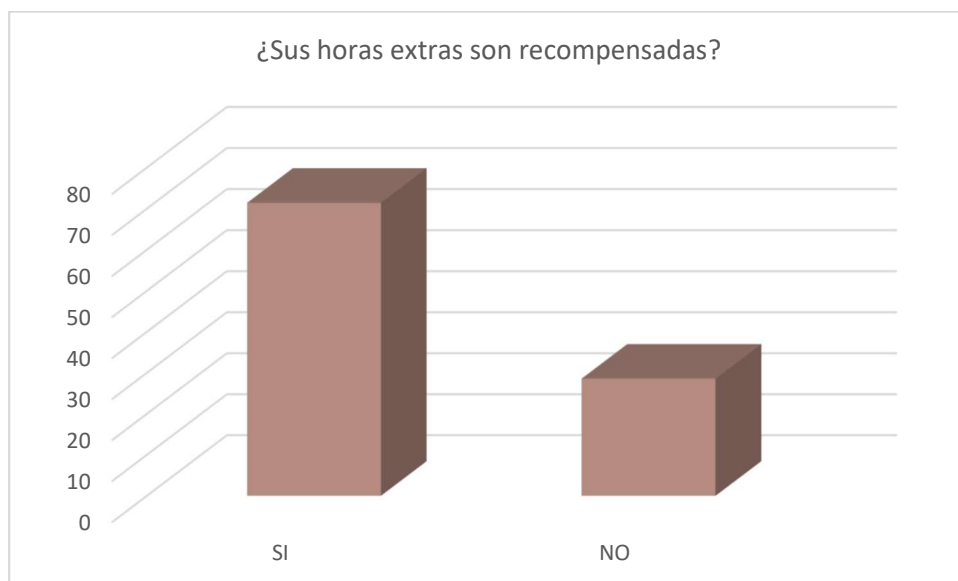
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 94 Remuneración



En cierto grado se puede apreciar que un 69% de los empleados está conforme con su remuneración salarial, y sin dejar de lado al resto de empleados que opinan su clara disconformidad con el trabajo extra. La empresa deberá tomar acciones inmediatamente para así dar soluciones a las demandas de los empleados.

Grafica 95 Horas Extras

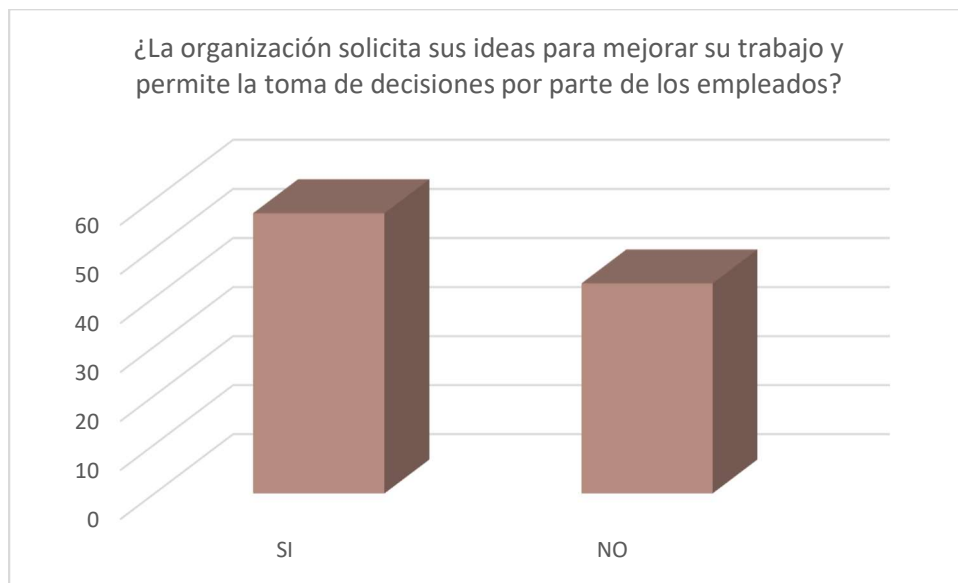




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Las horas extras si son recompensadas, cuando un empleado excede el tiempo de trabajo según el horario establecido o convenido entre el empleado y la empresa, pero un porcentaje no muy alto de los trabajadores opinan que la remuneración percibida por las horas extras no es la adecuada ya que el trabajo que ellos desempeñan es arduo y constante esto debería ser tomado en cuenta por la persona responsable de la empresa y dar a conocer el porqué del trabajo

Grafica 96 Toma de Decisiones por parte de los Empleados

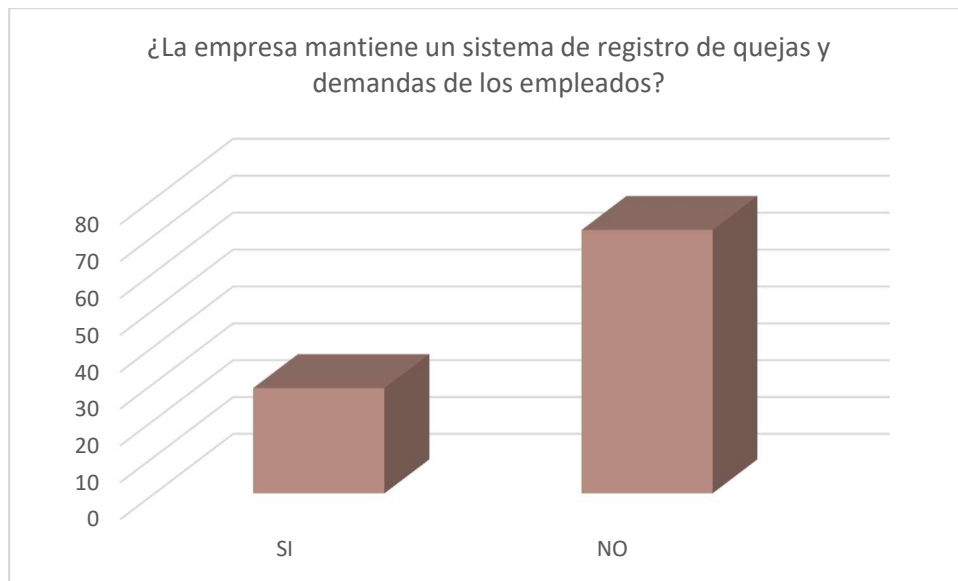


Es importante resaltar que el 57% de los empleados que considera que efectivamente se toma en cuenta la opinión de los empleados para la toma de decisiones ya que son los que más están interiorizados con el tema de la costura, pues son ellos los que dan a conocer muchas de las propuestas o ideas para la toma las decisiones en cuento a la confección de las prendas de vestir. El resto de los empleados prefiere no opinar o lo hace diferente, porque están metidos netamente en la costura.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 97 Quejas y Demandas

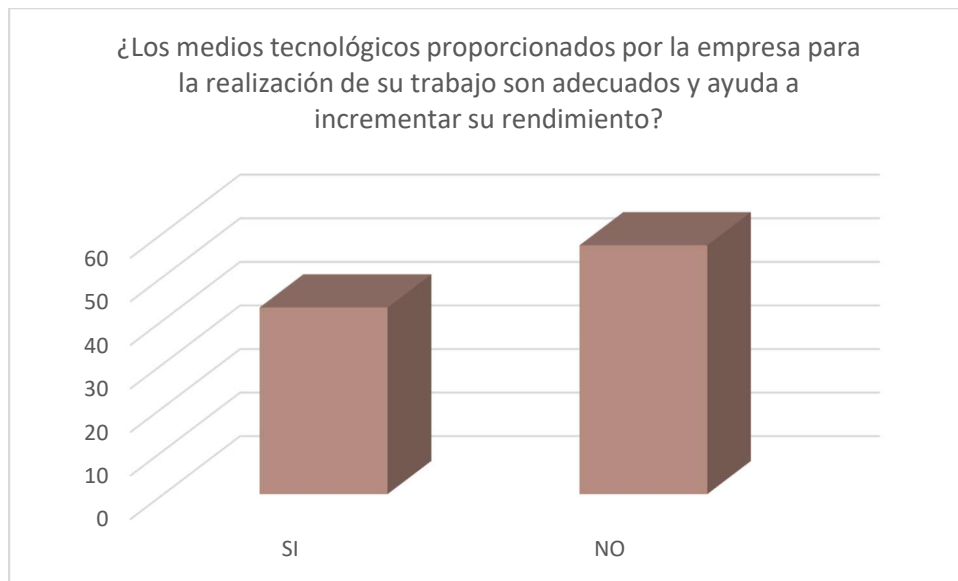


Los empleados opinan que no existe un registro de quejas o demandas porque la empresa ve estos como problemas menores entre los mismos empleados en los que la empresa no puede interferir ya sea porque esos temas son personales y no incumben a la empresa. Este es un aspecto que puede traer consecuencias futuras para la organización, ya que es importante tener una retroalimentación de las opiniones de los empleados.



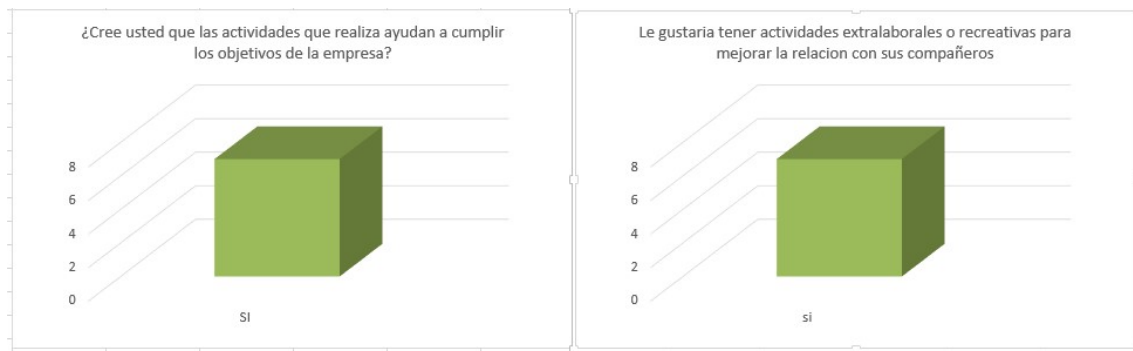
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 98 Medios Tecnológicos



En cuanto a la tecnología se puede mencionar que la empresa no cuenta completamente con la maquinaria requerida, no porque no quieren sino por el hecho de que esta tiene un costo elevado. Según el gerente de la empresa se está haciendo los trámites correspondientes y llegando a la suma de dinero total para la compra de maquinaria requerida.

Grafica 99 Cumplimiento de Objetivos y Actividades Extra laborales



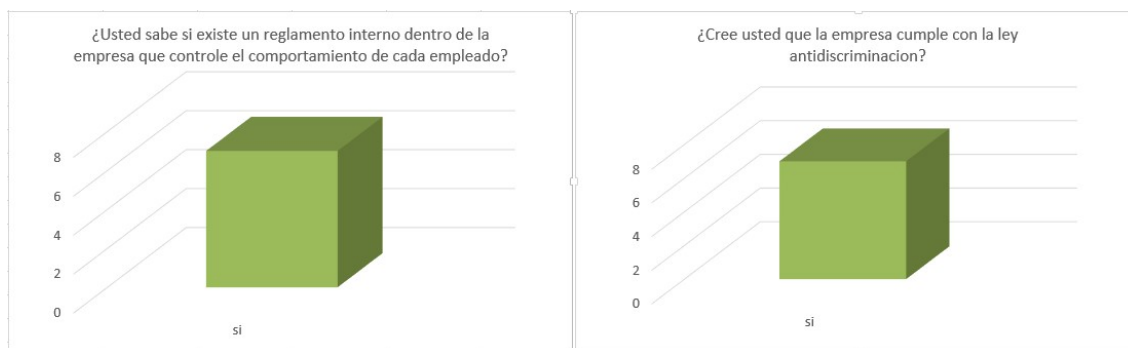
Al analizar este cuadro se llegó a la conclusión de que ambas respuestas son positivas y que las actividades que cumple el empleado definitivamente ayudan a lograr los objetivos que tiene la empresa.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

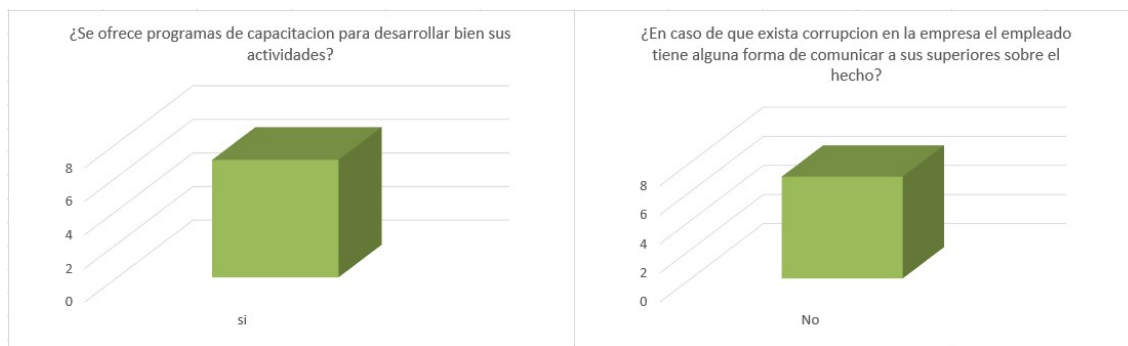
Respecto a las actividades extra laborales de igual manera es una buena opción para la creación de ambientes laborales amigables y a la vez un buen trabajo con los compañeros de la empresa.

Grafica 100 Reglamento Interno y ley antidiscriminación



La empresa cuenta con su propio reglamento interno el cual regula y controla el comportamiento de los empleados dentro de la empresa, para que de esta manera se tenga un buen desenvolvimiento tanto entre empleados como con los superiores, por otra parte, la empresa cumple con todas las normas y leyes en contra de la discriminación ante cualquier persona, ya que contrata personal que tenga o sufra alguna discapacidad y siempre le tiene las consideraciones necesarias.

Grafica 101 Capacitación y Corrupción



En el caso de capacitaciones, no existen estas ya que no cuentan aún con capacitadores, cursos o talleres respecto a este tema. En cuanto al tema de corrupción, no existen canales para informar estos a los superiores pues la única



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

forma es hablar directamente con el jefe de la empresa y que él a su vez pueda hacer sus investigaciones respectivas. Una solución para este problema sería la creación de un buzón de sugerencias o quejas para que de esta forma el gerente o propietario este enterado de lo que pasa dentro de su empresa.

4.3.2 Conclusión de la Encuesta a Empleados

Después de haber realizado la encuesta a los empleados de la empresa “Todo Confecciones” se llegó a la conclusión de que muchos empleados están disconformes con el ambiente laboral donde ejercen sus funciones, esto se debe a que estos son ambientes cerrados que carecen de ventilación. Así también se pudo evidenciar la falta de implementos de seguridad y de un botiquín de primeros auxilios, esto a su vez genera un disgusto entre los empleados quienes se sienten inseguros en su ambiente laboral. Otro problema por el que atraviesan los empleados es que quieren que se respete el horario de salida ya que ellos a veces trabajan hasta 12 horas seguidas, sin que las horas extras trabajadas sean remuneradas, esto hace que ellos sientan que no se respetan sus derechos laborales.

Para remediar estos problemas la empresa “Todo Confecciones” debe hacer caso a las demandas que le presentas sus empleados, de esta manera se podrá remediar los problemas que existen dentro de la empresa. Un punto que cabe recalcar es que la empresa no discrimina a ninguna persona, ya sea que sufra una discapacidad o tenga una creencia religiosa o ideología política diferente.

4.3.3 Análisis de Resultados – Encuesta Clientes. -

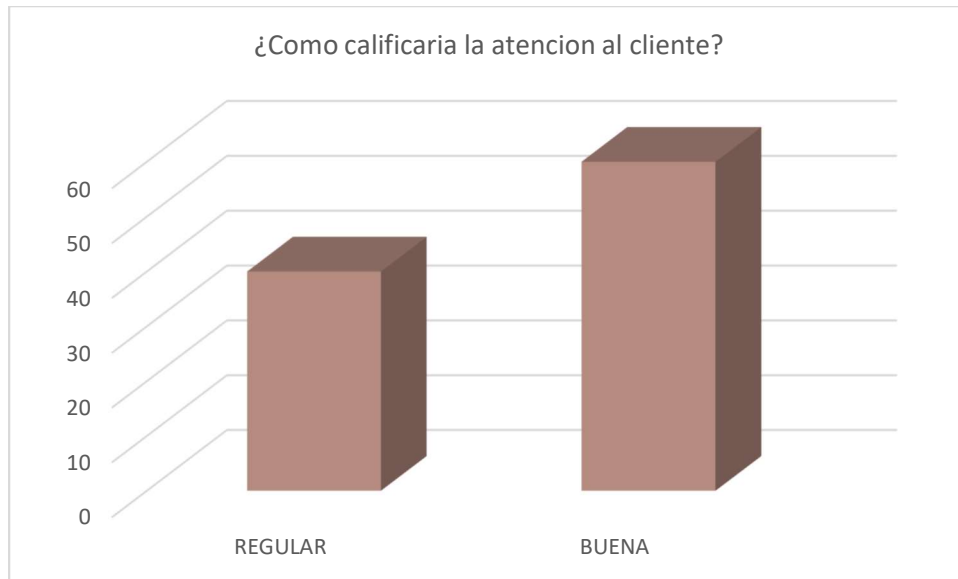
Finalmente se realizó una encuesta a un número determinado de clientes para así conocer las demandas que ellos tienen con la empresa.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos:



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 102 Atención al Cliente

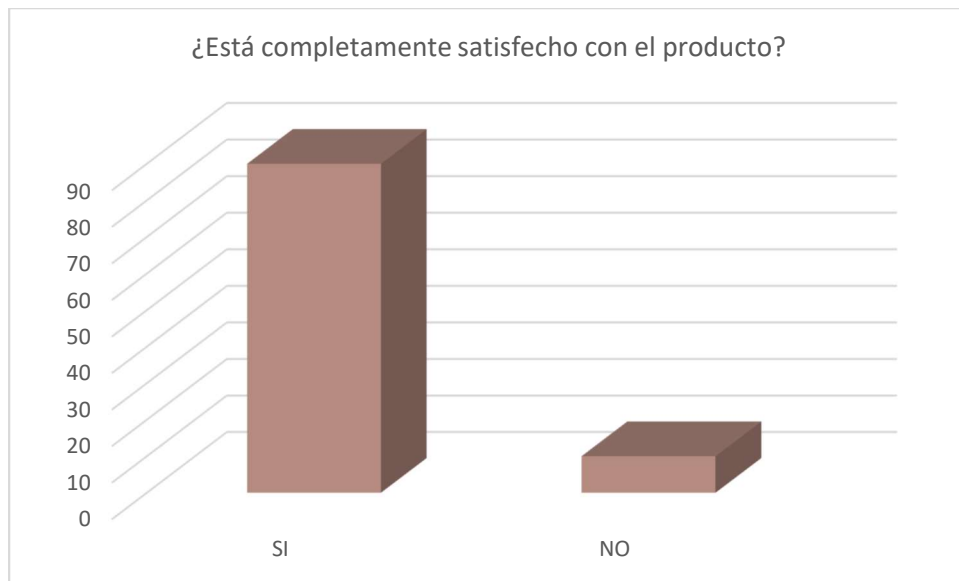


Los clientes en su mayoría califican la atención de la empresa hacia sus clientes como buena, pero no hay que dejar de lado aquellos clientes que no se encuentran satisfechos con la manera en cómo se les atiende en la empresa quizá en ocasiones de una manera brusca y en otras una atención rápida por el trabajo arduo y constante.



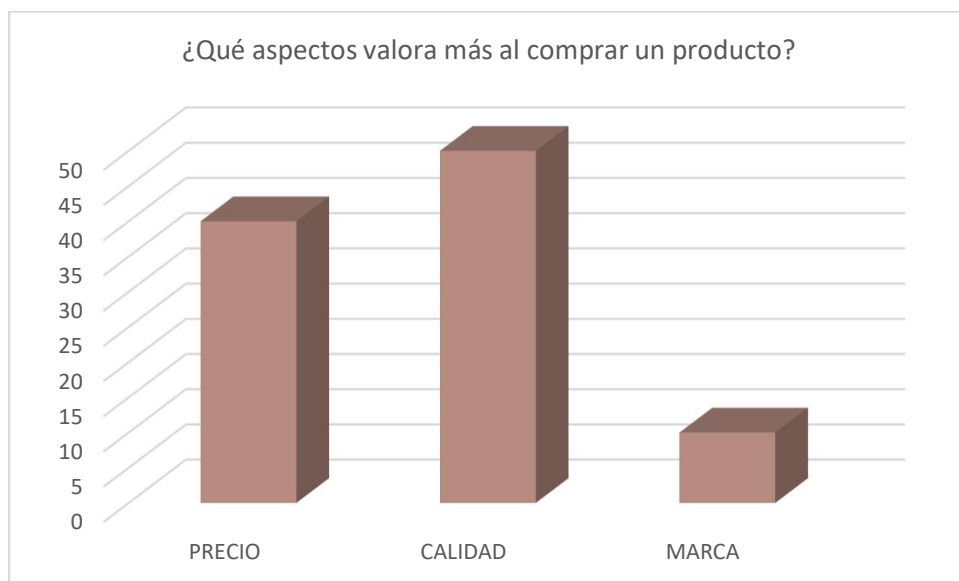
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 103 Satisfacción con el Producto



En cuanto a la satisfacción con el producto, un 90% de los clientes encuestados dicen estar completamente satisfechos con el producto que adquieren ya sea por la calidad o el precio al cual es ofertado el producto. Pero no se debe dejar de lado a los clientes que no están conformes con el producto.

Grafica 104 Valoración del Producto

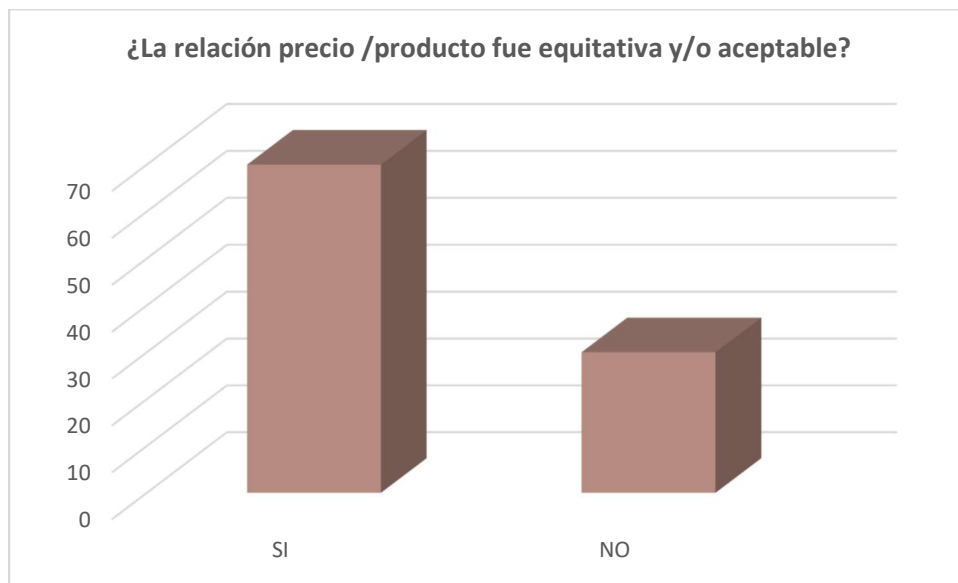




Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

En cuanto a la consulta sobre qué es lo que valora más al comprar un producto, se vio que una gran mayoría se fija más en la calidad del producto al momento de adquirirlo, siendo como segundo aspecto el precio y son pocas las personas que se fijan en la marca del producto antes de comprarlo esto quiere decir que la empresa “Todo Confecciones” debe mantener o aumentar la calidad de sus productos para así no tener una pérdida de clientes.

Gráfica 105 Relación Precio/Producto



En la pregunta anterior se ve que el cliente al momento de comprar un cualquier producto se va más a la calidad y precio, esto quiere decir que la mayoría de los clientes están de acuerdo con el precio al cual se comercializa los productos de Todo Confecciones.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 106 Entregas a Tiempo

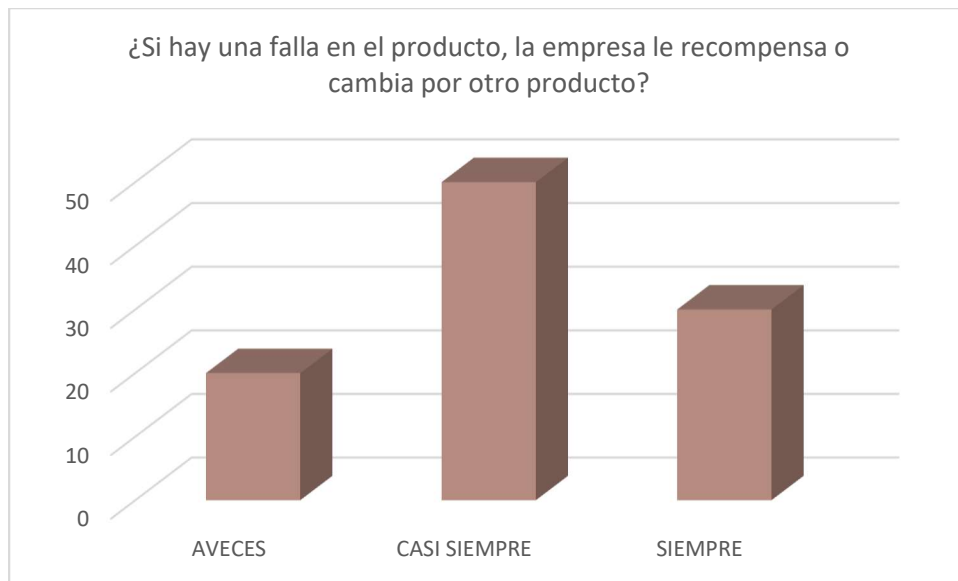


Un problema con el cual tropieza la empresa es a la hora de la entrega de los pedidos, ya que sus clientes, aseguran que existe una demora de al menos 3 días. Esta es una situación preocupante ya que son muy pocas las veces que se les entrega a tiempo sus pedidos, ellos piden mayor compromiso por parte de la empresa a sus clientes.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 107 Productos Dañados

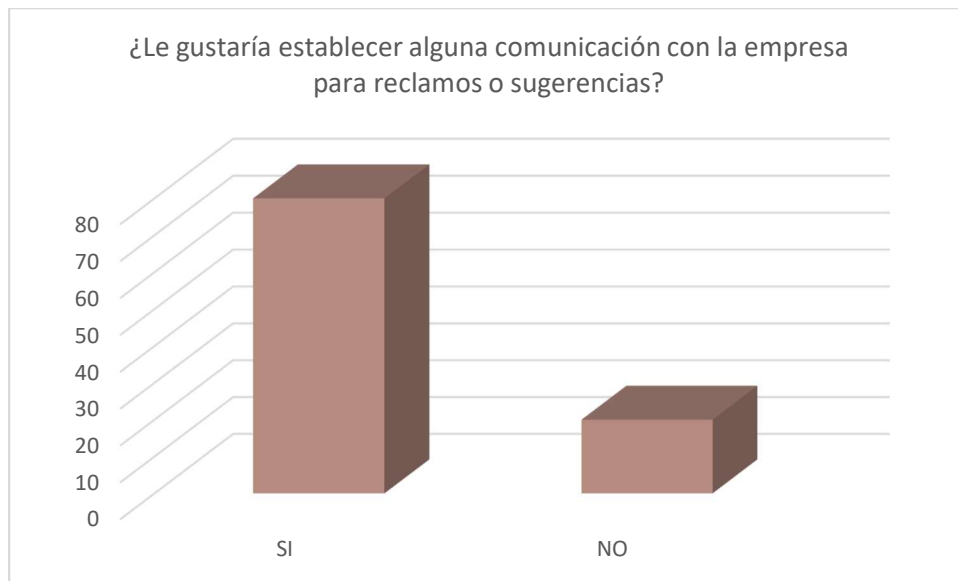


El resultado que refleja el cuadro anterior nos dice, que la empresa no siempre se hace responsable por los productos dañados que entrega en sus pedidos. La empresa generalmente primero revisa los productos devueltos ya sean por daños o fallas, y define si cambiarlos o no dependiendo del daño. Ya que según ellos dicen que hay veces en las que son los clientes quienes dañan el producto y quieren que se los cambien.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 108 Reclamos o Sugerencias

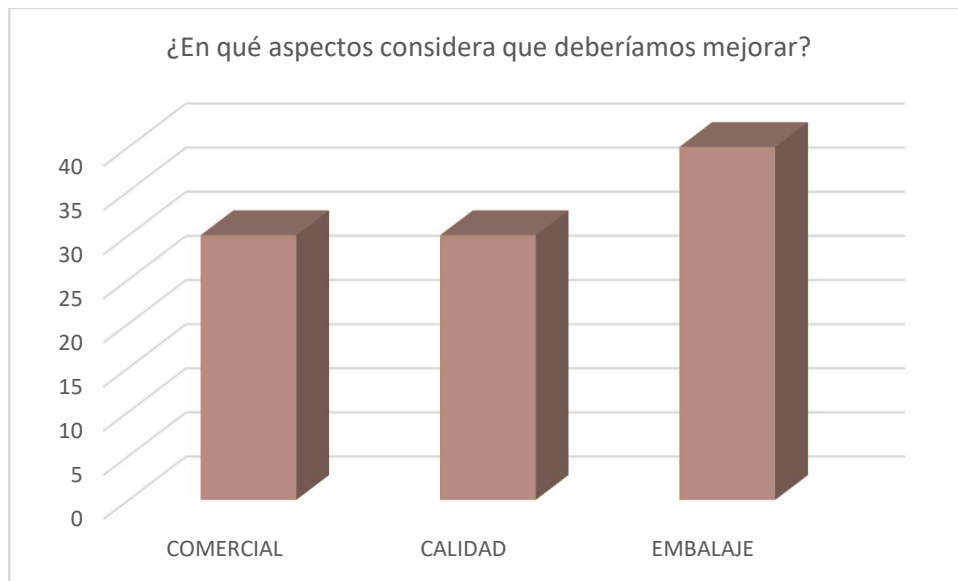


En el anterior cuadro se puede ver que los clientes están dispuestos a establecer una comunicación directa con la empresa, para realizar sus quejas, sugerencias o pedidos de última hora. La empresa debe tomar en cuenta este pedido de los clientes ya que a futuro esto le ayudaría a mejorar en cuanto a los productos que ofrece y abriría nuevos mercados.



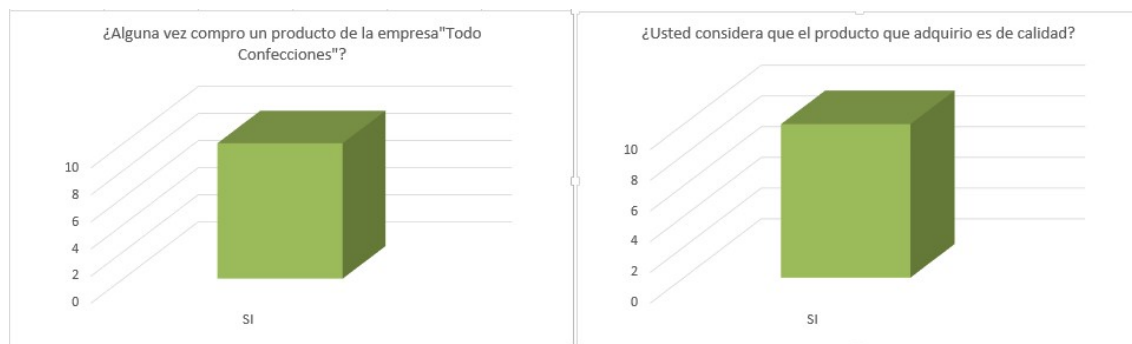
Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Grafica 109 Que se Debe Mejorar



La empresa debe mejorar en el embalaje de sus productos ya que esto ayudara a que los pedidos lleguen en estado óptimo a su destinatario, ahorrándole los gastos de cambio de productos. También debe mejorar y aumentar la calidad de sus productos innovando diseños de última moda lo cual atraería a nuevos clientes, esto debe aumentar su presencia comercial en el mercado textil de la ciudad de La Paz para así posicionarse en la mente de los potenciales clientes.

Grafica 110 Adquisición y Calidad del Producto Ofertado



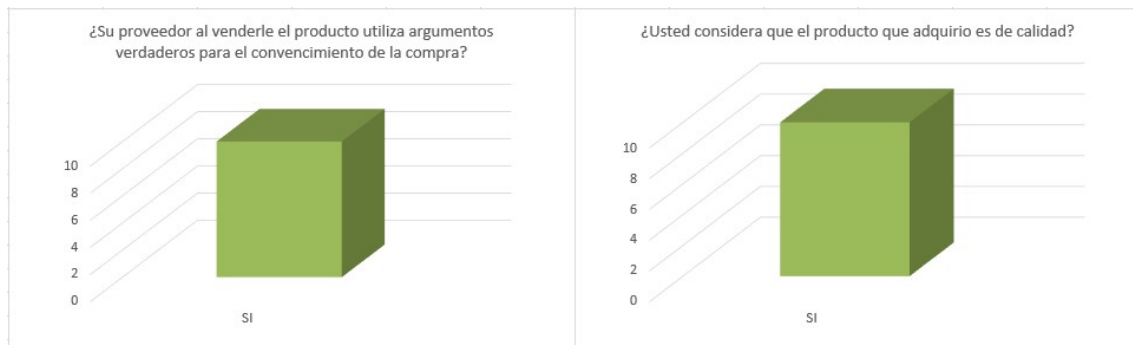
Los productos que ofrece la empresa "Todo Confecciones" son de calidad, y al momento de ofrecerlos se usa argumentos reales para que el cliente opte por su



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

compra, estos alegan que los productos son de excelente calidad, esto demuestra la satisfacción del cliente con el producto que se le ofrece. Para lo cual la empresa no debe bajar la calidad de sus productos más al contrario debe tratar de aumentarla.

Grafica 111 Argumentos de Venta



Los productos que ofrece la empresa “Todo Confecciones” son de calidad, y al momento de ofrecerlos se usa argumentos reales para que el cliente opte por su compra. De esta manera se aseguran que el cliente vuelva a comprar o adquirir sus productos y asegurar sus ventas.

4.3.4 Conclusión de la Encuesta a Clientes

La encuesta de clientes nos ayudó a verificar la disconformidad por la que atraviesan algunos de los clientes, ya que ellos alegan que la atención que reciben por parte de la empresa “Todo Confecciones” es pésima ya sea en el trato que reciben por parte de sus empleados, esto a su vez lleva a que algunos clientes tiendan a cambiar de empresa a la hora de hacer sus pedidos. Esto para ellos es difícil ya que aseguran que dicha empresa produce prendas de calidad y estarían dispuestos a comprar nuevamente sus productos si la empresa se compromete a mejorar la atención al cliente.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

Otro problema que se pudo evidenciar es el precio, el cual debe ser analizado por la empresa, para que a futuro se pueda captar nuevos clientes o contratos con empresas para aumentar su producción.

4.3.5 Conclusión General de la Empresa

Como resultado obtenido en la entrevista al gerente de la empresa Todo Confecciones donde se utilizó el cuestionario Ethos la cual está dividida en cuatro dimensiones que son: social, visión y estrategia, gobierno corporativo y dimensión ambiental obteniendo así un puntaje de 3.7 puntos en la escala del 1-10, este es un resultado bajo que indica que la empresa Todo Confecciones debe realizar un cambio sustancial si es que quiere ser socialmente responsable.

En las encuestas realizadas a los empleados se identificaron demandas o falencias de las cuales destacan falta de implementos de seguridad (barbijos, guantes, tapones para oídos y señalizadores de emergencia), el tamaño y la falta de ventilación de los ambientes de trabajo y las horas extras trabajadas que no son remuneradas así también la falta de capacitación en el manejo de la maquinaria. Satisfaciendo todas estas demandas se podrá mejorar el nivel productivo, así como la calidad de los productos.

En cuanto a los clientes estos se encuentran satisfechos con el producto por la calidad que tienen, pero también se pudo identificar algunas demandas como ser: la deficiencia en cuanto a la atención al cliente, la retribución por productos dañados, puntos de venta donde adquirir el producto.



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presenta las conclusiones, como también las recomendaciones, respecto a los resultados obtenidos en la investigación.

Objetivo General

OBJETIVO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>Realizar un estudio de diagnóstico que permita determinar el grado de actuación de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de La Paz en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<p>En el diagnóstico realizado se pudo evidenciar que las PYMES de la ciudad de La Paz tienen pocos conocimientos sobre la responsabilidad social empresarial, lo que conlleva a un bajo grado de actuación respecto al cumplimiento de la RSE basado en sus tres pilares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>En lo social.</p> <p>Sector de Servicios: Respecto a los empleados las empresas brindan ambientes adecuados, sin embargo, la inclusión laboral de personas con discapacidad es reducida.</p> <p>Sector de Alimentos: Las Pymes de producción de alimentos afirman cumplir con la normativa legal y</p> 	<p>Las empresas deben trabajar en mejorar la percepción de la temática de RSE de esta manera las empresas no confundirán la filantropía con las prácticas de la RSE.</p> <p>Se recomienda que las PYMES responsabilizarse por sus decisiones, respetando cada uno de los pilares: Social, Económico y Medio Ambiental.</p> <p>Trabajar para que sus operaciones no conlleven un impacto negativo para la sociedad, por tal razón deben realizar acciones serias las cuales le permitan percibir un valor</p>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>manejar sus empresas con ética y transparencia debido a que se dedican a elaborar productos de consumo diario. Además, se interesan por la seguridad de los empleados dotándoles de la indumentaria de trabajo requerida, sin embargo, en algunos casos estos son insuficientes.</p> <p>No se evidencio que realicen actividades en pro de la Responsabilidad Social más allá de lo que la ley exige.</p> <p>Sector textil: argumentan que tratan de cumplir con todas las obligaciones legales con sus empleados así también de infundir valores éticos dentro de sus empresas, así también desarrollar actividades de recreación entre sus empleados para que de esta manera exista un ambiente ameno en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">• En lo ambiental.	<p>real y conseguir ventajas competitivas y ser socialmente responsables.</p> <p>Por otra parte, se ve la necesidad que, algunas instancias gubernamentales incentiven capacitaciones que direccionen a las PYMES a realizar acciones que estén relacionadas a la RSE y así poder mejorar en beneficio de toda la sociedad y armonizar con el medio ambiente.</p>
--	--	---



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>Sector de servicios: Una gran mayoría considera que no se emite daño al medio ambiente.</p> <p>Sector de alimentos: Una gran mayoría de las medianas empresas realizan actividades para el cuidado del medio ambiente como ser: el control y reciclaje de residuos, tratamiento de aguas, además, de la eficiencia en el uso de la energía. Sin embargo, es necesario concientizar a los trabajadores sobre el cuidado ambiental.</p> <p>Sector textil: una gran mayoría no realizan actividades en cuanto al cuidado del medio ambiente. Ellos mencionan tener cierto tipo de interés por el cuidado del medio ambiente sin embargo no se dan cuenta del daño que causan al arrojar sus desechos al río o</p>	
--	--	--



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>usar bolsas que no son biodegradables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En lo Económico. <p>La RSE contribuye a que la organización sea más competitiva, permanezca en el mercado y por tanto genere valor. Sin embargo, las Pymes consideran que contar con programas de RSE afecta la economía de las empresas,</p>	
--	--	--

Objetivos Específicos

OBJETIVO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>Detallar el grado de conocimiento de los Gerentes Generales de las PYMES de la ciudad de La Paz sobre la temática de la Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<p>En la entrevista realizada a gerentes y propietarios de las PYMES de la ciudad de La Paz se evidenció que:</p> <p>Si bien en la actualidad la aplicación de la RSE es creciente en las empresas. Quienes administran las PYMES tienen un grado bajo de conocimiento respecto a la temática de Responsabilidad Social Empresarial.</p> <p>Cabe mencionar que a pesar de que los conocimientos de la RSE son ambiguos. Sin</p>	<p>Se recomienda a las PYMES de la ciudad de La Paz, adquirir conocimientos respecto a la temática de RSE, ya que, para aplicar actividades de RSE es necesario su conocimiento.</p> <p>La aplicación correcta de un programa de responsabilidad social empresarial traerá muchos beneficios para las PYMES</p>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>embargo, los gerentes o propietarios al momento de saber los beneficios de este modelo de gestión, muestran gran interés en ampliar conocimientos</p>	<p>De manera que si estas prácticas logran ser identificadas por la comunidad y los consumidores logran marcar la diferencia de acción de aquellas que no son socialmente responsables.</p> <p>Para este fin los gerentes pueden asistir a seminarios, cursos cortos, diplomados o investigar por cuenta propia, según el grado de interés que cada uno tenga.</p>
<p>Describir las actividades y prácticas que realizan las PYMES en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<p>En el sector de servicios como consecuencia de un nivel bajo de conocimiento de la gestión de la RSE, existe un cumplimiento mínimo en su aplicación. Sin embargo, existe cumplimiento de las obligaciones legales en casi la totalidad de empresas evaluadas.</p> <p>A pesar que los gerentes conocen las cifras que generan</p>	<p>Las Pymes y Microempresas, antes de desarrollar sus actividades deben tener bien en claro lo que significa la RSE y aprender a diferenciar la filantropía de la RSE, ya que si no entienden eso nunca podrán ser socialmente</p>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>en consumo de agua energía y emisión de residuos, no consideran que puedan generar algún daño ambiental. En el sector de alimentos se pudo comprobar que las medianas empresas muestran más interés en actividades de RSE, ya que ellas cuentan con mayor conocimiento sobre la temática de Responsabilidad Social Empresarial. El 87.5% de las medianas empresas encuestadas realizan programas dirigidas al medio ambiente y reciclaje, control de desechos, tratamiento de agua, para los empleados sistema de Incentivo mediante talleres de capacitación, que busca motivar al trabajador para que continúen aportando su máxima eficiencia. Las empresas de producción de alimentos afirman que cumplen con las normas y leyes que regulan el funcionamiento de las empresas. Estos aspectos son</p>	<p>responsables con la sociedad. Se recomienda que los gerentes de las empresas inicien la aplicación de acciones de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, y principalmente aplicar un programa de RSE que este orientado a mejorar las condiciones laborales, respetar los derechos humanos y la reducción del daño al medioambiente en especial el tratamiento de residuos. Todas estas actividades se apoyan mutuamente para mejorar la imagen institucional de la empresa así mismo mantener un buen relacionamiento con sus grupos de interés.</p>
--	---	---



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

	<p>importantes para ser una empresa socialmente responsable.</p> <p>Las pequeñas empresas aún deben trabajar más sobre el control de desechos debiendo asumir su responsabilidad por el mal uso de recursos.</p> <p>En el sector textil tanto Pymes como Microempresas no tienen bien claro el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que la mayoría ven a la filantropía como una actividad de RSE</p> <p>De este modo estas empresas no son conscientes del impacto que generan sus actividades a la comunidad.</p>	
Seleccionara a tres PYMES de diferentes sectores de la ciudad de La Paz para, analizar sus percepciones y demandas respecto a sus	<p>Finalizada la investigación de campo se seleccionó a tres empresas de diferentes rubros como ser del rubro de servicios el Hotel Panamerican, del rubro de textil Todo Confecciones y del rubro de alimentos Tusequis Srl. en la cual se pudo detectar y clasificar los distintos grupos de interés,</p>	<p>Se recomienda tomar en cuenta y dar soluciones a las demandas de los grupos de interés de las empresas seleccionadas, para que de esta manera aumente la productividad y exista un ambiente laboral sereno así también mejorar la</p>



Responsabilidad Social Empresarial en Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de La Paz

grupos de interés.	aquellos que tienen un valor estratégico para dichas empresas seleccionadas. Estos grupos de interés se clasificaron de la siguiente manera: Empleados, Proveedores y Clientes. Se tomaron estos por la importancia que representan para las empresas. Para una mejor comunicación y entendimiento los grupos de interés proporcionaron sus demandas las cuales fueron analizadas en un plan de acción.	imagen de estas ante la comunidad.
---------------------------	---	------------------------------------





IICCA - Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas
Calle Jacinto Benavente Nº 2190, casi esquina Fernando Guachalla (Sopocachi).
Telf. (591-2) 2415255 - 2420521 | www.iicca.edu.bo | iicca@umsa.bo - info@iicca.edu.bo

