



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Calidad de vida en las microempresas de la ciudad de Puebla, como base para promover la responsabilidad social empresarial

Emma Biviano Pérez¹

*Evelyn Sosa Larrainzar**

*Avelina García Sánchez**

Resumen

El contexto global actual ha generado cambios en las organizaciones no importando su tamaño giro e incluso ha obligado a los empresarios a adoptar prácticas empresariales innovadoras para satisfacer a un mercado competitivo. El papel de las pequeñas empresas como detonantes de las economías como generadoras de empleo juegan un rol que compete a todos miembros de la sociedad, es imprescindible apoyar su crecimiento y consolidación si se espera que lleguen a ser exitosas. El presente trabajo tiene por objetivo, identificar las características que prevalecen en las micro y pequeñas organizaciones con el fin de sentar las bases necesarias para implementar la cultura de responsabilidad social empresarial. Se presentan un panorama general que impera en la operación diaria de 200 entidades que se presume les impide brindar una buena calidad de vida laboral a sus colaboradores como una de las principales prácticas de la Responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: Microempresas, calidad de vida, responsabilidad social.

Abstract

The current global context has led to changes in organizations no matter their size turn and has even forced entrepreneurs to adopt innovative business practices to satisfy a competitive market. The role of small businesses as triggers for economies as generators of employment play a role that falls within the role of all members of society, it is essential to support their growth and consolidation if they are expected to be successful. The purpose of this work is to identify the characteristics that prevail in micro and small organizations in order to lay the necessary foundations for implementing the culture of corporate social responsibility. There is an overview that prevails in the daily operation of 200 entities that is presumed to prevent them from providing a good quality of working life to their employees as one of the main practices of Corporate Social Responsibility.

Keywords: Microenterprises, quality of life, social responsibility.

¹ Universidad Tecnológica de Puebla

Conceptualización

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto con diversas vertientes en el contexto de las organizaciones, Mendoza, Ávila, Meza y Zambrano (2018) exponen que muchas de ellas la han convertido en herramienta que ha permitido mas vinculación entre empresa y sociedad y en la actualidad se ha convertido en una estrategia de ventas. Sin embargo este supuesto no es general ya que en las empresas grandes el adoptar esta cultura ha representado un punto clave para su evolución. (Mendoza, et. al 2018).

En Europa la Comisión de Comunidades Europeas COM (2001) en el Libro Verde se expone:

[...] la responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión de sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir realmente en su libertad de funcionamiento, los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, la responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto...

Desde este punto de vista, lo señalado por (Mendoza, et. al 2018), se puede considerar que no es una mala praxis cuando las empresas retoman a la Responsabilidad social como una estrategia para incrementar sus ventas.

Sin embargo, también la COM (2001), expone:

[...] 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. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas.

La COM (2001) hace mención que *“el concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, existen prácticas socialmente responsables”*. Esta afirmación de un organismo tan importante para la economía europea, muestra una realidad que en México también se percibe, pues las grandes organizaciones son las que han despuntado en el tema de

responsabilidad social pero las Pymes no se excluyen de este concepto, siendo tan importantes para la generación de empleos y en general las economías locales.

Es de considerarse que las pequeñas organizaciones carecen de una estructura sólida que les permita nivelarse a las exigencias, considerando que muchas de las pequeñas empresas son familiares su forma de operar se encuentra condicionada por ciertas características que tienen como origen la propia familia (Nuño, 2012). Por el contrario, las medianas empresas cuentan ya con una idea más completa de lo que implica la operación empresarial, sin embargo, persisten agravantes problemas como altos costos, procesos no sistematizados, controles de calidad, plantillas de personal aún insuficientes para su operación y por ende sus ganancias no son las mejores.

Gabriel (2013) menciona que quien dirige a la pequeñas y medianas organizaciones encuentra muchas ocasiones que las personas que laboran en ellas carecen de responsabilidad, falta de compromiso, ineficiencia, falta de formación etc. Estos aspectos son vitales para que en cualquier empresa se operen eficientemente los procesos internos y esto detona directamente en su productividad.

Si las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes) son tan vulnerables entonces ¿por qué son en muchos aspectos tan importantes para la economía?.

Las estadísticas emitidas por la CEPAL (2018) mencionan que, el 88.4% del total de las empresas de todo el mundo son microempresas, desde luego que tienen importancia para cualquier economía. Ante esta postura, Vives, Corral e Isusi (2005) afirman que las PyMEs juegan un importante papel de carácter social, como creadoras de empleo y amortiguadores del problema del desempleo. Exponen que al ser particularmente intensivas en este factor representan un instrumento de cohesión y estabilidad social al dar oportunidades de empleo (bien sea formal o informal) a colectivos semi o escasamente cualificados.

Así mismo en un estudio realizado por investigadores de la Comisión Económica Para América Latina y del Caribe, CEPAL, (2018) se menciona que los países analizados han formalmente reconocido a las MIPYMES como un sujeto económicamente relevante, especialmente por su aporte al empleo, aspecto en el que coinciden muchos investigadores e incluso las estadísticas mencionan que la presencia de las microempresas es mayoritaria en todos los sectores de la economía y en algunos casos supera el 90% (CEPAL, 2018).

Dada su importancia, se han realizado muchos esfuerzos por apoyar a las pequeñas organizaciones, en el libro blanco se expresa una iniciativa establece como objetivo: Apoyar la modernización y desarrollo de la industria micro, pequeña y mediana mediante la gestión empresarial (INADEM,

2013-2018). En los Planes Nacionales de Desarrollo se observan políticas públicas de apoyo a este sector.

Como se ha observado en los puntos antes mencionados, el Capital humano es clave en todas las organizaciones, los empresarios han comprendido que quienes labran el éxito o el fracaso de una empresa son las personas que laboran en ella a través de sus habilidades, actitudes y conocimientos (Portales y De la Rosa 2017). Siendo este elemento clave para la operación de cualquier organización, es imprescindible que se considere un ecosistema laboral óptimo para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Ante el hecho de que se vive en una época en la que la búsqueda de la felicidad plena es una aspiración de todos los individuos, hablar sobre la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) es tratar la experiencia emocional que se desarrolla con una actividad productiva (Alves, 2013). Se plantea la pregunta: ¿Que conlleva el objetivo de lograr una buena calidad de vida en el trabajo?

García (2017) expone:

“el término calidad de vida laboral se concibe como la percepción que tienen los empleados de la organización de las condiciones del trabajo, del ambiente laboral y de la sinergia entre la vida laboral, personal y familiar”.

Desde el punto de vista Psicológico Cruz (2018) menciona que:

“la CVL reside en la sólida construcción de la relación social y psicológica que se da entre una compañía y su personal”.

Ante los argumentos mencionados por diversos autores, no sería ético hacer caso omiso a la importancia que tiene el la CVL en todas las organizaciones ya que todo lo que ellos experimenten, se reflejará de forma directa en su desempeño laboral.

La Norma ISO 26000, dentro de la Materia fundamental “Prácticas Laborales”, establece cuatro asuntos, Trabajo y relaciones laborales, Condiciones de trabajo y protección social, Diálogo social, Salud y seguridad ocupacional, Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (ISO, 2010). Esta Norma menciona que una organización debería asegurarse de que la contratación o la subcontratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que, si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Bajo este supuesto las microempresas estarían faltando a este lineamiento ya que muchas de ellas no se encuentran constituidas legalmente.

Por otra parte, esta misma Norma menciona que una organización debería:

Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales.

También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.

Para las pequeñas organizaciones estos requerimientos son imposibles de ya que no cuentan con la Infraestructura económica, administrativa y operativa, que les permita ofrecer tales condiciones a los trabajadores que en ella laboran.

Sin embargo las grandes empresas están destinadas a la obtención de ganancias siendo ese su mayor objetivo a diferencia de las pequeñas empresas que están más vinculadas con la sociedad y requieren un enfoque diferente en el estudio de la RSE (Mendoza, Ávila, Meza y Zambrano 2018). Este enfoque hace posible creer que si es posible implementar la cultura de RSE a las pequeñas organizaciones.

Metodología

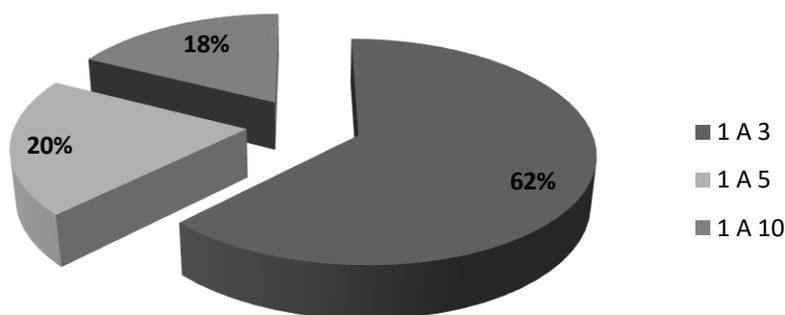
El presente trabajo forma parte de una investigación cualitativa, con enfoque exploratorio, descriptivo, considerando una muestra de 250 micro y pequeñas empresas de diversos giros en su mayoría comerciales y de servicios, ubicadas la zona noreste de la Cd. de Puebla, Pue., seleccionadas mediante un muestreo aleatorio por conveniencia y una recopilación de datos in situ mediante un instrumento de 90 ítems con previa validación que permite confirmar o rechazar la hipótesis planteada que supone: *Las pequeñas organizaciones carecen de elementos para cumplir los requisitos necesarios para brindar una buena calidad de vida laboral para sus colaboradores.*

Resultados

Al analizar los resultados obtenidos en la recolección de datos se observan algunas acciones inherentes a la estancia de las personas dentro de las organizaciones y permiten evidenciar la calidad de vida derivada de su quehacer diario.

Se inicia con un contexto general que permite identificar que de la muestra investigada corresponde a micro y pequeñas empresas (MiPes) ya que la gran mayoría de empresas consideradas, tiene de 1 a 3 empleados, y retomando el hecho de que las microempresas según INEGI cuentan con un rango de 1 a 10 empleados, ver gráfico 1.

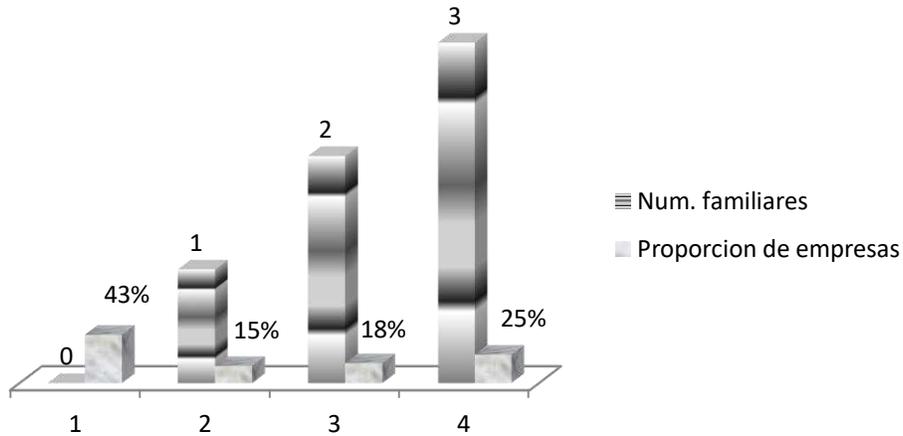
Gráfico1. Número de empleados permanentes



Fuente: Elaboración propia (2019)

Al analizar si los empleados de las empresas encuestadas han contratado familiares para colaborar como trabajadores, en el gráfico 2, se observa que un 43% no ha contratado a miembros de su familia y el restante 57% sí, ha considerado de 1 a 3 miembros de su familia como empleados permanentes, este es una de las características de las pequeñas organizaciones, que con el afán de brindar una oportunidad de empleo a sus familiares, les permiten prestar sus servicios sin llevar un proceso formal de reclutamiento y así mismo las contraprestaciones derivadas de la relación laboral no son las idóneas para el trabajador, observar gráfico 2.

Gráfico 2. Empleabilidad de familiares

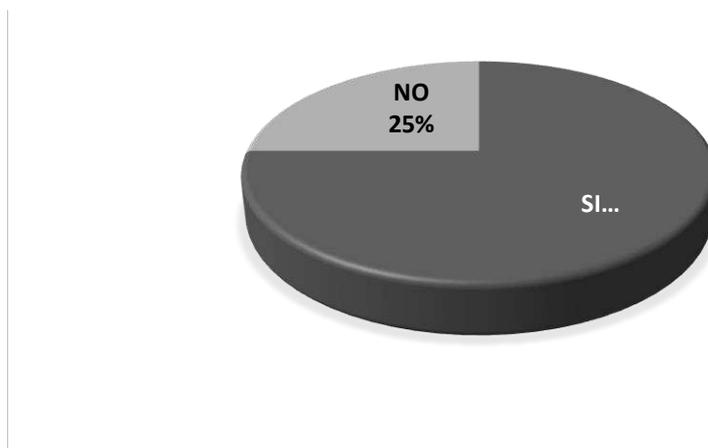


Fuente: Elaboración propia (2019)

El hecho de que las pequeñas organizaciones efectúen un proceso de reclutamiento para contratar a sus trabajadores puede ser causal de que estos elementos no cumplan correctamente con sus funciones o por lo menos esa sería la respuesta obvia, Sin embargo, al preguntarle a los empresarios cuál es su caso, contestaron en su gran mayoría que sus empleados si cumplen con sus funciones correctamente ver Gráfico 3.

Al analizar el cumplimiento de los trabajadores en sus funciones, se esperaría que así mismo la retribución fuese la idónea, sin embargo, esto no se cumple y en muchas de las ocasiones un salario es lo único que reciben quienes prestan sus servicios.

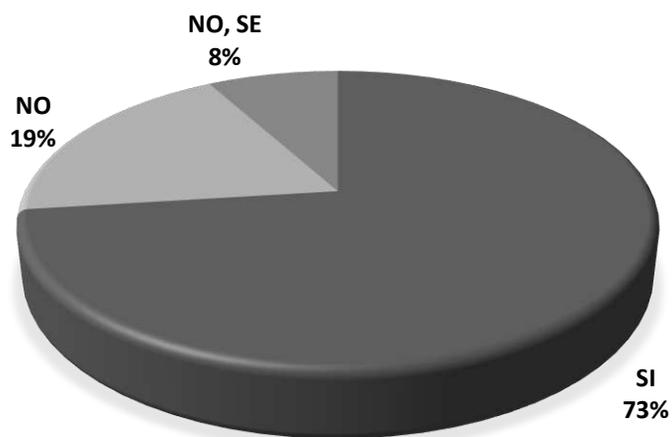
Gráfico 3. Cumplimiento de funciones de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (2019)

Al no existir una formalidad en la constitución de algunas organizaciones, el empresario poco entiende de normatividad para sueldos y salarios y mucho menos de incentivos, actividades recreativas, prestaciones de ley o por lo menos de seguridad social. Al preguntar a los empresarios si están conscientes de las prestaciones que deben otorgar a sus trabajadores, el 73% contestaron que sí y el 27% no conocen acerca de esta obligación patronal ver gráfico 4.

Gráfico 4. Cumplimiento de obligaciones con los trabajadores

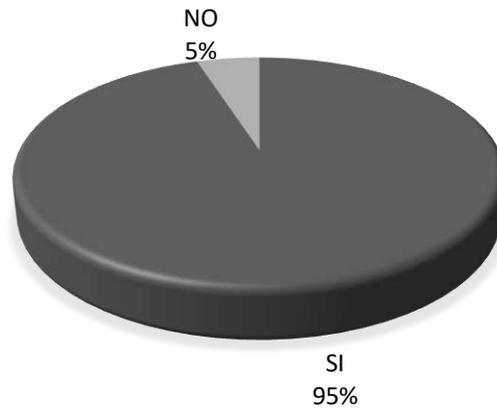


Fuente: Elaboración propia (2019)

Desde este punto de vista las organizaciones que no se encuentran formalmente constituidas no son candidatas a incluirse en buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Otro de los factores que intervienen en la Calidad de Vida Laboral, es la seguridad e integridad de los trabajadores, al cuestionar que tan importante es este aspecto para los empresarios, el 95% expresaron que en efecto es muy importante que los trabajadores se encuentren seguros dentro y fuera de la empresa por lo que en algunos casos implementar medidas como vigilancia permanente, transporte de personal e incluso gestión de servicios, son vitales para lograr una tranquilidad en las personas que para ellos laboran sin embargo su capacidad financiera e infraestructura no les permiten adoptar muchas medidas de seguridad, ver gráfico 5.

Gráfico 5. Importancia de la seguridad de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia (2019)

Conclusiones

Al analizar las deficiencias que prevalecen en las pequeñas organizaciones se confirma la hipótesis planteada en la que se expone: *Las pequeñas organizaciones carecen de elementos para cumplir los requisitos necesarios para brindar una buena calidad de vida laboral para sus colaboradores.*

Ya que en su mayoría no cuentan con las características indispensables para brindar una Calidad de Vida Laboral debido a la escasez de Recursos financieros, Capacitación en temas de Administración y desarrollo de personal e Infraestructura necesaria para operar. Sin embargo, es conveniente su fortalecimiento en los renglones antes mencionados durante su etapa de inicio y desarrollo sentando las bases que marca la normatividad aplicable a la RSE. Al retomar las buenas prácticas que en estas organizaciones se operan diariamente, significa no iniciar “en ceros” ya que representan una herramienta de apoyo para iniciar con la cultura de la RSE.

Con las disposiciones que indica la Norma ISO 26000 respecto los aspectos que contribuyen a tener trabajadores con una Calidad de Vida Laboral, se infieren los siguientes puntos:

La micro, pequeñas y medianas empresas son organizaciones que deben fortalecer sus estructuras organizacionales, formalizar sus procesos y fortalecer su infraestructura y para ello necesitan un gran impulso y el aval de las políticas públicas que las ayuden a subir al siguiente peldaño de la economía formal.

Por ser organizaciones con un impacto social importante, las pequeñas organizaciones pueden ser el eje de un cambio trascendente en la economía del país y convertirse en herramientas de cambio para solidificar la base de los diferentes sectores productivos.

La responsabilidad social empresarial, no es exclusiva de las grandes organizaciones si se impulsa a las pequeñas empresas desde sus inicios y se les brinda el acompañamiento que requieren para salir a flote en la tempestad de los mercados.

Referencias

- Alves, C. D. (2013). Vida con Calidad y Calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. Recuperado el 10 de 07 de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- CEPAL, C. E. (2018). MIPYMES EN AMÉRICA LATINA, *Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Santiago: Impreso en Naciones Unidas, Santiago.
- COM, C. d. (18 de 07 de 2001). *European Parliament*. Recuperado el 27 de 08 de 2019, de http://eeas.europa.eu/archives/delegations/mexico/documents/eu_mexico/consulta_libro_verde_es.pdf
- Cruz, V. J. (29 de 05 de 2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. (U. d. Norte, Ed.) *Pensamiento y gestión*(45), 58-81.
- Gabriel, M. S. (2013). *Gestión de Recursos Humanos en PYMES*. Córdoba, Argentina: Universidad Blas Pascal.
- García, J. A. (2017). *Informe de Gira Académica Calidad de Vida de los Trabajadores de la Salud. Los Casos de México y Chile*. Bucaramanga, Chile.
- Granados, P. I. (2011). Calidad de vida laboral, Historia, Dimensiones y Beneficios. *II PSI*, 14(2), 271 - 276. Recuperado el 25 de 07 de 2019, de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- INADEM. (2013-2018). *El Libro Blanco, Política de MIPYMES /INADEM*. Obtenido de INADEM: <https://www.inadem.gob.mx/wp-content/uploads/2018/12/Libro-Blanco-POLI%CC%81TICA-DE-MIPYMES.pdf>
- ISO. (01 de 11 de 2010). *Norma Internacional ISO 26000. Norma Internacional ISO 26000*. Ginebra, Suiza,.
- Mendoza, V. A. (2018). *La Responsabilidad Social y La Pymes en El Ecuador*. Málaga, España: Universidad de Málaga.
- Nuño, D. L. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Portales, G. P. (Junio de 2017). El talento humano como factor de éxito en las pymes. *Alter, Enfoques Críticos*(15). Recuperado el 03 de 05 de 2019
- Vives, A. C. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMES de Latinoamérica*. Washington DC: Banco Interamericano.