



CENTRO DE APOYO AL DESARROLLO LABORAL



Konrad
Adenauer
Stiftung

Las Buenas Prácticas Laborales en un contexto de cambio

Rodolfo Eróstegui Torres

La Paz - Bolivia
2011



CENTRO DE APOYO AL DESARROLLO LABORAL



Konrad
Adenauer
Stiftung

Las Buenas Prácticas Laborales en un contexto de cambio

Rodolfo Eróstegui Torres

La Paz - Bolivia
2011

Primera edición, diciembre 2011

D.L. N° : 4 - 1 - 2969 - 11

Elaborado por: Rodolfo ErosteGUI Torres

© LABOR

*Calle Gregorio Reynolds 612
(Edificio María Cristina)
Piso 8 Oficina 8-A, Plaza España,
Sopocachi. Teléfono 591-2-2420167.
Correo electrónico: info@labor.org.bo
www.labor.org.bo*

*Diagramación e impresión:
"Garza Azul" Impresores & Editores
Teléfono 2232414 • Casilla 12557
Email: garzaazul@megalink.com*

La Paz - Bolivia

ÍNDICE



<i>Prefacio</i>	5
1. Introducción	7
2. Antecedentes	9
a) Incremento de la eventualidad y del empleo de tiempo parcial.....	10
b) Incremento de las jornadas laborales	10
c) Insuficiencia de los ingresos laborales.....	11
d) Deterioro en el acceso al seguro de salud y otros beneficios sociales	12
3. Gestión de Recursos Humanos	15
4. La Responsabilidad Social	19
a) Quiénes implementan las prácticas de RSE	20
b) Las normas privadas de RSE	21
c) Las normas privadas de RSE: El Triple Sello	24
5. Las Buenas Prácticas Laborales	33
a) Trabajo decente y los convenios fundamentales de la OIT y las Buenas Prácticas Laborales	37

6. Método de evaluación de las BPL	41
6.1 Acciones.....	41
6.1.1 Contrato de Trabajo	42
6.1.2 Extinción de la relación laboral	44
6.1.3 Finiquitos	45
6.1.4 Remuneraciones	46
6.1.5 Obligaciones del empleador con la seguridad social	47
6.1.6 Con impuestos internos	48
6.1.7 Planillas	48
6.1.8 Seguridad e Higiene en el Trabajo.....	49
6.1.9 Reglamento Interno.....	54
6.1.10 Organizaciones de Trabajadores	55
6.1.11 Conflicto Laboral.....	55

4

7. Cuestionario de autoevaluación	59
--	-----------

PREFACIO



La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa forma parte de los postulados y principios rectores de la Economía Social de Mercado (ESM) y es un campo en el que tradicionalmente viene trabajando desde hace varios años atrás la Fundación Konrad Adenauer, tanto en América Latina como en Bolivia en las esferas empresariales, academia, como también en la sociedad civil. Por tanto, es de interés de la Oficina Bolivia de la Fundación Konrad Adenauer analizar, difundir la temática y reflexionar sobre las bondades de la RSE en todos los ámbitos.

Es de conocimiento general que la RSE consiste en: “Realizar negocios y actividades económicas basados en principios éticos y apegados al cumplimiento de la Ley”. De manera tal, que la base de la responsabilidad social está en la concepción de la empresa como una organización que responde principalmente a criterios y principios éticos de comportamiento. Así, la empresa tiene un rol importante ante la sociedad y ante el entorno en el cual opera y realiza sus actividades.

La concepción de la RSE como parte de la gestión de negocios y dentro de un concepto integral es un tema con casi 10 años de presencia en la región; todas las iniciativas clave se iniciaron en la década de los noventa. Dentro de los ejemplos de RSE practicados, se encuentran: la instauración de energías renovables en fabricación, uso de insumos que no contaminen el medio ambiente; y otras relevantes directamente con la sociedad, como bonos de consumo de servicio a bajo costo, para las familias de bajos recursos económicos, capacitación en diversas áreas técnicas en que opera la empresa y dotación de accesorios y material médico a personas con capacidades diferenciadas.

En Bolivia, debido a las características de su sector empresarial son pocas las empresas que basan sus actividades en principios de responsabilidad social y en la mayoría de los casos lamentablemente no existe una cultura en pro de la RSE. En este sentido, debe reconocerse

que la RSE no es una cultura de la filantropía, toda vez que no pretende que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que sus actividades están orientadas para ser rentables. Sin embargo, implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

En definitiva, la RSE implica el rol que le toca jugar a las empresas sean grandes o pequeñas en pro del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es clave para la realización óptima de los negocios. En donde las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.

La iniciativa más social que una empresa puede desempeñar es el cuidado integral de sus empleados: la garantía de un empleo estable y condiciones dignas de trabajo, prestaciones sociales y una cultura de participación que permita que el empleado se identifique con su empresa. Si ese es el caso, se benefician ambos: la empresa y los empleados. Esta temática se analiza dentro del marco de las Buenas Prácticas Laborales.

6

En esta publicación elaborada por el Centro de Apoyo al Desarrollo Laboral (LABOR) se ha pretendido difundir la temática y establecer los principios básicos de las Buenas Prácticas Laborales, como también este libro presenta las bases conceptuales para que puedan ser tomadas en cuenta por el sector empresarial boliviano sin distinción de tamaño y/o actividad.

Finalmente, agradezco al Lic. Rodolfo Eróstegui por esta publicación y espero que sea un aporte positivo a la difusión y a la generación de una cultura en pro de la responsabilidad social empresarial y, en primer lugar, de la responsabilidad de las empresas hacia sus empleados.

Susanne Käss

Representante en Bolivia de la Fundación Konrad Adenauer

1. Introducción

El concepto de Buenas Prácticas Laborales (BPL) está asociado al de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Lo que se pretende con la RSE es impulsar negocios basados no sólo en principios de respeto a la sociedad y el medio ambiente sino también en la ética y apegados a la ley. La empresa debe lograr beneficios económicos, ese es su objetivo. Pero esto no significa que para lograr el beneficio tengan que actuar en forma no amigable con el medio ambiente y en forma prepotente con los trabajadores y la sociedad que los cobija.

Lo que se pretende con la RSE es lograr que las empresas sean sostenibles tanto desde la perspectiva económica como desde la social y medio ambiental. Esto sólo se puede lograr si la empresa logra un equilibrio en esas tres dimensiones.

Cuando la empresa focaliza su atención hacia el interior de la empresa lo que impulsa son prácticas enmarcadas en la legislación aplicable: Legislación laboral, salud y seguridad laboral, seguridad social fundamentalmente.

Las empresas que impulsan prácticas de RSE tienen necesariamente que partir de su primer entorno: el interior de la empresa. La principal responsabilidad que tienen es con sus trabajadores, porque sin ellos no sería posible el funcionamiento

de la empresa y por lo tanto no se podría alcanzar los objetivos trazados inicialmente. Si la empresa ya solucionó los principales problemas internos; entonces puede enfocar su actividad como empresa socialmente responsable con otros actores sociales. Pero en ningún caso descuidar a su principal entorno.

En este documento analizaremos en primer término los antecedentes que impulsaron a las empresas a retomar su liderazgo en materia social, luego veremos algunos aspectos de la gestión de recursos humanos para posteriormente pasar al análisis de los aspectos fundamentales de la RSE y las BPL. Por último presentamos un cuestionario para realizar una autoevaluación al interior de su empresa.

Queremos agradecer a la Fundación Konrad Adenauer por su colaboración en la redacción, publicación y en el apoyo para la realización de talleres sobre Buenas Prácticas Laborales.

2. Antecedentes

En las últimas décadas a nivel mundial presenciamos un deterioro de las relaciones laborales expresadas por el crecimiento del sector informal, por un mayor número de trabajadores vinculados a pequeñas empresas, inestabilidad laboral, una debilidad de la representación sindical, crecimiento del trabajo infantil, manifestación real de la discriminación, y, en general, un deterioro del medio ambiente de trabajo.

En el país este fenómeno lo caracteriza el Ministerio de Producción y Microempresa de la siguiente manera: “por un decremento de la población asalariada, que pasó del 53% en 1989 al 48% el año 2000; el subempleo por ingresos se incrementó del 23.5% al 27.9% entre 1995 y 2000; los ingresos de los obreros se estancaron, mostrando un incremento del 2.7% en toda la década de 1990; los trabajadores eventuales pasaron del 21.1% al 25.2% entre 1989 y 1995, y la tasa de sindicalización se redujo del 25.6% al 19.7% de la población asalariada entre 1989 y 2000”. Durante este período, se refiere al comprendido entre 1985 a 2007, la situación de la población trabajadora se vio empeorada por la proliferación de formas atípicas de contratación, que tomó la forma de trabajadores a domicilio, subcontratación de micro y pequeñas unidades productivas artesanales, e incluso la forma de contratos civiles para operarios industriales”¹.

1 Ministerio de Producción y Microempresa, Memoria Institucional Gestión 2008. Editado por Ministerio de Producción y Microempresa. La Paz, 2008 P. 5

La precarización de las condiciones de trabajo también es observable a través de las transformaciones ocurridas en las formas de contratación de la fuerza de trabajo asalariada, la duración de las jornadas de trabajo y la marginación de beneficios sociales reconocidos por la legislación laboral.

Este proceso no solo afecta a los trabajadores (formales e informales) sino también a las empresas. El mundo se torna conflictivo.

a) Incremento de la eventualidad y del empleo de tiempo parcial

La eventualidad en el empleo alcanzó en 1995 al 25% de los asalariados, verificando un incremento inusitado desde un 10% que significaba en los años previos al ajuste. Adicionalmente, se verificó el aumento de empleos de jornada parcial y de corta duración, que afectó no sólo a los segmentos informales de la economía, sino también crecientemente a empresas privadas y a empresas e instituciones públicas. En general, estos empleos no cuentan con una serie de beneficios que la ley establece para contratos permanentes.

10

b) Incremento de las jornadas laborales

Las jornadas semanales promedio de trabajo aumentaron de manera importante durante el largo período de más de una década del ajuste, lo que revela que el crecimiento del empleo estuvo acompañado por una prolongación del tiempo de trabajo, aunque no necesariamente retribuido de forma proporcional.

En dicho período, las jornadas semanales promedio se incrementaron en un par de horas para el conjunto de los ocupados, aunque al interior de las categorías fueron los obreros los más afectados. Dichos trabajadores vieron aumentar sus jornadas de manera constante, de manera que el promedio semanal de horas

trabajadas que en 1989 alcanzaba a 49.6, en 1997 ya superaba las 51.6 horas.

No está de más mencionar que la duración del tiempo de trabajo ha sido también afectada por la presencia de dobles jornadas o actividades secundarias a las que se ven obligados muchos trabajadores acicateados por la insuficiencia de sus ingresos.

c) Insuficiencia de los ingresos laborales

En el ámbito de los ingresos laborales reales, si bien se puede observar una tendencia al crecimiento de los ingresos provenientes de la actividad principal en el período 1989- 1997, la magnitud de los mismos no guarda relación con las necesidades reales de los trabajadores y sus familias.

Es importante señalar que el comportamiento de los ingresos laborales es diferenciado, tratándose de ramas de actividad o de categorías ocupacionales. Al interior de las ramas, mientras la tasa de crecimiento promedio de los ingresos en la industria fue de 2,75%, la de otras ramas (entre las que destacan las actividades financieras) fue de 5.05%.

Desde la óptica de las categorías ocupacionales, se pueden observar importantes asimetrías: los ingresos laborales de los trabajadores del hogar disminuyeron a una tasa anual promedio de 0,77%, los correspondientes a los profesionales crecieron anualmente menos del 0,5%, los ingresos de los obreros se incrementaron a razón de 1,3% anual, los de los empleados aumentaron a una tasa de 4,7% y los pertenecientes a los patrones-empleadores se elevaron a una tasa de 5,4%. De este modo, el comportamiento de los ingresos laborales reales se resumen en un incremento general, pero con un ritmo más favorable para las categorías no asalariadas.

Sin embargo, en el comportamiento de los ingresos hay que tener en cuenta que su incremento vino acompañado por la extensión de las jornadas de trabajo, por lo que el porcentaje de variación anual

del salario total, oculta un comportamiento distinto del salario por hora. Así, por ejemplo, el incremento anual del salario horario de los obreros (1.09%) resulta siendo menor que el incremento del salario total debido a ese fenómeno.

Con todo, es indispensable señalar que los aumentos producidos en los ingresos laborales se han dado sobre niveles muy bajos y claramente insuficientes respecto a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Esto puede comprobarse al comparar su magnitud con el de una canasta básica de alimentos. En 1997 el ingreso promedio de los obreros constituía apenas el 87% del valor de dicha canasta, mientras que los empleados percibían un ingreso promedio que cubría 1.6 canastas básicas de alimentos.

d) Deterioro en el acceso al seguro de salud y otros beneficios sociales

12

Otro indicador importante sobre las condiciones laborales vigentes es el referido al acceso del trabajador a algún tipo de sistema de seguridad social que cubra, por lo menos, las necesidades relacionadas con la salud.

La información estadística disponible para los primeros años del ajuste, señala un deterioro importante en varios sectores del mercado de trabajo. En efecto, el reducido nivel de acceso al seguro de salud muestra una tendencia al deterioro, pues de ser casi la mitad de los asalariados los que tenían ese servicio en 1989, en sólo tres años esa cobertura cayó a menos del 30%.

De acuerdo a la legislación vigente los asalariados deberían percibir una serie de beneficios colaterales a su salario, tales como el aguinaldo, la prima por utilidades, el bono de producción y otros, por ello su falta de percepción puede considerarse un indicador adicional de precarización de las condiciones laborales. Del total de asalariados ubicados en las ciudades capitales, el 35.1% no recibía ninguno de esos beneficios complementarios en el año 1989; tres años más tarde, esa situación empeora, aumentando el número de trabajadores sin ningún beneficio adicional al 46.8% del total.

Tabla 1: Principales problemas laborales por tamaño de empresa

Sector	Madera		Textiles		Alimentos		Servicios		Plásticos		TOTAL EMPRESAS	
	PEQUEÑA	MEDIANA	PEQUEÑA	MEDIANA	PEQUEÑA	MEDIANA	PEQUEÑA	MEDIANA	PEQUEÑA	MEDIANA		
Aspecto/Tamaño Empresa y número observaciones												
Situación sociolaboral												
Contrato escrito					✓					✓	4	
Contrato Colectivo											0	
Negociación Salarial											9	
Cumplimiento Jornada Laboral/horas extras					✓					✓	9	
Aportes a la CNS											7	
Depósitos AFP											7	
Libertad Sindical											3	
Trabajo Infantil	✓				✓						5	
Discriminación	✓										3	
Trabajo Forzoso											0	
Desarrollo personal/profesional											6	
Situación del Medio Ambiente	P	M	G	P	M	G	P	M	G	P	M	G
Polvo	✓											6
Ruido	✓											10
Humedad												6
Temperatura	✓											9
Iluminación	✓											7
Posturas de trabajo												12
Riesgos mecánicos	✓											8
Riesgos químicos												4
Riesgos eléctricos	✓											12
Riesgos biológicos	✓											9
Ropa de trabajo	✓											8
Equipos de Protección Personal	✓											7
Espacio	✓											2

Fuente: Elaboración propia

Al parecer ahora hay más conciencia por parte de los empresarios de la necesidad que tiene la humanidad de crear condiciones de reproducción social y ecológica más sostenibles. Por ello los se va popularizando entre los empresarios el concepto de derechos humanos y, sobre todo su contenido laboral, pero también consideran importante la protección del medio ambiente. Existe ahora una corriente muy fuerte a nivel mundial de que no hay desarrollo posible sin la protección de los derechos humanos de los trabajadores y el cuidado del medio ambiente.

En el país, un grupo cada vez más importante a la cabeza de la Cámara Nacional de Industrias (CNI) están impulsando distintas iniciativas que estimulan la Responsabilidad Social de las Empresas, contando para ello con el apoyo de instituciones como el Centro de Promoción de Tecnologías Sostenibles (CPTS), de LABOR, entre otras, que a su vez reciben apoyo de la cooperación internacional, entre ellas la de la Fundación Konrad Adenauer (KAS).

3.

Gestión de Recursos Humanos

Generalmente la administración de personal en las empresas tiene como finalidad la creación de las condiciones laborales mediante la cual los vinculados a las empresas mejoran su desempeño, a partir de la motivación y el entrenamiento.

Sin embargo algunos encargados de recursos humanos consideran que su labor consiste controlar el ingreso de los trabajadores, preparar la planilla de pagos, conceder o negar permisos cuando un trabajador lo solicite, etc. Otros creen que todos los miembros de una empresa bajo su cargo deben obedecer a ciegas sus instrucciones.

Pero la gestión de los recursos humanos² debemos considerar como lo hacen la mayoría de los teóricos de este tema a “todas las previsiones, medios que se orientan a procurar justicia y armonía dentro de los ámbitos de trabajo, así como lograr el mayor grado de eficacia interna y externa de cualquier empresa”³.

El concepto de recursos humanos⁴, se comenzó a utilizar, a principios del siglo XX, debido al crecimiento y a la complejidad de las funciones de las personas al interior de las empresas. Inicialmente se la denominó como relaciones industriales. Desde esa época a

2 Algunos autores utilizan el concepto de Administración de Recursos Humanos.

3 MORA, Consuelo y Otros. Administración de Recursos Humanos. México 1996.

4 “Se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. (Idalberto Chiavenato Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Edit Mc Graw Hill).

la nuestra se debatieron muchos modelos de administración de recursos humanos. Inicialmente se consideraba únicamente analizar la adaptabilidad de las funciones de la gestión de los recursos humanos a las estrategias organizativas definidas con anterioridad por la alta gerencia. Se buscaba encontrar la relación existente entre la gestión del personal a las características del entorno.

De este tipo de enfoque se pasó al análisis de los trabajadores y sus capacidades. En esta concepción se cree que existen conflictos teóricos y prácticos para considerar al factor humano como un verdadero recurso empresarial. Por ello la gerencia de recursos humanos busca elaborar estrategias de para integrar a los empleados a las empresas para lograr de esa manera un comportamiento de solidaridad con los objetivos de la empresa. Estas posturas se deben fundamentalmente porque estaban vivas las ideas de la lucha de clases. Por ello tanto trabajadores como empleadores se veían como enemigos. Por ello la estrategia de la gestión de recursos humanos se centra en la promoción de un comportamiento armónico de trabajadores y empleadores.

16

En la actualidad lo que se busca cómo se pueden crear ventajas competitivas con los recursos humanos con que la empresa cuenta a partir de las mejores prácticas de gestión. De esta manera se pasa a considerar que “las organizaciones surgen, precisamente, para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan coordinada y conjuntamente”⁵.

Los modelos de administración de recursos humanos generalmente están basados en el análisis del entorno concreto a partir de los siguientes componentes:

- **El personal vinculado a la empresa**

Se toman en cuenta los siguientes aspectos

- Conocimientos
- Habilidades profesionales

Estos aspectos constituyen las reservas de recursos que permanentemente tienen que ser modificados dada su característica humana: aprenden a realizar nuevas actividades y a manejar nuevas tecnologías.

- **Comportamiento y la capacidad de relacionamiento entre los individuos**

Esto es fundamental dado que en la actualidad se considera que las empresas están constituidas por personas y las organizaciones dependen de ellos para lograr sus objetivos.

- **Gestión estratégica**

Aquí se analizan las prácticas empresariales y laborales, más allá de la función eminentemente técnica y administrativa. Se contempla los siguientes aspectos:

- Diseño de tareas
- Responsabilidades
- Entrenamiento
- Sistema salarial

Si se logra armonizar estos aspectos, la empresa puede lograr una verdadera y sostenible ventaja competitiva si se logra armonizar los tres componentes. Para lograr se tienen algunos requisitos vinculados a las Buenas Prácticas Laborales:

- a) La estabilidad del empleo.
- b) Mecanismos de contratación de personal que faciliten la idoneidad de adaptación puesto-individuo.
- c) Política salarial vinculada a los resultados obtenidos y a las metas formuladas.
- d) Posibilidades de formación continúa.
- e) Desarrollo de la profesión.
- f) Estímulo del trabajo en equipo.
- g) Descentralización.
- h) Transparencia en los sistemas de información necesarios para cada nivel organizativo.

4.

La Responsabilidad Social

Las prácticas que realizan las empresas y que impulsan las instituciones como programas de RSE, incluyen desde actividades vinculadas al marketing, pasando por actos de filantropía hasta llegar a la gestión socialmente responsable de la empresa.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁶, conjuntamente con otras instituciones, define la RSE de la siguiente forma:

La “Responsabilidad Social Empresarial” es la **respuesta** que debe dar la empresa a la **expectativa** de los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Se dice que es una **respuesta** porque la empresa toma una acción determinada para corresponder a las que otro(s) realiza en favor de la empresa. Entonces se parte del supuesto que los trabajadores, vecinos, autoridades, proveedores, acreedores, etc. aportan con su trabajo, capital, materias primas, incomodidad, etc. para que la empresa pueda desarrollarse.

Se dice **expectativa** porque las personas e instituciones que aportan tienen la esperanza de conseguir algo a cambio. El

6 OIT, ANDI, JCI, Manual de Balance Social (Versión actualizada). Bogotá Colombia. 2001.

trabajador espera su salario, jubilación, protección a su salud, etc. Las autoridades que la empresa pague sus impuestos. Los vecinos esperan colaboración.

También de esta definición se puede concluir que la empresa actúa en dos ámbitos: uno el interno que centra su atención en el recurso humano que trabaja en la empresa y, la segunda tiene que ver con los sectores con los que la empresa tiene relaciones (socios, clientes, proveedores, autoridades, etc.).

Decimos que la RSE es una práctica de gestión de la empresa porque es un conjunto de políticas, prácticas y programas que están incorporadas al proceso de producción o al conjunto de operaciones de las empresas así como a la forma democrática de tomar decisiones sin pérdida de autoridad.

En otras palabras la RSE es una forma de administrar una empresa sobre la base de criterios de respeto a la ética, las personas, las comunidades y el Medio Ambiente.

20

a) Quiénes implementan las prácticas de RSE

Las empresas, sin importar su tamaño, interactúan con un conjunto de personas e instituciones de las que brotan compromisos económicos, gremiales, sociales, jurídicos y, en algunos casos, políticos.

Por ejemplo, el contratar trabajadores conlleva varios compromisos:

- **Jurídicos**, el contrato laboral
- **Social**, afiliación a la Caja de Salud y a la Administradora de Fondo de Pensiones que corresponda al trabajador.
- **Económico**, pago de sueldos, impuestos, etc.
- **Político**, si en la empresa trabajan más de 20 personas, estos pueden organizarse sindicalmente sin que pueda oponerse la gerencia.

- **Gremiales**, la empresa puede afiliarse a una cámara empresarial que le corresponda o, a la asociación gremial respectiva.

Por esta razón la responsabilidad social tiene que ser practicada por todas las empresas y no sólo por las grandes o empresas transnacionales.

Las grandes corporaciones se dieron cuenta que esta práctica incrementa su productividad al mismo tiempo que emiten una imagen positiva de la compañía, por ello inicialmente esta práctica se difundió ampliamente en los segmentos empresariales superiores. Sin lugar a dudas una estrategia de RSE por parte de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) puede aumentar el margen de competitividad además de causar un impacto económico, social y medio ambiental positivo.

Ahora bien el impacto que pueda causar la práctica de RSE por una PYME no es comparable con el que pueda causar una multinacional o gran empresa nacional. Pero si esta práctica se difunde ampliamente entre las PYMES, seguramente veremos un impacto positivo mayor que el que provoca una gran transnacional.

21

Muchas grandes empresas socialmente responsables están impulsando entre las PYMES con las que tienen relación en la cadena de valor la práctica de la RSE para efectos de una certificación.

b) Las normas privadas de RSE

En los últimos años se comenzó un debate a nivel internacional a raíz de la elaboración de normas privadas de RSE como la SA 8000 o la AA 1000. Pero cuando alcanzó su nivel más alto fue cuando la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) comenzó a elaborar la norma/guía ISO 26000, que ahora es una realidad.

La ISO 26000 es una guía de aplicación voluntaria y que da pautas de actuación a las organizaciones en las áreas de su responsabilidad

social como el medio ambiente, los derechos humanos (laborales) y los derechos de los consumidores.

Se sabe que desde el inicio del debate para la elaboración de la norma/guía no fue fácil, se demoró más de 6 años para pasar de la fase DIS (borrador) a la FDIS (aprobación y publicación). Al final, hace más de un año, la mayoría de los países dieron su consentimiento para evolucionar de la fase DIS. Esta norma/guía supero todos los controles de calidad que la propia ISO cuenta.

Respecto a la norma ISO, en materia de recursos humanos, podemos señalar que generalmente las empresas (no sólo en Bolivia) están ante legislaciones muy ampulosas y estrictas. Esta norma, la ISO 26000 que se basa, para el caso boliviano, en la normativa nacional aplicable a la gestión de recursos humanos, facilita el cumplimiento de las mismas de una manera consensuada. Parte del fomento voluntario de la responsabilidad que las organizaciones (empresas) tienen con los recursos humanos que están vinculados con ellos. Los plasman en documentos de compromiso voluntario respecto a cumplir con la legislación, pero también con el desarrollo personal de los trabajadores.

La ISO 26000 puede ser aplicada a empresas grandes como a pequeñas, del ámbito público o privado, productivos o de servicios. Es decir a toda organización que desee tener un comportamiento basado en las prácticas socialmente responsables.

Al parecer lo que se pretende con esta norma es:

Apoyar a las empresas a tener prácticas socialmente responsables respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales y los estilos de desarrollo económico.

Con la norma/guía se puede hacer más operativa la RSE pues tiene los instrumentos para identificar a los stakeholders. Esto da una mayor credibilidad ante las contrapartes con las que la empresa tiene relaciones.

Es un instrumento que da consistencia a la empresa en su comportamiento social y de esa forma evita conflictos. Esta norma abarca los siguientes aspectos:

- Actividad Laboral, Niños,
- Labor Forzoso
- Higiene y Seguridad
- Libertad de Asociación
- Discriminación
- Acción Disciplinaria
- Horario Laboral
- Remuneración y Compensación
- Gestión, Sistema de
- Iniciativas “Verdes”
- Responsabilidad fiscal financiera
- Obligatoriedad legal y regulatoria
- Requisitos contractuales

La SA 8000, la AA 1000 y últimamente se está trabando en la norma ISO 26000 de responsabilidad.

La SA 8000 es una norma de auditoria y, por lo tanto verificable, que certifica que la empresa da cumplimiento a los criterios establecidos de responsabilidad. Esta norma es susceptible de aplicar a las pequeñas, medianas y grandes empresas, con la finalidad de demostrar a los clientes y los actores interesados que el bienestar de sus trabajadores es fundamental en el desempeño de sus actividades. Con esta norma se pretende garantizar los derechos humanos básicos de los trabajadores. La AA 1000 es una norma que pretende medir la conducta ética en las empresas así como la calidad de la información que estas hacen públicas tanto en sus aspectos financieros, productivos, calidad, etc. Esta también es una norma de auditoria pero que no es certificable.

El proyecto de construcción de una norma ISO 26000 pretende cubrir un espacio que la ISO no había abarcado. Con la ISO 9000 se normó la calidad de los productos, con la ISO 14000 se interviene en los aspectos del medio ambiente y con la ISO 26000 se pretende incursionar en el campo social. Esta última ISO es aplicable a cualquier organización constituida legalmente.

c) Las normas privadas de RSE: El Triple Sello

En los últimos años asistimos al crecimiento de algunas tendencias sociales que las creíamos superada. Se ve con mayor frecuencia la presencia de niños y niñas trabajando en algunos sectores, también existen denuncias sobre la existencia de trabajo forzoso en algunas regiones agrícolas, y la discriminación por género, raza, condición física, cultural, etc. Esto está provocando algunas asimetrías sociales que difícilmente podrán ser superadas si es que no se toman medidas importantes.

Para evitar el crecimiento del trabajo infantil en Bolivia se aprobó el Código Niño, Niña y Adolescente que en su título VI denominado “Derecho a la protección en el trabajo” establece las prohibiciones del trabajo infantil y cuáles son las peores formas de este trabajo que tienen que ser eliminadas. La discriminación que se agudiza en Europa contra los negros, latinos y de otras razas también se presenta en nuestro país.

24

El trabajo forzoso prohibido, por disposiciones que emanaron desde el gobierno de Simón Bolívar, nuevamente fueron visibilizadas en las regiones chaqueñas de nuestra nación. Frente a esta situación la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprobó lo que se denomina los derechos fundamentales del trabajo en la que precisamente hacen hincapié en los aspectos que señalamos: Erradicación de las peores formas del trabajo infantil así como del trabajo forzoso y lucha frontal contra las formas de discriminación.

Si bien en el país estos aspectos son considerados en nuestra normativa, y que están presentes en la antigua y nueva Constitución Política del Estado, en distintas Leyes y Decretos, no se ha podido hasta ahora lograr efectos positivos visibles en estos campos, por ello la iniciativa del Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE), el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), con asistencia técnica de la UNICEF, y conjuntamente con algunas empresas, ONGs, y muchísimos técnicos y especialistas, redactaron

la Norma Privada denominada el Triple Sello que no es otra cosa que una herramienta que intenta coadyuvar a poner en práctica todo el arsenal jurídico para erradicar estas formas perversas de comportamiento de la sociedad que atentan contra los derechos humanos, así también para que las empresas nacionales tengan un plus para comercializar sus productos con una ventaja competitiva o mejorar sus prácticas de Responsabilidad Social.

La iniciativa del Triple Sello, en palabras de Gordon Jonathan Lewis, representante de UNICEF en Bolivia, además de obedecer a los principios del Pacto Global, contribuir a los Objetivos del Milenio, promover los derechos humanos y los derechos de la niñez y adolescentes genera oportunidad para establecer mecanismos de cumplimiento de e

Por lo tanto, nosotros estamos en condición de afirmar que la Norma Privada denominada “Triple Sello”, no sólo es una herramienta de comercio internacional sino fundamentalmente, una norma que la aplicarán los empresarios en su gestión diaria dentro sus empresas. Por ello toda empresa que certifique el “Triple Sello”, al igual que la ISO 9000 de calidad, ISO 14000 de medio ambiente u otra, tendrá que tomar las medidas para que a lo largo de la cadena que está inserto no exista trabajo infantil, discriminación, ni trabajo forzoso.

<p>LIBRE DE DISCRIMINACIÓN</p>	<p>Asegurar al comprador responsable que un determinado producto está libre de discriminación en toda la cadena productiva</p>	<p>- Clasificación de las peores formas generales de discriminación. - Formas de discriminación según direccionalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política del Estado. - Declaración Universal de los Derechos Humanos. - Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. - Pacto Internacional de derechos Económicos, Sociales y Culturales. - Convención sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer. - Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial. 	<p>NB 56013</p> <p>Perfil del cargo y anuncios de requerimientos de personal debe basarse en : conocimiento, habilidades, competencias, aptitudes, potencial.</p> <p>El reclutamiento debe garantizar la igualdad de oportunidades, sin discriminación de nacionalidad, genero, raza, origen étnico, ancestros, militancia política, religión, creencias, discapacidad, estética, edad, orientación sexual.</p> <p>La selección de postulantes debe estar de acuerdo a la política y procedimientos de reclutamiento de la empresa.</p> <p>El contrato debe garantizar la diversidad de la empresa y la protección de los trabajadores de cualquier práctica discriminatoria.</p> <p>Asegurar la igual remuneración para idéntico nivel y responsabilidad.</p> <p>Todos los empleados deben tener acceso proporcional a los beneficios adicionales de acuerdo a los niveles o cargos que desempeñen.</p> <p>Las sanciones deben ser aplicadas sin distinción de rango o cargo que ocupe la persona que haya violado los reglamentos.</p> <p>Acordar edades de retiro flexibles, permitiendo al empleador trabajar el tiempo que desee o que esté capacitado para hacerlo.</p> <p>Los accesos e instalaciones de la empresa deben ser adecuadas para personal con discapacidad motora en las ampliaciones y construcciones nuevas que se realicen.</p> <p>Se debe evitar que el ambiente y horarios de trabajo sean sólo aplicables a personas solteras o sin responsabilidades familiares.</p> <p>La Norma también incluye aspectos relacionados a : Prácticas discriminatorias. Respeto a la diversidad. Métodos de control.</p>
<p>LIBRE TRABAJO FORZOSO</p>	<p>Asegurar al comprador responsable que un determinado producto es elaborado libre de trabajo forzoso en toda la cadena productiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situaciones de trabajo forzoso. - Trabajo forzoso impuesto por el Estado. - Trabajo forzoso con fines de explotación sexual comercial. - Trabajo forzoso con fines de explotación económica. 	<ul style="list-style-type: none"> -Convención sobre esclavitud de la sociedad de naciones. - Ley General del Trabajo. - Ley de Reforma Agraria. - Ley de código penal. - Convenio No 29. - Convenio No 105 (OIT) 	<p>La NB 56015 contempla aspectos relacionados con: Contratación y los requisitos de contratación. Condiciones laborales. Transporte, vivienda, salud, alimentación, condiciones seguras de trabajo, condiciones para familiares, horarios de trabajo, horas extras, descansos, contrato y desvinculación, quejas, denuncias, llamadas de atención, acoso laboral.</p> <p>Remuneraciones. Formas de pago, adelantos de sueldo o salario, planilla de registro de pago, planilla de producto entregado o recibido. Proveedores. Selección de proveedores, inscripción como proveedores, proveedores internacionales.</p>

<p>LIBRE DE TRABAJO INFANTIL OBJETO: Esta norma establece los requisitos sobre Libre de trabajo infantil toda su cadena productiva de la industria</p>	<p>Documentos Generales Documento que evidencie la política de RSE en la empresa (Carta de intención, carta fundacional, Código de ética, Código de conducta, declaración u compromiso. Manifestación que "La Empresa" aplica LTI a determinados productos. Documentos para la verificación del cumplimiento de requisitos Registro de la documentación relacionada con la norma LTI: Documentos que prueben la edad de los trabajadores al momento de la contratación. Los documentos exigidos en los puntos Si corresponde, el documento donde se pruebe la contratación de adolescentes entre 16 y 18 años en calidad de aprendices y el procedimiento de enseñanza- aprendizaje. Documentos de compromiso exigidos en el punto Documentación de las auditorías realizadas a proveedores exigidos en el punto</p>
<p>REQUISITOS GENERALES DE LA EMPRESA:</p>	<p>REQUISITOS PARA TRABAJADOR</p>
<p>REQUISITOS MINIMOS PARA EL TRABAJADOR</p> <p>CAMPAMENTOS "Peores formas de Trabajo Infantil" PARA TRABAJOS PELIGROSOS: Contratación sólo de solter@s mayores de 18 años y sin hijos. Contratación sólo de hombres o mujeres mayores de 18 años que no traigan a su familia al campamento El campamento del trabajador debe estar en áreas alejadas de las zonas de trabajo, de modo que sea imposible el traslado a pie de menores. Trabajo mecanizado no debe ser operado por menores de 18 años. Debe existir un lugar destinado para el resguardo infantil con profesionales "Trabajos Ligeros": TRABAJOS ACEPTABLES PARA ADOLESCENTES Documento de identidad. Permiso de trabajo firmado por padre, tutor o encargado y certificado por notario o emitido por la defensoría de la niñez</p>	<p>PRODUCCION PRIMARIA O DE CAMPO</p> <p>Requisitos que deberán tener los campamentos en cuyas inmediaciones puede darse situaciones de trabajo infantil Prever medidas necesarias para evitar la creación potenciales mercados para el trabajo infantil en los alrededores o inmediaciones de la empresa Requisitos para empresas agrícolas familiares en las que los niños son miembros de la familia del titular de la propiedad agrícola e integran con la familia el grupo de trabajo. Se debe aplicar los siguientes criterios:</p>
	<p>REQUISITOS DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL</p> <p>Requisitos para empresas que tienen producción industrial -No contratar a ningún menor de 18 años para "trabajos peligrosos" -Se podrá contratar adolescentes de 16-18 años para "trabajos ligeros" en calidad de aprendiz. -Asegurar la no presencia de menores de 14 años en toda la línea de producción: Recepción Procesamiento Empaqueado Despacho -Debe existir separación física entre zona industrial y zona agrícola. -Cumplir con el requisito par a el trabajo en industria -La Empresa debe contar con un sistema de tutoría, registro y seguimiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</p>
	<p>REQUISITOS PARA PROVEEDORES</p> <p>En el proceso de selección se deben efectuar las siguientes acciones: -Informar y divulgar acerca de la norma LTI par el obligatorio cumplimiento por cada uno de los proveedores. -Evaluar y dar ayuda al proveedor para la aplicación de la norma. -Evaluar las condiciones del proveedor. INSCRIPCIÓN COMO PROVEEDOR Cumplir con los requisitos par a el proveedor. <i>Obligaciones Del Proveedor</i> -Cumplir con los compromisos acerca de trabajo infantil. -Aplicar la metodología "Cambiar lo que hay que cambiar" INCUMPLIMIENTOS Si se presentara deberá</p>

<p>Certificado de salud vigente (1 mes) y extendido por autoridad médica competente</p> <p>Situación escolar: rendimiento adecuado (Para darle continuidad en el caso de que el adolescente esté estudiando)</p> <p>Las empresas deben desarrollar períodos de capacitación al trabajador</p> <p>PRODUCCION INDUSTRIAL</p> <p>"Trabajo Ligero" TRABAJOS ACCEPTABLES</p> <p>Documentos de identidad.</p> <p>Permiso de trabajo firmado por padre, tutor o encargado y certificado por notario o emitido por la defensoría de la niñez</p> <p>Certificado de salud vigente (1 mes) y extendido por autoridad médica competente que contenga los siguientes exámenes que comprueban la aptitud laboral del adolescente.</p> <p>Examen clínico</p> <p>Hemograma</p> <p>Examen de orina completa</p> <p>Radiografía panorámica de tórax</p> <p>Electrocardiograma</p> <p>Situación escolar: que permita verificar el desempeño académico. (para darle continuidad en el caso de que el adolescente esté estudiando).</p> <p>La Empresa debe contar con un registro de seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje</p> <p>REQUISITOS PARA PROVEEDORES</p> <p>El proveedor deberá cumplir con los requisitos anteriormente descritos dependiendo del área donde preste el servicio como proveedor.</p>	<p>"TRABAJOS PELIGROSOS"</p> <p>Deberá certificar mediante auditoría externa la no participación absoluta de menores de edad.</p> <p>"TRABAJOS LIGEROS"</p> <p>deberá certificar mediante auditoría externa:</p> <p>La jornada laboral no es superior a las 8 Hrs en niños de 14 a 18 años.</p> <p>Ningún niño menor de 14 años deberá realizar "Trabajo Ligero", estos solo podrán realizar tareas infantiles, no integrantes del sistema comercial del producto.</p> <p>El trabajo no debe afectar la asistencia al centro educativo</p> <p>Si la empresa contrata personal externo a la familia deberán cumplir con los requisitos para LTI.</p>	<p>-La empresa debe reportar el modo en que desarrolla las siguientes medidas preventivas en sus inmediaciones:</p> <p>Prever medidas necesarias para evitar la creación de mercados potenciales para el trabajo infantil</p> <p>SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA A SUS EMPLEADOS:</p> <p>Se deberá tomar en cuenta:</p> <p>-Asegurar la no participación de menores de 14 años en sus actividades.</p> <p>-Cumplir con los requisitos mínimos para la contratación de trabajadores.</p> <p>-Prohibir la participación de menores de 18 años en "Trabajos peligrosos"</p> <p>SI LA EMPRESA QUE OFRECE SERVICIO DE GUARDERÍA A LOS HIJOS DE LOS EMPLEADOS DEBEN CUMPLIR:</p> <p>-Debe estar separado físicamente de la zona Industrial</p> <p>-El ingreso a la misma debe ser independiente del ingreso a la zona industrial.</p> <p>TRABAJOS EN AMBIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN</p> <p>-No contratar ni permitir el trabajo de 14 años</p> <p>-Asegurar que los adolescentes de 14-18 trabajen en trabajos ligeros.</p>	<p>-Tratar de mejorar estándares para mantener los controles del sello LTI</p> <p>-La empresa se reserva el derecho a prescindir de los servicios.</p> <p>- Tener actitud abierta al monitoreo de la implementación.</p> <p>AUDITORIAS ANUALES:</p> <p>CUANDO NO CUMPLA LAS PRACTICAS</p> <p>-Reforzar, Sensibilizar y capacitar al proveedor.</p> <p>-Dar plazos para aplicar estándares de LTI.</p> <p>-Establecer fechas de verificación y acciones correctivas a nuevas auditorías.</p> <p>-Si las fallas continúan suspender al proveedor.</p> <p>REQUISITOS PARA PROVEEDORES INTERNACIONALES</p> <p>-Firma de documentos de requisito internacional en SA8000, WRAP, FSC deberán mandar una copia al contratista.</p> <p>-Si no cuenta con ninguno de estos puntos deberán elaborar un documento escrito en la NO PARTICIPACION de trabajo infantil.</p>
<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>La alta dirección debe designar un responsable LTI encargado de cumplir, velar, monitorear y auditar la norma. Auditorías internas planificadas y Registro s de Auditorías</p>		

<p>Funcionarios</p>	<p>Dotación de Personal</p> <p>a. El Banco cuenta con una política que garantiza la igualdad de oportunidades en los procesos de selección de personal con función al perfil requerido.</p> <p>b. La propuesta de valor del Banco a sus funcionarios incluye instancias de formación y oportunidades de carrera dentro de la entidad. Considera que el desarrollo y la capacitación son aspectos fundamentales del trabajo. En consecuencia, el Banco da a sus funcionarios la oportunidad de desarrollar mayores conocimientos y habilidades técnicas.</p> <p>Compensación y protección del personal</p> <p>c. El Banco está comprometido con la salud y bienestar de todos sus funcionarios, razón por la cual dota a todos ellos de un seguro privado con una cobertura de hasta \$us. 30.000 en caso de accidentes laborales.</p>
<p>Clientes</p>	<p>a. Política de atención.- El compromiso del Banco BISA S.A. con sus clientes se expresa en el lema "Simplificando tu vida", que significa proporcionar:</p> <p>Atención: estar a disposición del cliente para responder a sus requerimientos.</p> <p>Predisposición: mostrar una actitud positiva e interesada para resolver cualquier duda del cliente.</p> <p>Dirección: guiar a los clientes para agilizar sus requerimientos y solicitudes.</p> <p>Solución de problemas: tener predisposición para atender y solucionar con prontitud las quejas.</p> <p>b. Satisfacción de clientes.- La empresa Apoyo Opinión y Mercado Bolivia efectuó un estudio cuantitativo y cualitativo a personas naturales y jurídicas en las ciudades capitales del eje central. El propósito fue identificar las percepciones que tienen los usuarios de los servicios financieros de los bancos, así como la percepción sobre la imagen y posicionamiento de los bancos en el sistema financiero.</p> <p>c. Servicio de Atención a Reclamos de Clientes.- En el Banco BISA S.A., el Servicio de Atención a Reclamos a Clientes SARC tiene la finalidad de atender los reclamos de los clientes en forma oportuna e integral. Este servicio opera a través de un sistema enlazado con la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Durante la gestión 2007, el Banco BISA S.A. solucionó los 102 reclamos registrados en éste sistema. Como soporte de este servicio.</p>

<p>Medio Ambiente</p>	<p>a. Política de Medio Ambiente.- En el Manual de Sistema de Gestión Ambiental diseñado por el Banco, se abordan temas relacionados a salud, seguridad y medio ambiente, en concordancia con las normas vigentes en el país. Además de sistematizar un compromiso de los funcionarios y los clientes con esta política, se otorga especial atención a la evaluación de riesgo ambiental para autorizar la otorgación de créditos.</p> <p>b. Compromiso de los funcionarios.- Dado el incremento en la cantidad de funcionarios del Banco BISA S.A., se cuenta con mecanismos de control en el consumo de los principales recursos que utiliza el Banco como ser energía eléctrica y papel. Estos mecanismos permiten optimizar el uso de recursos así como crear conciencia de ahorro entre los funcionarios del Banco.</p> <p>c. Compromiso de los Clientes.- El Banco cuenta con un Sistema de Calificación de Solicitudes de Crédito según el riesgo de contaminación dirigido a prevenir los impactos ambientales negativos de la actividad objeto del crédito. El sistema de calificación de solicitudes de crédito se basa en los lineamientos adoptados por el Banco Mundial en su Sistema de Proyección de Contaminación Industrial (Industrial Pollution Projection System, IPPS). También incorpora la Clasificación Industrial por Riesgo de Contaminación (CIRC), desarrollada en el Reglamento Ambiental para el Sector Industrial Manufacturero (RASIM, D.S. 26736). La base normativa de referencia empleada en este procedimiento, toma en consideración la Ley de Medio Ambiente No. 1333, el Reglamento de Prevención y Control Ambiental, el Reglamento Ambiental para Actividades Mineras y el Reglamento Ambiental para el Sector Hidrocarburos.</p>
<p>Accionistas</p>	<p>a. Gobierno Corporativo.-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construir un modelo de gestión, integrador, eficiente y efectivo, es el objetivo sobre el que el Banco BISA S.A. basa su estrategia de conducción. • Como máximo órgano de gobierno, el Directorio está conformado por 7 Directores Titulares y 3 Suplentes. • Los Directores cuentan con más de 20 años de experiencia en el sector financiero, combinando diferentes formaciones profesionales, perfiles, cualidades y experiencias en un marco común de compromiso y pertenencia al Banco que agregan valor al manejo del negocio. <p>b. Comités.- Los miembros del Directorio integran comisiones de trabajo con responsabilidades específicas. Las decisiones que en ellas se adoptan tienen implicancias que exceden a la propia entidad y que impactan sobre la sociedad.</p>

5.

Las Buenas Prácticas Laborales

El concepto de Buenas Prácticas Laborales (BPL) está en construcción. Lo más concreto que se tiene son las experiencias de gestión de recursos humanos que están implementando algunas empresas, las mismas que se están difundiendo a partir de algunos estudios de caso que realizan algunas Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones empresariales, etc. En Bolivia, es una noción que recién comienza a percibirse en algunos medios de comunicación y en algunas instituciones de apoyo a las empresas⁷.

33

Por estar en un proceso de construcción, este concepto todavía no alcanzó un consenso entre los actores sociales (trabajadores, empresarios y gobierno), por ello su definición teórica se transforma permanentemente. Sin embargo existen algunas instituciones que han realizado esfuerzos por esclarecer esta temática.

Una de ellas es la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que tampoco presenta una definición, lineamientos, o elaborado manuales o guías metodológicas que nos pudieran conducir a identificar algunas rutinas empresariales con el concepto de BPL⁸. Sin embargo encontramos una referencia contenida en la

7 Nos referimos al Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE), La Cámara Nacional de Industria (CNI), a referencia al tema en el Periódico La Razón: Marzo 8 de 2009, El Diario, 4 de junio de 2009.

8 Rueda-Catry, Marleen y Vega, María Luz, Buenas prácticas de relaciones laborales en las Américas, Lima, OIT, 2005. pág. 11.

Recomendación 195 de la OIT al “instar a los empleadores públicos y privados a adoptar buenas prácticas en materia de desarrollo de los recursos humanos”⁹.

Pero en general algunos empresarios y dirigentes sindicales asocian este tema únicamente al cumplimiento de la normativa laboral por parte del empleador. Pero la Buena Práctica Laboral va más allá del cumplimiento de la legislación que regula el trabajo. Es por ello se debe incluir por lo menos tres dimensiones:

- a) La perspectiva jurídica
- b) La de clima laboral
- c) La de beneficiar a los trabajadores

El cumplimiento de la normativa del trabajo no implica necesariamente que estemos en presencia de una BPL. Sin lugar a dudas que una empresa no podrá certificar una buena práctica laboral, si en ella no reina la Ley laboral. Por ello una base de Buena Práctica Laboral es el cumplimiento de la normativa vigente. Por ejemplo, si un empleador no hace discriminación por sexo al momento de seleccionar a su personal, está simplemente cumpliendo con la ley, pero no se puede decir que realiza una buena práctica laboral.

El clima laboral es el que nos muestra una mayor utilidad debido a que en esta dimensión lo que cuenta es la percepción que tiene el trabajador respecto a la empresa y su entorno laboral. Es decir, en este enfoque el comportamiento de un trabajador no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que de sus apreciaciones que tenga sobre estos factores.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, tales como:

- El liderazgo y las prácticas gerenciales: Supervisión autoritaria o democrática.

9 OIT, Recomendación 195 Artículo 9 inciso g.

- El sistema formal y la estructura de la empresa: Sistemas de comunicación, relaciones de dependencia, sistemas de promoción y remuneración, etc.
- Comportamiento frente al trabajador: Innovación, apoyo social, interacción con los demás miembros.

Las características de cómo se organiza una empresa generan un determinado clima laboral, el mismo que repercute sobre las motivaciones de los trabajadores y sobre su comportamiento. Dicho comportamiento tiene repercusiones sobre la productividad, la satisfacción laboral, la adaptación y por consiguiente una reducción en la rotación laboral.

Por otro lado al revisar alguna literatura sobre el tema se encuentra que algunas empresas lo que buscan es aumentar su rentabilidad a partir de la puesta en marcha de estas buenas prácticas. Sin embargo se tiene que decir que la verdadera riqueza de las BPL son las prácticas en sí, la misma que no se expresa, necesariamente, en forma monetaria. Una BPL es una forma de gestión de la empresa. Por ello desde las organizaciones sindicales lo que se hace es proponer que las BPL sean únicamente aspectos que beneficien al trabajador dado que los beneficios de los empleadores están inscritos en otras políticas.

En un documento publicado por la OIT se afirma que “una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico”¹⁰, más adelante, en este mismo documento se afirma que “una buena práctica en materia de relaciones laborales podría ser entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, tal y como son definidos por la Constitución y la Declaración de la OIT, pueda ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las empresas, mejorando el

10 Rueda-Catry, Marleen y Vega, María Luz, *Ibid Op. Cit.* Pag 11.

nivel de relaciones interno, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario y desarrollando una cultura de concertación puesta en marcha por el acuerdo de trabajadores y empleadores, es decir facilitando un trabajo decente”¹¹.

Con base en esta definición, las dos autoras, realizan una serie de puntualizaciones de los elementos que componen las BPL, alertando que estas pueden aumentar dependiendo de la perspectiva y el énfasis que se den.

- Respeto a los principios y derechos fundamentales y, en particular, a la libertad sindical y negociación colectiva.
- Trazos y rasgos de adaptación positiva de los trabajadores y empleadores al ambiente de trabajo y actitudes de cooperación y ayuda mutua.
- Establecimiento de medidas efectivas para superar el conflicto.
- Diálogo abierto: existencia de acuerdos, información y consulta entre la empresa y los representantes de los trabajadores.
- Desarrollo económico o medidas pactadas dirigidas a generar mejor rendimiento económico.
- Política de formación interna que genere un aumento de la capacidad profesional de los trabajadores.

36

Tratando de ubicarnos en un lugar común en los marcos de los conceptos revisados, podemos decir que las Buenas Prácticas Laborales (BPL) están asociadas a las actitudes que tienen las empresas hacia los trabajadores. En otras palabras son criterios relativos al acceso al empleo, a la política salarial de la empresa, a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable al trabajador, respetar los derechos maternales y aparéntales, equilibrio de las obligaciones laborales y las familiares, políticas contra la discriminación, trabajo infantil, acoso sexual y laboral, libertad sindical. Por ello las BPL son acciones que surgen de la iniciativa de

11 Rueda-Catry, Marleen y Vega, María Luz, Ibid. OP. Cit. Pag 11.

los empleadores destinada a los trabajadores de una empresa que van más allá de la normativa laboral vigente.

Desde otra perspectiva se tiene que afirmar que las BPL son parte fundamental de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), las mismas que se ubican en el ámbito interno de las relaciones que tiene una empresa. Por lo tanto esto ratifica la idea que las BPL es una filosofía de manejo empresarial. De esta manera el cumplir con la normativa vigente y avanzar un poco más adquiere un nuevo sentido.

a) Trabajo decente y los convenios fundamentales de la OIT y las Buenas Prácticas Laborales

Una preocupación que ocupa un lugar central en el ideario de la OIT es la búsqueda del trabajo decente.

Por ello cada vez con mayor frecuencia, se escucha el término de trabajo decente, que no es otra cosa que un empleo con todos los beneficios (atención en salud, jubilación, salario mensual, protección laboral, contar con sindicato en los casos que la ley lo dispone, etc.). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) acuñadora del concepto en 1999, se dice que trabajo decente “es aquel trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y cuenta con remuneración adecuada y protección social”¹². En definiciones posteriores asumidas por la misma institución, la palabra productivo es cambiada por la de calidad. A este concepto se tiene que añadir, según la misma OIT, dos características: el tripartismo y el diálogo social. Es decir, la toma de decisiones en política laboral en los marcos de la concertación entre trabajadores y empleadores si se las toma entre la empresa y Estado cuando se lo hace en general.

Para definir el trabajo decente se deben alcanzar cuatro objetivos estratégicos: a) la promoción de los derechos laborales; b) la

promoción del empleo: c) la protección social contra las situaciones de vulnerabilidad y d) el fomento del diálogo social.

Este concepto “quiere orientar las aspiraciones de todos los seres humanos del planeta, pretende contribuir al anhelo de la gente, como una meta que se han impuesto las sociedades, los países y la comunidad internacional, y como un marco para crear las políticas que conduzcan al objetivo de trabajo decente para las mujeres y hombres de todo el mundo”¹³. En nuestro país el primer anhelo de la gente es el de poder conseguir un empleo, el segundo, que éste le reporte un ingreso suficiente para mantener a su familia, y, posteriormente, que el trabajo se efectúe en condiciones de libertad, que le reconozcan sus derechos básicos, que no lo discriminen, que tenga protección social y que pueda tener una representación sindical.

38 La estructura de la ocupación del país parece confirmar la anterior conclusión debido a que más del 80% de la población está vinculada laboralmente a las pequeñas y micro empresas en las que las condiciones físicas en las que se lleva a cabo el trabajo no son las mejores, no tienen coberturas de salud ni seguridad social. En otras palabras, es sólo un trabajo que le permite cubrir una parte de las necesidades del hogar, por ello es que más de un miembro de la familia tiene que trabajar.

Según algunos analistas, entre ellos Miguel Fernández, se dice que la insatisfacción laboral es bastante alta debido a que un número significativo de trabajadores están buscando una nueva ocupación o un segundo empleo porque el que tienen no les proporciona un ingreso suficiente o porque no ven perspectivas de progreso profesional.

Por consiguiente, al parecer un primer paso para la construcción de un trabajo digno en el país es mejorar las condiciones laborales en el segmento de las pequeñas y micro empresa, para ello es

13 Philippe Egger, Werner Sengenberger, Problemas y Políticas del Trabajo Decente, PDF, Cinterfor, <http://www.cinterfor.org.uy>

necesario que éstas dejen de ser una estrategia de sobrevivencia y pasen a funcionar con una lógica empresarial. Para lograr esto se debe diseñar políticas de fomento al crecimiento de las mismas así como a capacitar a los pequeños y micro empresarios respecto a los derechos de los trabajadores para que se vean forzados a incluir en sus costos, sus obligaciones sociales.

Los derechos laborales son aquellos relacionados con el trabajo humano, los mismos que están protegidos por leyes (Constitución Política del Estado, Ley General del Trabajo y normas conexas), convenios internacionales suscritos por organismos internacionales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y ratificados en el país. Los derechos laborales constituyen parte indisoluble de los derechos humanos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada en la Asamblea General de la Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 señala que toda persona tiene:

- Derecho al trabajo,
- Derecho a condiciones equitativas y satisfactorias del trabajo,
- Derecho a la protección contra el desempleo,
- Derecho a igual salario por igual trabajo,
- Derecho a fundar un sindicato y afiliarse para la defensa de sus intereses,
- Derecho a organizarse y negociar colectivamente.

En 1998 en la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT) de la OIT se aprobó la “Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo” que reconoce los siguientes derechos:

- Libertad de asociación, libertad sindical y reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva,
- Eliminación de toda forma de trabajo u obligatorio,
- Abolición efectiva del trabajo infantil,
- Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En la mencionada Declaración se reconoce que todos los Miembros de la OIT, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen el compromiso de respetar, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios¹⁴.

Estos derechos son organizados alrededor de los siguientes Convenios Internacional del Trabajo, los mismos que fueron ratificados por Bolivia.

Cuadro 1: Bolivia situación de los Convenios Fundamentales de la OIT		
DDL	No. del Convenio	Fecha de ratificación
Trabajo Forzoso	C. 29	31/05/2005
	C. 105	11/06/1990
Trabajo Infantil	C. 138	11/06/1977
	C. 182	06/06/2003
Libertad Sindical	C. 87	04/01/1965
	C. 98	15/11/1973
Discriminación	C. 100	31/01/1977
	C. 111	15/11/1973

Fuente: OIT, Países Andinos

Primeramente, se reconoce que todos los Miembros de la OIT, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen el compromiso de respetar, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios.

Los trabajadores, desde el punto de vista normativo, se encuentran protegidos. La nueva Constitución Política del Estado, la Ley General del Trabajo y normas reglamentarias, el Código Niño, Niña y Adolescente, ratifican los conceptos protectivos del trabajador y se han ratificado los ocho Convenios Fundamentales de la OIT.

14 CIT, OIT, Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo

6.

Método de evaluación de las BPL

La empresa debe concentrar su práctica, fundamentalmente, en mejorar la calidad de vida del trabajador, la misma que se inicia con crear un medio ambiente de trabajo que no cause problemas a la salud del trabajador y se extiende hasta el hogar del trabajador, así también debe procurar brindar estabilidad laboral, posibilidades de superación personal, un salario que le permita cubrir sus necesidades básicas y posibilidades de tener a una vejez digna.

Para alcanzar estos cometidos las empresas deben tomar las siguientes acciones:

6.1 Acciones

- Proporcionar a los trabajadores de las condiciones físicas mínimas de trabajo, esto significa la reducción de los riesgos en el trabajo que puedan provocar enfermedad o accidente laboral.
- Se debe propiciar un buen ambiente laboral entre los compañeros de trabajo, esto significa que se tiene que adoptar una correcta política de contratación.
- Se debe garantizar la igualdad de oportunidades, para los trabajadores sin importar el sexo, raza, creencia religiosa, etc., en otras palabras, aplicar de forma igualitaria la legislación

laboral sin aprovecharse de las condiciones particulares del/la trabajador/a y por tanto, igualdad de salarios entre hombres y mujeres.

- Realizar campañas de protección del medio ambiente, en el entendido que la contaminación parte desde el puesto de trabajo y se extiende a la comunidad.
- Brindar un seguro de salud que se extienda a la familia del trabajador.
- Mecanismos de ascensos y motivación personal.
- Afiliaciones a los Fondos de Pensiones.
- Crear y establecer sistemas de evaluación y calidad.

Sobre esta base la empresa debe plasmas su relación en los siguientes aspectos:

6.1.1 Contrato de Trabajo

Es el instrumento legal por el cual se manifiesta el acuerdo de dos voluntades, da inicio a la relación laboral y en el se establecen los derechos y las obligaciones de ambas partes¹⁵. Existen varios tipos de contratos de trabajo, entre los más importantes encontramos:

42

Por su forma	
Contrato oral	Es aquel acuerdo de dos o más voluntades que de manera oral consienten la creación de una relación laboral.
Contrato escrito	Es el acuerdo expreso de dos o más voluntades que consignan en un documento el consentimiento de la creación del vínculo laboral, en un documento el consentimiento de la creación del vínculo laboral
Por su temporalidad	
Contrato a plazo fijo	Es el contrato, necesariamente escrito, en el cual se crea una relación laboral por un determinado tiempo, o al cumplimiento de un determinado trabajo expresamente señalado en el mismo (Contrato de obra). Por su naturaleza, solo podrán existir dos contratos a plazo fijo seguidos.

15 No es limitativo a derechos y obligaciones no insertas en el contrato y reconocidos por la legislación vigente.

Contrato indefinido	Es el contrato escrito u oral que establece una relación laboral que se extiende en el tiempo indeterminadamente.
Por su naturaleza	
Contrato individual	Es el acuerdo mediante el cual se crea un vínculo laboral en la que necesariamente el trabajador tiene que ser una persona natural y se obligue a sí mismo de manera individual.
Contrato colectivo	Es el acuerdo mediante el cual se crea o modifica un vínculo laboral entre dos o más trabajadores o con los que se adhieran a el posteriormente, que pueden estar afiliados a un sindicato, y un empleador.

Una vez celebrado el *contrato de trabajo*, se debe acudir ante el Ministerio de Trabajo a efectos de realizar el **visado** del mismo (Art. 22 LGT conc. Arts.14 al 16 y 84 del DR)¹⁶.

Procedimiento: Debe acudirse a oficinas del Ministerio de Trabajo con el contrato de trabajo de trabajo firmado por las partes, adjuntando dos copias del mismo así como los documentos de identificación de las partes; copia simple del certificado de inscripción del empleador, copia simple de la cédula de identidad del trabajador y del empleador (o representante legal); boleta de depósito; introducirlos a través de la Ventanilla Única (VU). Quedándose una copia registrada en archivo del Ministerio de Trabajo¹⁷.

La legislación laboral vigente, hace mención a que la carga de la prueba la tiene el empleador, entendiéndose que ya que este cuenta con todos los registros y medios es este quien debe probar la falta u omisión por la que se reprende o extingue la relación con el trabajador, en este aspecto, otorga la facultad de control sobre sus trabajadores.

El Libro de Asistencia, es el mecanismo que reconoce la norma, sin embargo también acepta la adopción de otros mecanismos mecánicos u otros biométricos para el control de asistencia:

16 En caso de tratarse de súbditos extranjeros, el trámite requerirá además una inspección y la inscripción en oficinas de migración.

17 La legislación vigente indica que el MT deberá tener conocimiento de todo documento que se incluya en el desarrollo de la relación laboral para que este surta efectos jurídicos (finiquitos, memorandums, llamadas de atención, etc.); Art. 16 y 84 DR.

- 1) Apertura de libro de asistencia: Depósito de 30.00 Bs.
- 2) Renovación del libro de asistencia: Depósito de 15.00 Bs.
- 3) Autorización de mecanismos de control de personal: Con solicitud expresa ante el Ministerio de Trabajo previo depósito de 260.00 Bs.

Otro de los libros necesarios para el desarrollo correcto de la relación laboral, es el que el empleador deberá llevar con respecto a los accidentes de trabajo, pues este no solo está obligado a prestar la capacitación e insumos para evitar estos, sino que de ocurrir estos accidentes deberá prestar además los primeros auxilios correspondientes, dar parte al MT, a la CNS (y para efectos estadísticos a la Dirección General de Trabajo). Además obedeciendo al principio *in dubio pro operario*, para evitar posteriores responsabilidades para el empleador.

6.1.2 Extinción de la relación laboral

La extinción del vínculo laboral puede deberse a distintos factores los más son:

44

Por causa del trabajador	
Renuncia (retiro voluntario)	Manifestación expresa del trabajador de disolver el vínculo contractual, acarrea la pérdida de los beneficios sociales, salvo que esta relación haya perdurado al menos 5 años, en cuyo caso se debe proceder a la cancelación del mismo. (Indemnización, vacaciones no tomadas).
Ausencia injustificada	Cuando el trabajador incurra en una ausencia injustificada por el lapso de 6 días continuos a la fuente laboral, se procederá como en el caso de la renuncia.
Por causa del empleador	
Despido intempestivo (injustificado)	Situación en que el empleador disuelve unilateralmente la relación laboral, sin el preaviso de ley, en cuyo caso se procederá al pago del desahucio, indemnización y otros devengados.
Despido justificado	Cuando se disuelva la relación laboral por parte del empleador pero por culpa atribuible al trabajador en las causales contempladas en el Art. 16 LGT conc. 8 DR. (sin lugar a desahucio e indemnización)

Despido indirecto	Situación en la que en el desarrollo de la relación laboral, el empleador modifica la misma distorsionando el acuerdo contractual en cuanto a remuneración, medios u otros, que incomodan al trabajador. Deberá denunciarse de lo contrario se entenderá por tácita aceptación por parte del trabajador.
-------------------	--

El DS. 28699 de 01 de mayo de 2006, modifica el Art. 55 del DS. 21060, que establecía la libertad contractual de los empleadores; desconociendo esta, procurando otorgar a los trabajadores seguridad en sus fuentes de trabajo, estableciendo un proceso de REINCORPORACIÓN (siempre que la relación laboral no haya culminado por alguna causal contemplada en el Art. 16 LGT concordante con el Art. 8 DR.), sin embargo este procedimiento administrativo en primera instancia y judicial en su ejecución es demasiado pesado para los estándares judiciales bolivianos e inaplicable en la práctica. Se tiene que tomar en cuenta que el D.S. 28699 Artículo 10, mediante el cual el trabajador retirado puede aceptar el despido o no. “Cuando el trabajador sea despedido por causas no contempladas en el Artículo 16 de la Ley General del Trabajo, podrá optar por el pago de los beneficios sociales o por su reincorporación”.

6.1.3 Finiquitos

El finiquito es el documento con el cual se realiza la liquidación de los beneficios sociales, donde se consignan además las causas de la cesación de la relación laboral, se deben registrar estos documentos en el MT con un procedimiento simple y pueden ser revisados posteriormente.

Procedimiento: Una vez realizado el cálculo de los beneficios sociales, ya sea por el empleador o por el inspector de trabajo asignado, y con venia del trabajador y el empleador, se procede al llenado del Formulario de Finiquito que se puede recabar en VU del MT o a través de la página web y la boleta de pago para la realización de la inscripción. Se procede inscribirlo en los libros de finiquitos introduciendo este y dos copias a través de VU. Para posteriormente recabar las copias (una para el empleador y una para el trabajador) visadas y con el número de asignación correlativo en el libro correspondiente.¹⁸

6.1.4 Remuneraciones

Es el monto de dinero que percibe el trabajador en moneda nacional como pago por su labor, por política del gobierno central se establece como **Salario Mínimo** la suma de Bs. 647.- La norma establece el régimen para los sueldos y salarios de los trabajadores. Deben ser cancelados en periodos no mayores a 30 días.

46

Existen recargos a esta remuneración bajo circunstancias especiales:

100 %	Para horas extras y días feriados
25 %	Para el trabajo nocturno
300 %	Por el trabajo en día domingo

Asimismo, existen bonos a favor de los trabajadores, estos corresponden a: **bono de producción** (DS. 24067 de 10 de julio de 1995), **de antigüedad** (según la antigüedad del trabajador en la empresa; se calcula según lo establece el DS. 26450 de 18 de diciembre de 2001), **prima anual** (equivalente a un sueldo; Ley de 11 de junio de 1947), **Aguinaldo** (equivalente a un sueldo sin descuentos; Ley de 18 de diciembre de 1944; Ley 486 de 11 de marzo de 1969) entre otros.

18 El registro del Finiquito no deberá hacerse en un plazo mayor a 48 horas de ingresado el trámite.

6.1.5 Obligaciones del empleador con la seguridad social

El empleador tiene las siguientes obligaciones:

- **Seguro de corto plazo (salud)**

El empleador tiene la obligación de realizar un pago equivalente al 10% sobre la planilla de sueldos y salarios a la Caja Nacional de Salud. El Código de Seguridad Social señala que el empleador debe realizar un depósito equivalente al 10% del salario del trabajador. Esta disposición es refrendada con la Ley 924.

- **Seguro de largo plazo**

En este caso el empleador tiene la obligación de realizar los siguientes aportes:

El equivalente al 1,71% del salario del trabajador para cubrir los riesgos profesionales y un 3% destinado al Fondo Solidario. Haciendo un total de aporte del empleador de 14,71%

Por otro lado es obligación de realizar el descuento y depositar en la cuenta del trabajador el 10% del salario con destino a la cuenta de vejez del trabajador, también tiene que retener y depositar el 1,71% para riesgo común más un 0,5% de comisión de la AFP y otro 0,5% para el fondo solidario. El total del aporte laboral es de 12,71%.

	Aporte empleador	Aporte trabajador
Seguro corto plazo		
Salud (Caja Nacional de Salud)	10%	
Seguro Largo Plazo		
Riesgo profesional	1,71%	
Fondo Solidario	3%	0,5%
Jubilación		10%
Riesgo Común		1,71
Comisión AFP		0,5%
TOTAL	14,71	12,71

Fuente: elaboración propia

6.1.6 Con impuestos internos

Otro descuento importante es el relacionado al RC-IVA, de acuerdo a disposiciones vigentes que gravan todos los ingresos generados; para deducir este del total ganado, el trabajador debe presentar el Formulario 101 del Servicio de Impuestos Nacionales. En este caso, es el empleador quien actúa como **agente de retención** del mismo.

De acuerdo a la norma no se pueden gravar con el RC-IVA: el aguinaldo y los beneficios sociales. El RC-IVA esta normado a partir de la Ley 843 de 20/05/1986, a su vez regulado por el DS. 24013 de 20/05/1995 en el Anexo I.

6.1.7 Planillas

Son los documentos que contienen el listado de todo el personal de las empresas, en ella se consigna además el nombre de la empresa, otros datos de la misma y de forma individualizada los días trabajados, la fecha, el haber básico, la antigüedad y el total a cancelar al trabajador, así como su firma.

48

Estos listados deben ser presentados al Ministerio de Trabajo de forma trimestral (4); así como una planilla extra correspondiente al pago de **aguinaldos** en el primer trimestre de la siguiente gestión.

Procedimiento: debe presentarse y registrarse en Ventanilla Única el ingreso de estas planillas y dos copias, asignándose un número correlativo, para posteriormente recabar la copia debidamente visada por la autoridad administrativa.

Adicionalmente, la autoridad administrativa, solicita anualmente la realización de un **convenio salarial**, especialmente para llevar el control de los incrementos salariales que se establecen por política estatal; el procedimiento para este suele reglamentarse en la normativa que establece el incremento salarial y la Resolución Ministerial respectiva.

Procedimiento: La empresa debe registrar los convenios salariales de acuerdo a norma específica en el plazo determinado por la misma. También se debe presentar la planilla anualizada a que corresponda al acuerdo salarial con el aumento asignado a la DGT, donde se revisará este aumento y se procederá a emitir la resolución correspondiente.

6.1.8 Seguridad e Higiene en el Trabajo

La normativa sobre la salud y seguridad en el trabajo está presente en la Constitución Política del Estado (Artículo 50), en la Ley General del Trabajo en su Título V titulado “De la seguridad e higiene en el trabajo” que señala que “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; instalará servicios sanitarios adecuados y en general, cumplirá las prescripciones del Reglamento que se dicte sobre el asunto. Cada empresa industrial o comercial tendrá un reglamento interno legalmente aprobado” (Artículo 67 LGT). Principalmente se encuentra en el DL 16998 “Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar” de 1979.

49

Esta Ley, según su Artículo primero tiene como objetivo:

- a) Garantizar las condiciones adecuadas de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo.
- b) Lograr un ambiente de trabajo desprovisto de riesgos para la salud psicofísica de los trabajadores.
- c) Proteger a las personas y al medio ambiente en general, contra los riesgos que directa o indirectamente afectan a la salud, la seguridad y el equilibrio ecológico.

También el DL 16998 señala que los anteriores objetivos sólo se alcanzarán “a través de la acción conjunta del Estado, los empleadores y trabajadores. Es más, se afirma (Artículo 2) que “la participación de los trabajadores y las organizaciones involucradas es determinante

en la ejecución de las normas relativas a las condiciones y medio ambiente de trabajo”.

Para garantizar una participación efectiva de los trabajadores en los marcos de la concertación se establece la creación de los Comités Mixtos (Artículo 30). Estos Comités Mixtos tendrán la función de velar por el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales. Estarán conformados “paritariamente por representantes de los empleadores y de los trabajadores; el número de representantes estará en función a la magnitud de la empresa, los riesgos potenciales y el número de trabajadores” (Artículo 31). El Comité estará presidido por el Gerente General de la empresa o su representante (Artículo 32). Los miembros que representen a los trabajadores en el Comité serán electos por voto directo de los trabajadores y durarán en sus funciones por el lapso de un año pudiendo ser reelegidos (Artículo 33). Este Comité se reunirá por lo menos una vez al mes y la empresa facilitará su labor.

50

Las funciones del Comité Mixto están definidas en el Artículo 36 del DL 16998 y son las siguientes:

1. Informarse permanentemente sobre las condiciones de los ambientes de trabajo, el funcionamiento y conservación de maquinaria, equipo e implementos de protección personal y otros referentes a la Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en el trabajo.
2. Conocer y analizar las causas de los accidentes, controlar la presentación de denuncias y llevar una relación detallada de sus actividades;
3. Proponer soluciones para el mejoramiento de las condiciones, ambientes de trabajo y para la prevención de riesgos profesionales;
4. Fomentar actividades de difusión y educación para mantener el interés de los trabajadores en acciones de higiene y seguridad.
5. Colaborar en el cumplimiento de la presente Ley y de las recomendaciones técnicas de organismos competentes.

a) Derechos y obligaciones

✓ Empleadores (Artículo 6)

El empleador deberá aplicar medidas de prevención para que todos los trabajadores desempeñen sus funciones en un lugar seguro. Para ello debe implementar las siguientes medidas de prevención:

Deberes del empleador:

- ✓ Protección permanente y específica frente a los riesgos laborales.
- ✓ Organizar la acción preventiva tomando en cuenta los siguientes aspectos:
 - Evitar los riesgos
 - Evaluando los riesgos que no se puedan evitar
 - Tomando medidas en el origen del riesgo
 - Tomando medidas ergonómicas (adaptar el trabajo a la persona)
 - Tomar en cuenta los riesgos actuales y los posibles riesgos nuevos.
 - Elaborando un Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo
 - Adoptar medidas de protección colectiva
 - Adoptar medidas de protección individual
 - Proporcionar al trabajador de Equipos de Protección Personal (EPP)

Obligaciones del empleador:

- ✓ Proporcionar información a los trabajadores sobre:
 - Los riesgos para la salud ya sean graves o no.
 - Tomar las medidas de protección y prevención respectivas.
 - Facilitar las medidas de emergencia.

- Consultar con los trabajadores sobre todas las cuestiones que afecten la seguridad de los trabajadores.

✓ **Trabajadores** (Artículo 7)

Si bien los empleadores tienen la obligación de proporcionar al trabajador un lugar seguro para que no atente a la salud y bienestar del trabajador. Los trabajadores tienen que principalmente velar por su propia seguridad así como de las personas que les rodean tomando en cuenta las instrucciones de sus superiores.

Por ello los trabajadores deberán:

- Emplear los aparatos, herramientas, equipos de transporte, que se les proporcione de forma correcta.
- Manipular las sustancias peligrosas también de manera correcta
- Hacer uso de los equipos de protección (EPPs) de forma correcta.
- Utilizar correctamente los dispositivos de seguridad
- Alertar a los compañeros de trabajo sobre cualquier desperfecto que pudiera poner en peligro la seguridad de los trabajadores.
- Informar a su superior directo, sobre cualquier desperfecto que pudiera poner en peligro la seguridad de los trabajadores.
- Interrumpir la producción y considera que la continuación puede dañar a los trabajadores.
- Cumplir con las obligaciones establecidas por la autoridad competente.

El empleador está obligado a adoptar todas las medidas y precauciones para proteger la vida, salud y moralidad de sus trabajadores, evitando de cualquier forma los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Además de la obligación de que

todas las *empresas con más de 20 trabajadores* deben contar con un Reglamento Interno (DS. De 23 de noviembre de 1938), debidamente aprobado por la autoridad administrativa competente.

Toda empresa o establecimiento de trabajo está obligada a pagar a los empleados, obreros o aprendices que ocupe, las indemnizaciones previstas por concepto de accidentes o enfermedades profesionales ocurridos por razón del trabajo, exista o no culpa o negligencia por parte suya o por la del trabajador. Esta obligación rige, aunque el trabajador sirva bajo la dependencia de un sub contratista para la explotación de su industria, salvo estipulación en contrario. (LGT Artículo 79).

Las consecuencias de los accidentes o de las enfermedades profesionales que dan derecho a indemnización, según el Artículo 87 de la Ley General del Trabajo se clasifican en:

- Muerte
- Incapacidad absoluta y permanente
- Incapacidad absoluta y temporal
- Incapacidad parcial y permanente
- Incapacidad parcial y temporal

También se señala en el Artículo 88 de la misma ley que en caso de muerte, los herederos, conforme a la ley civil, tendrán derecho a indemnización igual al salario de dos años, contados por meses de treinta días. Y si se produce algún tipo de incapacidad, según el Artículo 89 de la LGT, es decir, en caso de incapacidad absoluta y permanente, la víctima tendrá derecho a indemnización igual a la prevista en el artículo anterior; en caso de incapacidad absoluta y temporal, a una indemnización igual al salario del tiempo que durare la incapacidad mientras no exceda de, si ella no pasare de un año, pues entonces se reputará absoluta y permanente, indemnizándose como tal; en caso de Incapacidad parcial y permanente al salario de diez y ocho meses; en caso de incapacidad parcial y temporal, salario de los días que aquella hubiera durado, siempre que no

pase de seis meses, pues entonces se reputara parcial permanente indemnizándose como tal.

Ahora bien, las indemnizaciones se pagarán por mensualidades vencidas, salvo el caso de muerte e incapacidad absoluta y permanente, en los que se abonará de una sola vez (LGT Artículo 90), y esta indemnización se calculará sobre la base del salario a que hubiere tenido derecho el trabajador, el día del accidente o aquel en que se declaró la enfermedad (Artículo 91) y las indemnizaciones son inembargables y los créditos por ellas gozarán de prelación en caso de quiebra (LGT Artículo 92).

6.1.9 Reglamento Interno

La legislación laboral vigente establece que toda empresa que tenga más de 20 trabajadores debe contar con un **Reglamento Interno** debidamente aprobado por el MT para garantizar la salud, higiene y seguridad de sus trabajadores, además de normar sus obligaciones y responsabilidades para situaciones concretas (el contenido mínimo de todo reglamento interno esta regulado según la R.S. de 23 de noviembre de 1938).

54

Procedimiento: Memorial de solicitud de aprobación del Reglamento Interno; adjuntar el original y dos copias del proyecto de reglamento interno; copia simple del registro comercial; copia simple del certificado de empleador; acta de aprobación del reglamento interno firmada por los trabajadores; adjuntar la boleta de pago la aprobación.

Así mismo, las empresas que tengan más de 80 trabajadores mantendrán un servicio permanente de médico y farmacia, sin recargo ni descuento alguno para los trabajadores.

El empleador tiene la obligación de asegurar a sus trabajadores en la CNS u otro autorizado. Quienes serán en consecuencia quienes realicen el pago de las indemnizaciones y otros.

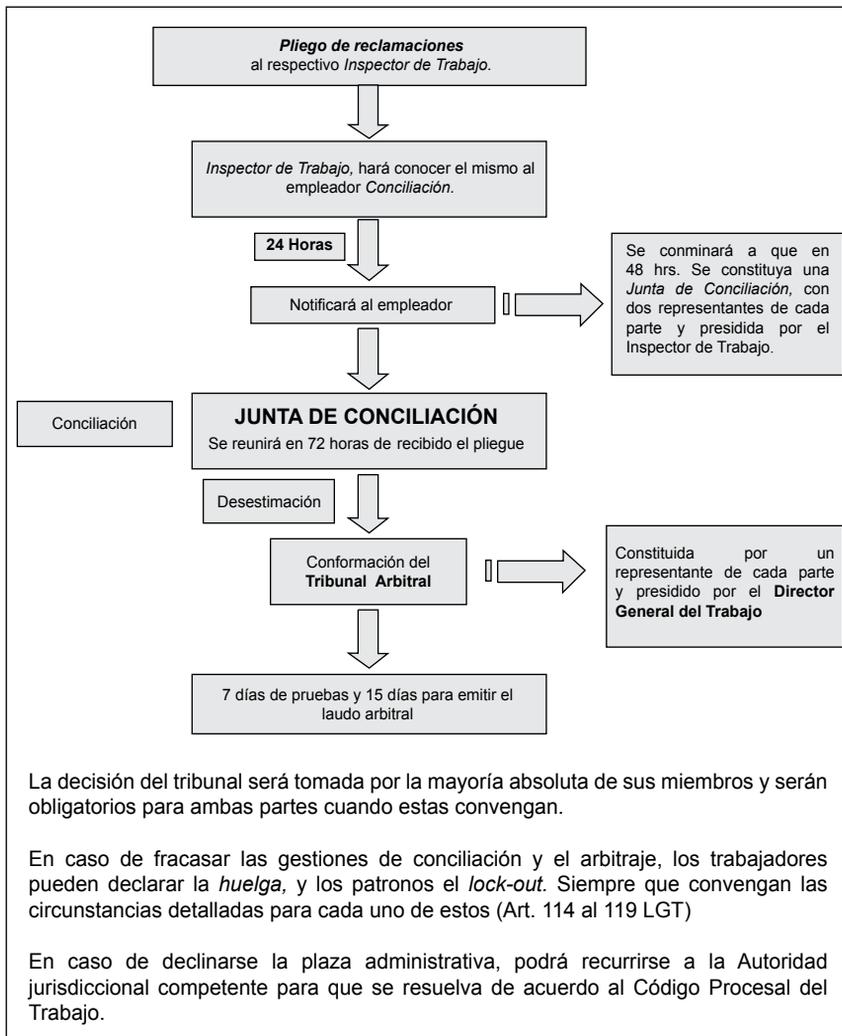
En caso de registrarse un *Accidente de Trabajo*, el empleador deberá dar noticia del mismo al Departamento del Trabajo en 24 horas, así como a la CNS como lo establece el Código de Seguridad Social. Adicionalmente, el empleador proporcionará gratuitamente atención médica a la víctima.

6.1.10 Organizaciones de Trabajadores

La ley reconoce el derecho de asociación en sindicatos, de distintas naturalezas cuya finalidad es la defensa de los intereses colectivos de sus afiliados; para actuar como tal este deberá cumplir con los requisitos fijados por la legislación vigente, tener un carácter de permanencia en la empresa. Deberá contar con al menos 20 trabajadores para su constitución en caso de asociaciones gremiales y, con el 50% de los trabajadores, en caso de sindicatos industriales.

6.1.11 Conflicto Laboral

La norma hace referencia a que no podrá cesarse de manera imprevista el trabajo de ninguna empresa, sea esta a consecuencia del empleador o de los trabajadores por un conflicto entre estos, y más al contrario se establece un procedimiento para solucionar este diferendo que se detalla a continuación (Art. 106 al 113 LGT):



Se recomienda, que las empresas realicen la inscripción ante el MT, a efectos de evitarse sanciones posteriores, ya sea debido a inspecciones de oficio o denuncia de alguno de sus trabajadores; así mismo, se recomienda la elaboración de contratos escritos, ya que de esta forma se podrá establecer con mayor claridad la individualización de las partes así como sus obligaciones mutuas (cabe destacar que toda convención que desconozca derechos sociales adquiridos es nula), pero esta documentación –como todos los libros que deberá llevar el empleador – se constituyen en prueba fehaciente en caso de que se rompa el vínculo laboral, y debido a que la carga de la prueba le corresponde al empleador es preciso llevar un registro actualizado y responsable de cualquier circunstancia acontecida en el desarrollo de la relación laboral, para evitar responsabilidades y sanciones posteriores.

En consecuencia, se recomienda que toda documentación emitida por la empresa (memorándums, cartas, certificados, etc.) sea con noticia del MT y se lleve un registro de estos. Como también de los finiquitos y el control respectivo de planillas y convenciones salariales que suelen ser solicitados a momento de cualquier inspección a la empresa.

El presentar la documentación solicitada de forma periódica de forma oportuna también influye positivamente, evitando sanciones imprevistas.

Finalmente ante cualquier consulta o duda emergente del desarrollo de la relación laboral, es mejor efectuar la consulta respectiva ante la Dirección General del Trabajo, a través de la Insectoría del trabajo, para evitar males posteriores, así como evitar el deterioro del vínculo obrero-patronal.

7.

Questionario de autoevaluación

Estos cuestionarios tienen las siguientes finalidades:

- a) Conocimiento de la situación de los trabajadores en la empresa
- b) Conocimiento de las relaciones entre la empresa y los trabajadores,
- c) Conocimiento del grado de cumplimiento de la legislación aplicable.

1. Información general		
Objetivo: Disponer de información respecto a la situación jurídica de la empresa así como a la gestión de recursos humanos. Se pretende verificar que se cumplan las disposiciones básicas de la relación laboral.		
Registro en Fundempresa:		
Registro en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social:		
Registro en la Caja Nacional de Salud: No.....		
Registro en la Administradora de Fondo de Pensiones: No.....		
No. de Trabajadores	Hombres:	
No. de Trabajadores por tipo de contrato	Eventuales:	Mujeres:
	Permanentes:	Eventuales:
No. de trabajadores Menores de 18 años	Eventuales:	Permanentes:
	Permanentes:	Eventuales:
¿En los últimos tres meses cuántos trabajadores dejaron la empresa?		
El trabajador retirado lo hizo por voluntad propia o por decisión de la empresa: Propia:		
Decision de la empresa:		
Los trabajadores que dejaron la empresa ¿cuánto tiempo estaban vinculados con ustedes?		
Trabajador 1:, Trabajador 2:....., Trabajador 3:		
Trabajador 4:		
Si el trabajador se retiró voluntariamente, usted averiguó las razones por las cuales él tomó esa decisión:		
.....		
.....		
Si la empresa tomó la decisión de retirar al trabajador fue por:		
No pasó el periodo de prueba:		
El trabajador bebía mucho:		
El trabajador era indisciplinado:		
Otras razones		
El despido de trabajadores creó malestar en la empresa: Si: No:		

¿Si existe malestar cómo repercute en la relación trabajadores empresa?		
¿Se cumplió con todos los requisitos para el despido?	Si	No
No. de trabajadores con contrato escrito		
No. de trabajadores con contrato verbal		
Se contrata micro y/o pequeñas empresas para maquilar	Si	No
¿Cuántos de sus trabajadores están afiliados en la CNS y la AFP?:		
.....		
¿Cuántos trabajadores no están afiliados a la CNS y a la AFP?		
.....		
Razones por la cual estos trabajadores no han sido afiliados a la CNS y a la AFP:		
.....		
.....		
.....		
1.1 Jornada de trabajo		
¿La Jornada Laboral es de 8 Hrs.?	Si	No
¿Cuántos turnos trabajan en la empresa?		
Horarios de los turnos		
¿Los trabajadores trabajan Hrs. extras?		
¿Cuántas Hrs. extra al día permite la empresa que trabaje una persona?		
¿Hay pausas suficientes (de acuerdo a la ley) en la Jornada Laboral?		
¿Los trabajadores tienen Derecho a Vacaciones (de acuerdo a la ley)?		
1.2 Salarios		
¿Cuál es el salario mínimo que se paga en la empresa?		
¿Los trabajadores eventuales ganan lo mismo que los permanentes?		
¿Los trabajadores entienden como son calculados sus salarios?		

¿Qué deducciones se realizan al salario del trabajador? 1)		
2) 3)		
¿Otras deducciones que se realizan en la empresa?:		
Averiguó si esas deducciones están conformes con la Ley	Si:	No:
¿Los trabajadores entienden como se calculan sus deducciones?		
¿Realizan deducciones como medida disciplinaria?		
¿Se entregan a los trabajadores registros impresos con los cálculos de pago?		
¿Cómo se fijan los salarios?		
¿Para el incremento salarial se toma en consideración la productividad?		
¿Se paga salarios más bajos durante el periodo de entrenamiento?		
Cuáles es la frecuencia de pago del salario:		
Mensual:		
Quincenal:		
Semanal:		
¿Qué tipo de Bonos de paga en la empresa? Enunciar:		
1.....	2.....	
3.....	4.....	
5.....	6.....	
Otro tipo de incentivos al trabajador:		
1.....	2.....	
3.....	4.....	
2. Salud y seguridad en el ambiente de trabajo		
Objetivo: Disponer de información respecto a la situación de la higiene, salud y seguridad que proporciona la empresa a los trabajadores. Se pretende verificar que se cumplan las disposiciones básicas de la Ley 16998		
Tienen su plan de higiene seguridad ocupacional y bienestar aprobado por el Ministerio de Trabajo	Si	No

Ha realizado simulacros para control de incendios u otros eventos en los marcos del plan de contingencias	Si	No
Con qué frecuencia dotan de Equipos de Protección Personal a los trabajadores previo análisis de riesgo.		
Una vez al año: _____		
Dos veces año: _____		
Otra frecuencia: _____		
Existe señalización adecuada en cada uno de los ambientes de trabajo	Si	No
Existen equipos de protección contra incendios		
Extintores: _____		
Detectores de humo: _____		
Tomas de agua: _____		
Otros: _____		
Con qué frecuencia se dota de ropa de trabajo al trabajador		
Una vez al año: _____		
Dos veces al año: _____		
Otra frecuencia: _____		
Están los pisos en condiciones óptimas de trabajo	Si	No
El ambiente es húmedo	Si	No
El ambiente tiene ventilación	Si	No
El lugar de trabajo tiene muy altas o bajas temperaturas	Si	No
Desarrollan algunas actividades en espacios confinados		
Tanques de almacenamiento: _____		
Alcantarilla: _____		
Silos: _____		
Cuando un trabajador ingresa a un espacio confinado se mantiene una comunicación permanente y fluida con él	Si	No
Se utilizan permisos para ingresar a trabajar en un espacio confinado	Si	No
Se realiza medición de oxígeno del espacio confinado	Si	No

En el lugar de trabajo hay desprendimientos de: Polvos: _____ Gases: _____ Vahos: _____ Vapores irritantes o tóxicos: _____			
2.1. Riesgos físicos			
Transporte , carga y descarga de forma manual	Si	No	No
La carga y descarga las realiza utilizando grúas, cabrias o cargadores mecánicos y eléctricos	Si	No	No
Se realiza movimiento de cargas manual	Si	No	No
Se ha capacitado al personal en procedimientos de manejo de cargas	Si	No	No
Utiliza correas o cintas transmisoras en movimiento	Si	No	No
El trabajo realiza con sierras circulares u otras máquinas de gran velocidad	Si	No	No
Trabaja con material de alta temperatura o incandescente	Si	No	No
2.2. Riesgos químicos	Si	No	No
Está en contacto cercano a sustancia tóxicas	Si	No	No
Está cerca de albayalde, minio y otras materias colorantes tóxicas, o realiza manipuleo de pinturas, esmaltes o barnices que tengan sales de plomo o arsénico	Si	No	No
2.3. Iluminación			
La iluminación es la adecuada para las actividades que realiza	Si	No	No
Se hacen mediciones periódicas del nivel de iluminación	Si	No	No
Los trabajadores se quejaron alguna vez por falta de iluminación	Si	No	No
2.4. Ruido			
Se hacen mediciones periódicas del nivel de ruido	Si	No	No
Los trabajadores se quejaron por el nivel de ruido	Si	No	No

Los trabajadores han tenido algún trastorno derivado por la exposición al ruido Náuseas: _____ Cefaleas: _____ Irritabilidad: _____ Trastorno del sueño: _____		
2.5. Ergonomía		
El lugar de trabajo es adecuado a la actividad que realizan	Si	No
El mobiliario brinda la comodidad necesaria a los trabajadores:		
Escritorio: _____		
Silla: _____		
Altura de la máquina respecto al operario: _____		
El espacio de trabajo les permite una movilidad adecuada al trabajador	Si	No
Los trabajadores permanecen mucho tiempo en posiciones sedentarias		
De pie: _____		
Sentados: _____		
Los trabajadores permanecen en posiciones forzadas durante más de dos horas continuas de trabajo:		
Cucillas: _____		
Agachados: _____		
Torso flexionado: _____		
3. Derechos Fundamentales en el Trabajo		
Objetivo: Disponer de información respecto a la situación de los trabajadores frente a los derechos fundamentales. Se pretende verificar que se cumplan las disposiciones básicas de la relación laboral.		
3.1 Libertad de asociación		
	Si	No
¿En la empresa existe Sindicato?		
¿Los trabajadores tienen libertad para pertenecer al Sindicato?		
¿El Sindicato organiza con los Trabajadores cursos, talleres, seminarios de capacitación sindical en las instalaciones de la empresa?		
¿Envía la Gerencia algún funcionario a las asambleas sindicales?		
¿El Sindicato ha presentado este año su pliego petitorio?		

¿La gerencia ha respondido por escrito las demandas presentadas por los trabajadores?		
¿Cuál es el tiempo en que la gerencia da una respuesta al Sindicato?	10 días: Más días:	
¿Se han realizado negociaciones con el Sindicato?		
¿Se cuenta con actas de las negociaciones?		
¿Se firmó algún acuerdo con el Sindicato?		
3.2. Si en la empresa no existe sindicato		
¿Cuál es la razón por la que los trabajadores no tienen sindicato?:		
¿Cómo se relaciona con los trabajadores?	Comité de base	Otra forma
¿Los trabajadores han presentado pliego petitorio en el último año?	Si	No
¿La empresa ha contestado el pliego petitorio por escrito?		
¿Se han realizado negociaciones con los trabajadores?		
¿Existe acta de las Negociaciones con los representantes de los trabajadores?		
Los trabajadores tienen contrato de trabajo	Colectivo	Individual
¿Puede un trabajador asistir a congresos, ampliados, etc. del sector sin ninguna restricción?	Si	No
¿Si un trabajador es nombrado en un cargo directivo de su Federación o Confederación o la COB, es mantenido en planilla de la empresa?		
¿Cuándo regresa un trabajador después de haber concluido su mandato en su Federación Confederación o COB, es mantenido en su fuente de trabajo?		
¿Algún dirigente sindical ha sido despedido en el último año?		
4. Trabajo Infantil	Si	No

Trabajan menores de 15 años	
Trabajan más de dos horas al día	
La jornada les permite asistir a la escuela	
Trabajan menores de 18 años	
Los menores cuentan con la respectiva autorización del Ministerio de Trabajo	
Las horas de escuela, transporte y trabajo son superiores a las 10 horas	
Discriminación	
Igualdad de remuneración	
Se da un tratamiento similar a todos los trabajadores	
Se ha diseñado algún programa respecto a fomentar la igualdad jurídica de todos los trabajadores	
Se ha detectado algún acto de discriminación en la empresa	
Cómo se manejan los casos de discriminación encontrados	
Se procede con llamadas de atención	
Se procede con sanción económica	
Cómo se previene la discriminación al interior de la empresa:	
Se paga el mismo salario a hombre y mujeres por un trabajo similar	
Los bonos y otros beneficios son iguales para hombres y mujeres	
Los trabajadores tienen acceso a los procedimientos de manejo de reclamos	
Para contratar a un trabajador nuevo se procede:	
Por ascenso del personal inmediatamente inferior son importar raza, sexo, credo	
Publicando un anuncio en los periódicos, bolsa de trabajo del MT	
Capacitando y entrenando tanto a hombres y mujeres de la empresa	
Existen registro de postulantes a vacancias rechazados	
Están documentados los casos de promoción, compensación y acceso a entrenamiento y formación	

Algunas religiones prohíben el trabajo los días domingos. Se respeta esa situación al programar los turnos de trabajo		
Se contrata a un postulante sabiendo que él pertenece a la dirección sindical de su empresa		
Las mujeres embarazadas o en fase de lactancia reciben beneficios		
Si el lugar de trabajo entraña un riesgo para la embarazada se le asigna otras funciones acordes a su estado		
Si el lugar de trabajo entraña un riesgo para la embarazada se procede a despedirla		
Trabajo forzoso		
Se pide al contratado un depósito monetario o de otra especie como garantía	Si	No
Los empleados de pueden retirar libremente al terminar la jornada de trabajo		
Hay prisioneros o reclutas trabajando		
En la empresa de sanciona a los trabajadores con días de trabajo no pagado por haber participado en una huelga		
Se pide a los trabajadores que dejen algún documento de identidad para realizar el trabajo		
Los empleados tienen deudas de largo plazo con la empresa		
La empresa tiene pulpería para sus trabajadores		
Cuál es el límite máximo que un trabajador puede abastecerse de alimentos en la pulpería		
Es una práctica normal que en el turno de la noche los trabajadores cumplan su jornada bajo llave		

CUESTIONARIO TIPO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

RESPECTO AL TRABAJO REALIZADO

1.- MARCAR CON UNA CRUZ LA OPCIÓN ELEGIDA
LE GUSTA EL TRABAJO QUE REALIZA EN LA EMPRESA

- SI ME GUSTA MUCHO
- ME GUSTA
- NI ME GUSTA, NI ME DISGUSTA
- PREFERIRÍA ALGUNA OTRA COSA
- NO ME GUSTA

RELACIONES CON SU ENTORNO

2.- MARCAR CON UNA CRUZ LA OPCIÓN ELEGIDA DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS.

SM = Si Mucho **S** = Si **MM** = Más o Menos **N** = No

ESTA USTES SATISFECHO CON:

	SM	S	MM	N
SUS JEFES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CON LOS EMPLEADOS QUE DEPENDEN DE USTED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CON SUS COMPAÑEROS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA SUPERVISIÓN QUE REALIZAN SOBRE USTED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA FORMA EN QUE JUZGAN SU TRABAJO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EL APOYO QUE RECIBE DE SUS SUPERIORES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA FORMA EN QUE SE NEGOCIA SOBRE ASPECTOS LABORALES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARIOS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

CON LA EMPRESA Y SU FORMA DE PRODUCCIÓN

3.- MARCAR CON UNA CRUZ LA OPCIÓN ELEGIDA DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES
POSIBILIDADES

SM = Si Mucho **S** = Si **MM** = Más o Menos **N** = No

ESTA USTED SATISFECHO CON:

	SM	S	MM	N
LOS OBJETIVOS, METAS DE PRODUCCIÓN QUE DEBE ALCANZAR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA LIMPIEZA E HIGIENE EN SU LUGAR DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EL ESPACIO QUE DISPONE EN SU LUGAR DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA TEMPERATURA EXISTENTE EN SU LUGAR DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.- MARCAR CON UNA CRUZ LA OPCIÓN ELEGIDA

	SI	NO
ENTIENDE LA NECESIDAD DEL USO DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEBERÍA DARSE CURSOS SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APRENDIÓ USTED SOBRE LA NESESIDAD DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL MIENTRAS TRABAJABA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUE TAN A MENUDO INFORMA A SU JEFE SOBRE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN SU LUGAR DE TRABAJO

SIEMPRE	<input type="checkbox"/>
AVECES	<input type="checkbox"/>
RARA VEZ	<input type="checkbox"/>
NUNCA	<input type="checkbox"/>

COMENTARIOS

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

ENUMERE TRES ASPECTOS QUE LE GUSTARÍA QUE CAMBIE EN LA EMPRESA

1. -----
2. -----
3. -----

CON QUE PERSONA SE SIENTE MÁS CÓMODA PARA CONVERSAR SOBRE LOS ASPECTOS QUE USTED CONSIDERA NEGATIVOS DENTRO DE LA EMPRESA

1. -----
2. -----
3. -----

CON QUE PERSONA NO SE ATREVE A CONVERSAR SOBRE LOS ASPECTOS QUE USTED CONSIDERA NEGATIVOS DENTRO DE LA EMPRESA

1. -----
2. -----
3. -----

USTED SE SIENTE DISCRIMINADO POR SUS JEFES

- SI
- NO

USTED SE SIENTE DISCRIMINADO POR SUS COMPAÑEROS

- SI
- NO

SI SIENTE ALGÚN TIPO DE DISCRIMINACIÓN EXPLÍQUELA

La presente edición se terminó de imprimir
en el mes de diciembre de 2011, en los talleres de
"Garza Azul" Impresores & Editores
Teléfono 2232414 - Casilla 12557
La Paz - Bolivia