



Universidad Autónoma de Querétaro
 Facultad de Psicología
 Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

**Responsabilidad social corporativa y trabajo: estudio de caso de una empresa
 manufacturera ubicada en Querétaro**

Opción de titulación
Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el Grado de
 Maestría en Estudios Multidisciplinarios Sobre el Trabajo

Presenta:

Lic. Oscar Gerardo Alvarado González

Dirigido por:

Dra. Alejandra Elizabeth Urbiola Solís

Dra. Alejandra Elizabeth Urbiola Solís
 Presidente

Alejandra Urbiola
 Firma

Dr. Marco Antonio Carrillo Pacheco
 Secretario

[Signature]
 Firma

Dr. Rolando Javier Salinas García
 Vocal

[Signature]
 Firma

Dr. Carlos Clemente Martínez Trejo
 Suplente

[Signature]
 Firma

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona
 Suplente

[Signature]
 Firma

[Signature]
 Dr. Rolando Javier Salinas García
 Director de la Facultad de Psicología

[Signature]
 Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
 Directora de Investigación y Posgrado

RESUMEN

Inscrita en los estudios del trabajo, la presente investigación empírica tiene como objetivo indagar en la relación entre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Trabajo. Debido al auge que este concepto ha tenido en el sector industrial y a que este sector tiene gran incidencia económica y laboral en el Estado de Querétaro, el estudio de esta relación es una veda importante en los estudios del trabajo locales. El objetivo general de la investigación es identificar cómo la adopción de una política de RSC dentro de una empresa manufacturera influye en la transformación de las condiciones de trabajo. Para la consecución de este objetivo, se establecen dos ejes que guían la investigación: RSC y trabajo. Respecto del primer eje, la presente investigación se aleja de las perspectivas que abordan a la RSC como una estrategia de management y se acerca a aquellas perspectivas que contemplan a la RSC como una construcción social entre la empresa y su ambiente. En relación con el segundo eje, este estudio utiliza la herramienta de la OIT llamada trabajo decente para el abordaje teórico metodológico. Realizada dentro de una empresa manufacturera automotriz de capital extranjero durante los años 2017 y 2018, comprometida con el paradigma cualitativo y utilizando la teoría del nuevo institucionalismo sociológico como marco teórico referencial, la presente investigación hizo uso del estudio de caso cualitativo como estrategia investigativa y la entrevista, la observación participante y el análisis documental como técnicas de recolección de investigación para el abordaje del objeto de estudio. Los resultados argumentan que el ambiente organizacional construido por los actores suscribe a la RSC de la empresa investigada en una dinámica normativa instrumental que se preocupa por el desarrollo de las condiciones de trabajo en tanto estén alineadas, por un lado, al cumplimiento de la normatividad aplicable y, por otro lado, a los objetivos productivos instrumentales de la empresa. Este comportamiento no se circunscribe en una dinámica de legitimación organizacional en la cual las empresas configuran sus acciones para cumplir con las necesidades que la sociedad demanda en términos de trabajo.

Palabras clave: RSC, trabajo decente, empresa manufacturera automotriz, Querétaro



SUMMARY

As part of a broader labor studies' field, the main objective of this empirical research is to inquire into the relationship between Corporate Social Responsibility (CSR) and labor. Due to the upswing CSR, as a concept, has had within the industrial sector and the importance of this sector for economy and employment in the state of Queretaro, researching the relationship between CSR and labor is relevant for labor studies in the region. The general objective of this research is to identify how the adoption of CSR policies within a manufacturing company has an influence in the working conditions. In order to achieve this objective, two axes were established to guide this research: CSR and labor. Within the first axis, this research considers CSR as a social construct between the company and its environment; within the second axis, this study uses a concept developed by the International Labor Organization (ILO) called decent work for the theoretical-methodological approach. This research was carried out within an automotive manufacturer company of foreign capital between 2017 and 2018, it was committed to the qualitative paradigm and used the New Institutionalism theory as the referential theoretical framework. Likewise, this research used the interview, participant observation and documentary analysis as information gathering techniques to approach the object of study. Results argue that the organizational environment constructed by the actors subscribes to the company investigated CSR in an instrumental regulatory dynamics that is concerned with the development of working conditions as long as they are aligned, on the one hand, with compliance with the applicable regulations and, on the other hand, to the instrumental productive objectives of the company. This behavior is not limited to a dynamic of organizational legitimation in which companies shape their actions to meet the needs that society demands in terms of work.

Keywords: CSR, decent work, automotive manufacturing company, Queretaro.



*Muy humildemente dedico este trabajo a Rosa Ma. y a Cintia,
a la memoria de Martina Almanza Perales
y a la memoria de José Luis Alvarado Chávez*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Unidad de Multidisciplinaria de estudios Sobre el Trabajo y a la Universidad Autónoma de Querétaro por brindarme la oportunidad de estudiar este posgrado y por darme los conocimientos necesarios para realizar este trabajo investigativo. Extiendo este agradecimiento a todos mis profesores por la nobleza de enseñar compromiso y elaborar un espacio para aprender con libertad.

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) quien financió mi formación en este posgrado.

Agradezco al Dr. Marco Carrillo por el acompañamiento y la libertad ofrecida como investigador. De la misma manera, agradezco a la maestra Yasmín Montúfar y al profesor Jaime Rivas por haber confiado en mi ingreso a este posgrado de la UMEST.

Gracias a mi directora de tesis, la Dra. Alejandra Urbiola, por siempre acompañarme, aconsejarme y dirigirme en este ejercicio de aprendizaje. En ella encontré, además de una inspiración como investigador, una gran amistad.

Gracias Adrián, Norberto, Angelita, Melissa, Leonor, Andrés, Daniel, Luis Miguel, Alfredo y David. Con ustedes volvieron los días faustos.

Gracias a mi familia, Rosa Ma. y Cintia, por apoyarme en esta etapa y en todas las etapas de mi vida. Agradezco a Adriana porque con su compañía fue más fácil alcanzar esta meta. No hay mayor cariño que el que ustedes me han brindado.

Finalmente agradezco a las y los trabajadores de la “Empresa A” por su tiempo y paciencia. Con humildad espero que este trabajo y todos los trabajos de la UMEST contribuyan para mejorar sus condiciones como trabajadores.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 INTRODUCCIÓN	10
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2.1 Trabajo y manufactura en Querétaro.	12
1.2.2 La relación entre RSC y trabajo.	14
1.3 PREGUNTAS Y OBJETIVOS Y DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 EL NUEVO INSTITUCIONALISMO: APROXIMACIONES TEÓRICAS	16
2.1.1 Institucionalismo y Nuevo Institucionalismo.	16
2.1.2 La acción práctica: la microsociología neoinstitucional.	18
2.1.3 El concepto de institución y el desplazamiento de la estructura.	20
2.1.4 Las organizaciones en las sociedades modernas.....	21
2.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	25
2.2.1 La RSC en la agenda global.	29
2.2.2 El concepto de RSC.....	31
2.2.3 Desde la mirada de las ciencias sociales, una visión de la pluralidad conceptual de la RSC.....	35
2.2.4 Criterios de legitimización empresarial. La RSC social, cultural y temporalmente determinada.	38
2.2.5 La RSC como una institución condicionante.	40
2.2.6 Un constructo teórico de la Responsabilidad Social Corporativa.	41
2.3 EL TRABAJO AMPLIADO PARA ABORDAR LA INVESTIGACIÓN LATINOAMERICANA.....	42
2.3.1 Visión y compromiso para abordar el eje del trabajo.	44
2.4 EL TRABAJO DECENTE.....	49
2.4.1 El origen del trabajo decente: una realidad nueva en términos económicos, políticos y sociales.	49
2.4.2 Objetivos estratégicos del trabajo decente.	51
2.4.2.1 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo.....	51
2.4.2.2 El empleo e ingresos.....	53
2.4.2.3 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social.	56
2.4.2.4 El Diálogo social.	58
2.4.3 El Modelo para evaluar el trabajo decente.	62
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	66
3.1 INTRODUCCIÓN	66
3.2 LA CONSTRUCCIÓN DE LA REALIDAD	66
3.3 LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN: EL ESTUDIO DE CASO	67
3.4 LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	69

3.5 LAS DIMENSIONES MACRO-MICRO Y MESO AMBIENTAL Y LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN	75
3.5.1 Nivel Macro.....	76
3.5.2 Lo micro: la empresa y sus trabajadores.....	78
3.5.3 El contexto: dimensión meso.....	81
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN.....	84
4.1 EL CONTEXTO DEL TRABAJO EN TÉRMINOS DE TRABAJO DECENTE	84
4.1.1 <i>Querétaro y el trabajo decente en datos estadísticos.</i>	84
4.1.1.1 El empleo e ingresos.....	85
4.1.1.2 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social.	87
4.1.1.3 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo.....	89
4.1.1.4 Diálogo social.....	94
4.1.2 <i>La participación de los organismos reguladores del trabajo.</i>	97
4.1.3 <i>El seguimiento de los actores locales a las acciones de RSC en términos de trabajo.</i>	101
4.2 LA “EMPRESA A”	108
4.2.1 <i>Historia de la “Empresa A”</i>	109
4.2.2 <i>Filosofía empresarial.</i>	110
4.2.3 <i>Productos y servicios que ofrece la “Empresa A”</i>	112
4.2.4 <i>Competencias técnicas</i>	113
4.3 EL TRABAJO DECENTE DE LA “EMPRESA A” EN LA PLANTA DE QUERÉTARO	114
4.3.1 <i>Generalidades de la organización del trabajo en la planta de Querétaro de la “Empresa A”</i> ..	114
4.3.2 <i>Trabajo decente en la “Empresa A” desde la perspectiva de los trabajadores.</i>	117
4.3.2.1 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo.....	117
4.3.2.2 El empleo e ingresos.....	120
4.3.2.3 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social	123
4.3.2.4 Diálogo social.....	126
4.4 LA RSC EN LA “EMPRESA A”	131
4.4.1 <i>La RSC en plano global y local.</i>	133
4.4.2 <i>La RSC, el trabajo decente y el ambiente.</i>	137
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	142
5.1 LA RSC DE LA “EMPRESA A” COMO OBLIGACIÓN SOCIAL Y NO COMO SOCIALMENTE RESPONSABLE ...	142
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	146
SIGLAS Y ACRÓNIMOS	151
ANEXOS	152
ANEXO 1: GUÍA GENERAL PARA ENTREVISTAS EN LA “EMPRESA A”.....	152
ANEXO 2: GUÍA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTAS REALIZADAS EN LA “EMPRESA A”	157

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuatro perspectivas de RSC según Gond.	36
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tasas y porcentajes para evaluar el trabajo decente por Galhardi y Ruíz.....	64
Tabla 2: Listado de documento revisados en el trabajo de campo	70
Tabla 3: Listado de entrevistas realizada en trabajo de campo	72
Tabla 4: Listado de actividades relativos a la observación participante realizadas en el trabajo de campo.....	74
Tabla 5: Aspectos que se contemplaron en la dimensión macro	78
Tabla 6: Información general de la empresa	79
Tabla 7: Observables de la política de RSC de la "Empresa A"	79
Tabla 8: Objetivos, descripciones y prioridades del trabajo decente	80
Tabla 9: El contexto del trabajo en Querétaro	81
Tabla 10: Huelgas realizadas en el estado de Querétaro 1991-2017	95
Tabla 11: Características generales del DEI.....	104
Tabla 12: Tipos de productos o autopartes que fabrica la “Empresa A”	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Tasa de desocupación.....	85
Gráfico 2: Tasa de desocupación en el sector informal 2015-2017	86
Gráfico 3: Tasa de condiciones críticas de ocupación 2015-2017	86
Gráfico 4: Porcentaje de accidentes 2011-2017	87
Gráfico 5: Porcentaje de enfermedades laborales 2011-2017	88
Gráfico 6: Porcentaje de asegurados en relación con la población ocupada	88
Gráfico 7: Tasa de participación de hombres y mujeres en Querétaro 2015-2017	89
Gráfico 8: Comparación de la distribución de PO femenina por nivel de ingreso 2011-2017	90
Gráfico 9: Distribución de la PO femenina por nivel de ingreso	91
Gráfico 10: Brecha salarial por género 2015-2017	92

Gráfico 11: Relación de desempleo por género.....	92
Gráfico 12: Población con contrato definido 2015-2017	93
Gráfico 13: Comparativa del trabajo infantil 2011, 2015 y 2017.....	94

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Unidad Multidisciplinaria de Estudios Sobre el Trabajo	145
---	-----

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Introducción

Un par de décadas preceden la importancia que la RSC ha tomado en la investigación y comportamiento organizacional. Desde su repunte, a principios del nuevo siglo, la RSC conserva una impronta adornada de una gran cantidad de definiciones abiertas y de alcances nebulosos que complejizan la idea que funge como común denominador de las definiciones creadas por empresas y diversos organismos públicos y privados: la responsabilidad y preocupación del impacto que genera en una sociedad la acción empresarial. Esta impronta, considerando la gran relevancia que ha tenido principalmente en el sector industrial, demanda a los investigadores sociales ser esclarecida para conocer la verdadera incidencia de esta estrategia en temas diversos relacionados con el bienestar social. En la presente investigación se ha pretendido realizar una relación entre la RSC y el trabajo, siendo este último, una dimensión fundamental para comprender a la sociedad. Se consideró necesario acotar el campo de estudio de la RSC aterrizándolo en un campo específico para realizar una observación y análisis más puntual de su influencia. Por este motivo, el presente trabajo investigativo se ha organizado en estos ejes principales y su correspondiente influencia (RSC y trabajo).

Partiendo de esta empresa, el presente documento se ha organizado en cinco capítulos para presentar de entero el trabajo investigativo realizado durante los años 2017 y 2018 en la entidad federativa queretana. En este, el capítulo primero, se presentará la descripción del problema, así como los objetivos específicos de la investigación. En el capítulo segundo, se abordará el marco teórico que fue necesario para abordar el fenómeno investigado. En el tercer capítulo se describirá el andamiaje metodológico que involucra el compromiso con el paradigma cualitativo y la elección de la estrategia investigativa del estudio de caso de una empresa manufacturera automotriz de capital alemán como la mejor opción para abordar este fenómeno. En el capítulo cuarto, se presentan los resultados obtenidos del trabajo de campo y, en el capítulo quinto, se presentan las conclusiones a la que los investigadores involucrado llegaron.

1.2 Descripción del problema

Casi dos décadas han pasado desde que la *Responsabilidad Social Corporativa (RSC)* encuentra un lugar como uno de los temas que han tomado mayor relevancia para el diseño de estrategias empresariales. De acuerdo con Montañó y Rendón (2016) varios programas de RSC son implementados en la década de los ochenta por un gran número de empresas. Estos programas surgen a raíz de la presión social desde finales de la segunda guerra mundial en respuesta a las estrategias realizadas por varias corporaciones que ponen en entredicho el bienestar social y los cuales fueron acentuándose con el nuevo estatus adquirido por las empresas con la caída del estado benefactor y la llegada del neoliberalismo. Para inicios del presente siglo, la RSC se institucionaliza a través de los programas instaurados por el *Pacto Mundial* de la ONU, la *Iniciativa del Reporte Global (GRI)* impulsado por *CERES* y el *Libro Verde* creado por la UE. Las dinámicas globales se encargaron de enmarcar y dispersar este nuevo modelo empresarial donde el discurso del desarrollo sostenible o lo socialmente responsable, aquella ponderación igualitaria, al menos en lo discursivo, en importancia de los negocios en tanto económico, social y ambiental es el camino del éxito de las empresas para la mejora productiva, mientras que para la sociedad y el medio ambiente es la vía para el desarrollo, la preserva y el bienestar (Bárcena & Nuñez, 2009). En este aparente paroxismo de lo socialmente responsable es necesario preguntarse: ¿Cuál es el verdadero impacto de la RSC? ¿Cómo influyen los modelos empresariales socialmente responsables en la configuración de estrategias y qué impacto tienen dichas estrategias en el ámbito del trabajo?

Existen varias críticas realizadas a los modelos de RSC implementados por las empresas. El espacio laxo que implica la imposibilidad de verificar el cumplimiento voluntario en excedente a la normatividad aplicable que se propone en el discurso organizacional socialmente responsable es una de las fuertes críticas que se hace a la RSC. Fijar objetivos excedentes a la normatividad aplicable con objeto de contribuir a la sociedad, al medio ambiente, combatir la corrupción, etc., determina una libertad de actuar y de evaluar el desempeño de las organizaciones a falta de un actor externo e instrumentos precisos que discernan respecto sus acciones.

La implementación de modelos de RSC ajenos a problemáticas locales es un factor de constante señalamiento hacia las empresas. Aplicación de modelos extranjeros y globales en ámbitos locales que no tienen concordancia en lo que respecta al contexto social trae consigo fuertes críticas.

En el contexto latinoamericano, la CEPAL en el libro *“Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales en América Latina”* (Bárcena & Nuñez, 2009) reconoce los avances de las empresas en tanto a la RSC, así como el incremento de los actores corporativos en la creación de modelos socialmente responsables. Sin embargo, hace evidente la no apertura a la participación de otros grupos relacionados con la empresa que no sean los trabajadores y, principalmente, los inversionistas institucionales. Por otra parte, encuentran una tendencia de las empresas que adoptan el modelo de sostenibilidad influenciado por la mejora de la imagen corporativa, dejando de lado opiniones de actores relacionados con el impacto productivo de la empresa.

Estas críticas llevan a cuestionarse qué influencia tiene la RSC en ámbitos del trabajo locales como es el del estado de Querétaro donde hay una gran cantidad de actores empresariales multinacionales, cuál es su impacto y cómo se lleva a cabo. Si bien, el implementar un modelo de RSC en una empresa representa un espacio para realizar acciones que pueden mejorar las condiciones de trabajo, lo social y lo ambiental, es un espacio de pugna de intereses diversos de los actores involucrados que, a su vez, son constreñidos por estructuras enmarcadas por lo global (el mercado) y por el contexto local (la cultura, la normatividad, instituciones gubernamentales, etc.). Así, la RSC se va configurando por una serie de acuerdos y conflictos entre actores y estructuras que influirán en las acciones realizadas dentro de las empresas, las cuales traerán resultados sobre las dinámicas del trabajo.

1.2.1 Trabajo y manufactura en Querétaro.

El estado de Querétaro, hoy en día, es reconocido por ser un estado industrializado que ha tenido un desarrollo dinámico del sector secundario durante las últimas cuatro décadas. Esto le ha permitido mudar su estrategia económica del sector tradicional, como son las

actividades agropecuarias o la industria textil, al sector manufacturero, principalmente los sectores industriales emergentes como son la manufactura de autopartes, la aeronáutica, el software, y la biotecnología por nombrar algunos (Carrillo M. , 2017).

Económicamente hablando, el *sector industrial manufacturero* es el más importante del estado. A pesar de que, en el periodo 2003-2014 decreció su aportación al PIB estatal del 31% al 28.7%, es el sector con la mayor aportación al PIB estatal teniendo un crecimiento anual real del 4.4%, a diferencia de otros sectores terciarios como el de información de medios masivos y servicios financieros donde su crecimiento promedio anual fue arriba del 10% pero con una aportación al PIB de menor porcentaje (INEGI, 2016).

De acuerdo con los datos ofrecidos en el *Anuario estadístico y geográfico de Querétaro 2017* (INEGI, 2017), la industria manufacturera ocupó, durante el 2016, a más de 100 mil trabajadores. Más del 30% de ellos fueron contratados para el subsector de fabricación de equipo de transporte, entre ellos, el sector manufacturero automotriz o de autopartes. Estos números han sido respaldados por la estrategia del gobierno de Querétaro al realizar una apuesta por el desarrollo de la manufactura, principalmente automotriz (desde los años 80) y la manufactura aeroespacial (desde hace más de una década).

El dinamismo en el sector manufacturero, entre ellos el automotriz, supondría pensar que existe un entorno apto para la generación de oportunidades de desarrollo de empresas locales, el establecimiento de empresas extranjeras y la articulación de cadenas de proveedores capaces de fomentar un desarrollo constante en la economía con un impacto positivo en el mercado laboral creando mejores condiciones de trabajo. Si bien, esta estrategia le ha permitido a Querétaro modernizarse y contar con varios indicadores de desarrollo que están por arriba de la media nacional y que demuestran un alto desempeño económico, este desarrollo no se ha reflejado del todo en el bienestar social y en la mejora de condiciones de vida para los ciudadanos, específicamente en la mejora de condiciones de trabajo. Se puede constatar cuando se revisan datos del trabajo en términos de ingresos que más del 54% de la población ocupada recibe un máximo de tres salarios mínimos al día, es decir, percibe un sueldo menor a \$7,200 mensuales, o si comparamos la tasa de desocupación del estado de Querétaro con la media nacional, 4.6% a 3.6% (datos del tercer trimestre del 2017) (Carrillo

M. , 2017). Este indicador fluctúa con tendencia hacia arriba si tomamos como punto de partida el primer trimestre del año 2015 con una tasa de 4.0% (INEGI, 2017).

La industria manufacturera automotriz, siendo impulsada por la estrategia gubernamental estatal, representa un nicho importante de estudio ya que comprende una gran cantidad de fuerza laboral del estado. De la misma manera, con los resultados del desarrollo económico que lo respaldan, tiene la posibilidad de generar un impacto positivo en el mercado de trabajo queretano. Por esta razón, la necesidad del estudio del comportamiento de este sector en temas laborales resulta vital.

1.2.2 La relación entre RSC y trabajo.

Este trabajo investigativo se planteó estudiar la influencia de la RSC de las empresas manufactureras de autopartes para la mejora de las condiciones de trabajo en la zona de Querétaro. Debido a la importancia que ha tenido el asentamiento de empresas manufactureras de autopartes, conviene estudiar las estrategias que estas han implementado para mejorar el desarrollo económico, social y laboral. Por tal motivo, resulta importante el estudio de la RSC como una estrategia habitual en el sector empresarial ya que el objetivo explícito de esta estrategia está encaminado a realizar contribuciones al desarrollo social. El trabajo, como una dimensión capaz de explicar el *ethos* social, se propone como un eje en el cual las estrategias empresariales deben influir para cumplir la meta de este desarrollo social.

1.3 Preguntas y objetivos y de la investigación

La pregunta de investigación que guía la presente investigación es: *¿De qué manera influye en el trabajo la RSC que llevan a cabo las empresas manufactureras ubicadas en el estado de Querétaro?*

Para responder esta pregunta se han elaborado cinco preguntas clave que delinearán el alcance de la investigación, así como los objetivos a alcanzar:

1. ¿Qué es la RSC para las empresas manufactureras ubicadas en Querétaro?,

2. ¿Cuáles son las necesidades sociales que la empresa debe considerar para mejorar el trabajo?
3. ¿Cómo se configuran las acciones de los actores en tanto a RSC relacionadas con el trabajo?
4. ¿Cómo se configura la RSC en relación con el contexto local?
5. ¿Qué influencia tiene la participación del actor trabajador en la RSC?

De estas preguntas se derivaron los siguientes objetivos:

- a) Explicar cómo se lleva a cabo la RSC en la empresa manufacturera. Esto es, dar cuenta de la existencia de un modelo de RSC (misión, visión, política corporativa), las prácticas que realizan que están relacionadas con la RSC, las instituciones que la certifican, todo aquello que atraviesa el hecho social que está relacionado con la RSC.
- b) Identificar las necesidades sociales que la empresa debe atender en tanto a trabajo desde la perspectiva del trabajo decente.
- c) Explicar la relación entre las acciones RSC de la empresa manufacturera y las necesidades sociales en tanto a trabajo.
- d) Explicar qué relación tienen las acciones RSC con las acciones que los actores locales están realizando.
- e) Identificar los factores determinantes que configuran la RSC en relación con el trabajo.
- f) Explicar cuál es la participación del actor trabajador en la configuración de acciones socialmente responsables en la empresa.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 El Nuevo Institucionalismo: aproximaciones teóricas

Los estudios de las ciencias sociales, hoy en día, son caracterizados por su heterogeneidad de enfoques. Los avances teóricos en estas ciencias no son expresados, a diferencia de las ciencias naturales, de una manera lineal, no se edifican paradigmas sobre paradigmas, más bien su desarrollo es expresado en relieve, un relieve teórico acumulativo discontinuo a la medida del objeto de estudio a investigar. Y es precisamente el objeto de estudio que le ha dado rumbo e impulso a este relieve teórico. Las sociedades modernas cada vez exigen conocimientos más incisivos y con diversidad de enfoques para abordar sus problemáticas y comprender su desarrollo. En esta dinámica se entiende el extenso bagaje teórico de las ciencias sociales.

El Nuevo Institucionalismo (NI) es un claro ejemplo de este desarrollo teórico. Siendo parte de las teorías de las organizaciones (TO), ha tenido cabida en los estudios organizacionales que tienen como característica la utilización de enfoques novedosos. El NI encuentra sus fundamentos base en su antecesor, el Institucionalismo, y más allá de ser considerado un cuerpo teórico único, es visto como una amalgama de teorías, un abanico teórico con diversos enfoques sustentados gracias a un nutrido universo conceptual que se aboca en las diversas relaciones entre organizaciones, instituciones y actores dentro de una sociedad que encuentra su configuración tanto a niveles macro, como a niveles micro.

2.1.1 Institucionalismo y Nuevo Institucionalismo.

La perspectiva neoinstitucionalista, en su forma sociológica, tiene como principal interés el descubrimiento de las formas en que la acción es estructurada y cómo esta acción hace posible un orden a través de conjuntos de reglas que, a su vez, delinean la propia acción de los actores en aras de optimizar y privilegiar grupos particulares cuyos intereses son salvaguardados a través de sanciones y recompensas (DiMaggio & Powell, 1999).

A diferencia del Institucionalismo, la teoría neoinstitucionalista parte del distanciamiento del actor racional. Esta propuesta se aleja de una economía tradicional instrumentalizada y utópica en conocimientos y disposiciones para el actor. DiMaggio y Powell (1999) a este distanciamiento lo llaman *la nueva economía institucional*: “los individuos procuran maximizar su conducta hacia ordenamientos prioritarios estables y consistentes, pero lo hacen... en presencia de límites cognoscitivos, información incompleta y dificultades en el seguimiento y capacidad para hacer cumplir los acuerdos” (p. 36). Existe un desplazamiento de importancia a lo que los economistas denominan *costos de transacción*, es decir, negociaciones ejecuciones y cumplimientos. Su carácter racional es constreñido. Este punto marca el distanciamiento del viejo y el nuevo institucionalismo.

El NI se enfoca en analizar cómo las organizaciones responden y se adaptan a los conflictos desarrollando nuevas estructuras administrativas, mientras que el Institucionalismo prioriza el conflicto en sí, es directamente político en su análisis de los conflictos de interés entre organizaciones. Ambas ideas denotan una influencia de las instituciones en la acción de los actores. Tanto para el nuevo como el viejo Institucionalismo la institucionalización limita la racionalidad de las organizaciones. El Institucionalismo prioriza la presión existente a raíz de alianzas, intercambios y acuerdos políticos entre actores, mientras que la óptica del NI se enfoca en la estabilidad, la legitimidad y el poder de acuerdos comunes no necesariamente explicitados por las sociedades (DiMaggio & Powell, 1999).

Para el NI la irracionalidad no es exógena a las estructuras institucionalistas, no está ubicada en estructuras informales como sugiere la teoría institucionalista, más bien dicha irracionalidad está inscrita en estructuras formales de organizaciones. Esta irracionalidad es generada al adoptar influencias culturales de los actores, influencias que vienen de su entorno, del ambiente, de su realidad social.

La nueva teoría supone a las organizaciones influenciadas por su entorno o ambiente. Con ello, dicen Powell y DiMaggio (1999), se crean los lentes con los que los actores de dichas organizaciones verán la realidad y las categorías de estructuras, acciones y pensamientos. Esta diferencia es marcada si se considera que la teoría del Institucionalismo circunscribe a

las organizaciones en una dinámica de cooptación del ambiente y no una influencia como el NI propone. En este sentido la institucionalización para la teoría Institucionalista es un proceso único cristalizado de adquisición de simbolismos del entorno.

2.1.2 La acción práctica: la microsociología neoinstitucional.

“Toda macrosociología se basa en una microsociología” (Dimaggio & Powell, 1999, pág. 51), y partiendo de esa sentencia los neoinstitucionalistas encuentran una necesidad de especificar la importancia de la acción de los actores en el universo teórico neoinstitucional. La *acción práctica* es la contribución de esta teoría al abordar el micronivel sociológico. Esta hace referencia a aquellos principios que orientan y reflejan un cambio cognoscitivo en la teoría social contemporánea debido a la influencia de la revolución cognoscitiva de la psicología y el desarrollo de la etnometodología que se refleja en esta teoría de dos maneras: primero, se destaca que la dimensión cognoscitiva¹ en los fenómenos sociales toma mucho mayor importancia que en las propuestas que la preceden (como la teoría de Parsons) y, segundo, esta importancia de la cognición se aleja del aspecto racional y calculador que Parsons proponía para acercarse a los procesos y esquemas preconscientes que forman parte de la conducta rutinaria y que es dada por sentada. También, esta perspectiva de la acción práctica neoinstitucionalista busca describir las dimensiones efectiva y evaluativa de la acción considerándola en vínculo o subordinación a los procesos cognoscitivos (Dimaggio & Powell, 1999).

La acción práctica determina un rumbo diferente para el análisis microsociológico y de paso remarca la diferencia entre el nuevo y viejo institucionalismo. Esta idea se argumenta con la siguiente cita textual:

El desplazamiento del foco teórico de las relaciones-objeto a la teoría cognoscitiva, de la catexis a la ansiedad ontológica, de la razón discursiva a la práctica, de la internalización a la imitación, del compromiso al impulso etnometodológico, de la sanción ad hoc, de las

¹ Dimaggio y Powell se refieren por cognición a los razonamientos y las bases preconscientes: clasificaciones, representaciones, guines, esquemas, sistemas para realizar la producción, etc. (1999).

normas a los guiones y esquemas, de los valores a las explicaciones, de la consistencia y la integración a la vinculación débil, de los papeles a las rutinas, han cambiado naturalmente las preguntas que los estudiosos de las organizaciones han hecho y las clases de respuestas que han ofrecido. (Dimaggio & Powell, 1999, págs. 66-67)

Como se mencionó, en el NI la *agencia* o *acción práctica* toma un aparente distanciamiento de las perspectivas estructuralista de Parsons y la teoría de acción racional. Tomando como base las críticas realizadas a la agencia expuesta en la teoría de Parsons, el NI realiza un recorrido teórico de los enfoques microsociales comenzando con los trabajos de la escuela de Carnegie con la concentración de aspectos comunes de la vida organizacional. Herbert Simon pone peso a la balanza con la crítica al actor racional. Junto March y Cyert, Simon debatió la importancia de la incertidumbre y su reducción mediante rutinas organizacionales; la preocupación por las implicaciones para la toma de decisiones cuando se eligen en condiciones de ambigüedad con respecto a las preferencias, la tecnología y la interpretación; y propusieron al hábito no como un elemento del todo pasivo en la conducta, sino como un medio por el que se dirige la atención a aspectos seleccionados de una situación, con exclusión de aspectos competidores que pueden hacer que la elección siga otros destinos (Dimaggio & Powell, 1999).

El auge de la etnometodología y la fenomenología no pasó sin marcar la influencia en la teoría del NI. En la búsqueda de encontrar un marco teórico sólido al analizar los aspectos cognoscitivos de la conducta, las aportaciones Garfinkel con su preocupación del orden de los aspectos simbólicos y la búsqueda de la importancia del conocimiento práctico en la vida cotidiana dieron nuevos enfoques en los estudios a niveles micro neoinstitucionales. Berger y Luckmann hacen lo suyo centralizando el conocimiento del sentido común para la interacción (Dimaggio & Powell, 1999).

Los neoinstitucionalistas, a través de estas aportaciones bautizan su teoría microsocial como la teoría de la acción práctica, donde centralizan la importancia de los aspectos cognitivos y dejan atrás el interés del aspecto racional y calculador de Parsons. Se llega a la conclusión de que la microsociología es el basamento del nivel macrosociológico. En este tenor, la agencia del actor es reconocida pero sujeta a la influencia de las instituciones. Para

DiMaggio y Powell la importancia de las instituciones como construcciones cognoscitivas son el principal influyente sobre la conducta humana antes que cualquier otro mecanismo de sanción implantado por la sociedad (1999).

Muy emparentado con la idea de Giddens (1984) donde la agencia presupone la estructura y viceversa, la acción práctica y las instituciones juegan el mismo rol en el cual existe una presuposición y una influencia recursiva que da sentido a la existencia e importancia de estos componentes. Lo anterior es expresado en la frase “los actores y sus intereses se construyen institucionalmente” (DiMaggio & Powell, 1999, pág. 68). Es causa y efecto. La *acción práctica* es un competente crucial para marcar el rumbo de los cambios institucionales de las organizaciones por medio de hacer un balance entre la institución y el agente. Esta cualidad es suficiente para establecer un marco teórico sólido contemplando la agencia de los sujetos para los estudios macro y microsociales desde una perspectiva neoinstitucionalista.

2.1.3 El concepto de institución y el desplazamiento de la estructura.

Para March y Olsen (2005) las instituciones son colecciones de reglas y prácticas organizadas más o menos duraderas que son contenidas en estructuras de pensamiento, las cuales pueden ser renuentes al cambio de los individuos, pero relativamente flexibles a las preferencias y expectativas idiosincráticas de los individuos y su entorno. En este sentido el carácter constrictivo que la estructura ejerce sobre la acción es representado por la institución, dándole a la estructura otra connotación. La *estructura*, por su parte, se convierte en un contenedor de la organización (sus oficinas, organigrama, actividades o instalaciones, por ejemplo). Es la planeación de las actividades de determinada organización (Meyer & Rowan, 1999).

Con este concepto de institución, se puede suponer a la relación estructura-acción del actor está inscrita en una noción *autopoietica*. Como se mencionó líneas arriba, para la teoría NI las instituciones modelan la conducta de los actores y la conducta de los actores modelan las instituciones. Es un mecanismo similar a la estructuración de Giddens (1984) o al *habitus* desde la óptica de Bourdieu (Vizcarra, 2002).

2.1.4 Las organizaciones en las sociedades modernas.

Para el NI la conformación de la sociedad puede ser mejor explicada a través de organizaciones, instituciones y actores, donde las instituciones conforman una diversidad de organizaciones y a la par influyen en las acciones de los actores. Los actores, a través de la continuidad de las acciones y su alta capacidad cognoscitiva, configuran las instituciones.

La teoría NI define a las *organizaciones formales* como “sistemas de actividades controladas y coordinadas que surgen cuando el trabajo es incorporado en redes complejas de relaciones técnicas e intercambios que traspasan fronteras” (Meyer & Rowan, 1999, pág. 79). Meyer y Rowan sitúan a la teoría neoinstitucional en un ambiente inscrito en la sociedad moderna postindustrial sumamente institucionalizado que da origen a una gran cantidad de organizaciones que, en aras de crear productos y servicios de manera racional, delinear conocimientos específicos que justifican el nacimiento de profesiones, políticas y programas organizacionales (1999).

Nuevas organizaciones surgen junto con nuevas prácticas y procedimientos que son adoptados complejizando el sistema de relaciones entre dichas organizaciones. De acuerdo con la teoría NI, para mantener una estabilidad entre las organizaciones son necesarias la creación de *estructuras formales racionalizadas*. Al respecto Meyer y Rowan dicen lo siguiente:

La estructura formal es un plan para las actividades que incluye; ante todo, el cuadro de la organización: una lista de las oficinas, departamentos, posiciones y programas. Estos elementos se vinculan mediante metas y políticas explícitas que conforman una teoría racional del modo, y el propósito, al que se deberán ajustar las actividades. La esencia de una organización burocrática moderna se encuentra en el carácter racionalizado e impersonal de estos elementos estructurales y de las metas que los vinculan. (Meyer & Rowan, 1999, pág. 80)

Teorías que anteceden el NI, planteaban que estas estructuras eran creadas por procesos de burocratización que ayudaban a coordinar y controlar las actividades de las organizaciones

para alcanzar sus planes o metas. Sin embargo, para el NI las organizaciones formales no son rutinarias ni están en función a la estructura formal, por lo que no necesariamente cumplen sus objetivos. Las organizaciones formales se caracterizan por tener vínculos débiles en su estructura no siendo el principal peso en la consecución de sus objetivos y finalidades. Es decir, las estructuras formales no coordinan el trabajo de la organización formal, sino son los *procesos de legitimación* de las estructuras formales racionalizadas quienes influyen en su cumplimiento. La legitimidad no está dada como planteaban teorías anteriores al NI sino que en la medida que los actores, a través de su competencia cognoscitiva, relacionan las *normas racionales* de la estructura con su entendimiento de la realidad social hasta el punto de creer que son parte de ella, van configurándola. Por lo tanto, en las sociedades modernas las estructuras formales racionalizadas reflejan el entendimiento de la realidad social. Estas estructuras son representadas como reglas sumamente institucionalizadas que funcionan como *mitos* para condicionar el funcionamiento de las organizaciones (Meyer & Rowan, 1999).

La adopción de prácticas y procedimientos no se realiza de manera azarosa o espontánea, sino que dicha adopción es realizada debido a que esas prácticas y procedimientos están altamente racionalizados e institucionalizados por la sociedad que aloja la organización. Entonces la adopción es una vía hacia el camino de la legitimidad y la supervivencia de la organización en el contexto de sociedades modernas. Sin embargo, advierten Meyer y Rowan (1999), la legitimidad no es sinónimo de eficiencia en prácticas y procedimientos, y por lo tanto, en productividad. En las *organizaciones formales* de la sociedad moderna, existe una diferencia entre eficacia y supervivencia. La eficiencia, relacionada con las prácticas de las organizaciones no basta para garantizar la supervivencia. Esta última está relacionada con la capacidad de legitimación que se genera a través de las instituciones. Las prácticas enfocadas a la eficacia y las reglas legitimadas institucionalizadas no siempre van en el mismo sentido. Existe un conflicto, esto es, las prácticas a favor de la eficiencia organizacional (en muchas ocasiones) deslegitiman la supervivencia organizacional y las reglas institucionalizadas legitimadas inhiben la eficiencia organizacional. Por lo tanto, las organizaciones se encuentran en una disyuntiva donde deben de encontrar un equilibrio en sus estructuras formales para ser eficientes y competitivas en el mercado y estar legitimadas para adquirir sentido en la sociedad.

Con estos dos factores se abre un abanico donde se puede realizar una clasificación muy general de las organizaciones. Por un lado, aquellas organizaciones que priman la eficiencia como su estrategia principal (ej. empresas manufactureras en ambientes muy competitivos) y, por otro lado, aquellas organizaciones que priman los procesos de legitimación social (ej. la iglesia, instituciones educativas o los gobiernos). Esta configuración de estos factores no solamente es definida por la organización, sino por el ambiente en el que está inmersa, así como por otras organizaciones y actores relacionados con ella, es decir, por el *campo organizacional* que la teoría neoinstitucionalista ha diseñado para contemplar el campo de acción de las organizaciones. De acuerdo con DiMaggio y Powell (1999) el campo organizacional se define como “aquellas organizaciones que, en conjunto, constituyen un área reconocida de la vida institucional: los proveedores principales, los consumidores de recursos y productos, las agencias reguladoras y otras organizaciones que dan servicios o productos similares” (p. 106). Esta unidad de análisis contempla la organización y la relación con su entorno, con la totalidad de los actores importantes. Según estos autores, los campos se determinan como tales en la medida en que están definidos institucionalmente, esto es, su estructuración depende del grado de interacción entre organizaciones relacionadas, del surgimiento de estructuras interorganizacionales, de patrones de coalición bien definidos, de la información que se maneja entre organizaciones y del desarrollo de la conciencia de que los actores están dentro de un conjunto de organizaciones que tienen relación (DiMaggio & Powell, 1999).

Estos campos organizacionales, en las sociedades modernas, plantean un proceso de acuerdos entre actores y de estabilidad temporal entre organizaciones. Dentro de estos campos las organizaciones pueden estabilizarse, pero también pueden reestructurarse para adaptarse a ellos. Esta dinámica provoca un proceso de homogenización para alcanzar metas de eficiencia y legitimidad o bien de competencia o institucionalización dentro de los campos organizacionales.

La forma de conceptualizar las organizaciones y sus ambientes en las sociedades modernas por parte de la teoría NI proporciona herramientas para analizar la profundidad de

la relación que hay entre las empresas y su entorno. Una veta que este trabajo investigativo se ha propuesto al abordar el objeto de estudio.

2.1.5 Cambio institucional, organizaciones e isomorfismo en las sociedades modernas.

¿Cómo ocurre el cambio institucional si se dice que las instituciones constriñen a tal grado de influyen en las personas a formular deseos y dedicarse a obtenerlos? La institucionalización se da de una manera casi empírica, las reglas se construyen mediante un proceso de conflicto y prueba. Es necesario recordar que la teoría neoinstitucionalista observa como fin último de las instituciones, la estabilidad y el equilibrio entre organizaciones. Sin embargo, el carácter práctico e irracional de los actores en búsqueda de un mejor posicionamiento para cumplir intereses personales en las organizaciones, hace que se pondere el conflicto. Por un lado, se puede ver a los actores en posiciones estables embestidos de instituciones que los protegen y que influyen sobre otros actores e instituciones relacionadas a ellos y, por el otro lado, se identifican a actores con intereses personales diferentes a los institucionalizados. La dinámica del cambio y la estabilidad se hace evidente. Se vislumbra una diada conformada por el conflicto y el acuerdo, o visto de otra manera, un binomio entre cambio y estabilidad. La lucha en las organizaciones y entre organizaciones van generando el movimiento, el cambio gradual en la configuración de instituciones.

De acuerdo con Meyer y Rowan (1999), en las sociedades modernas existe una tendencia de homogeneidad organizacional. Las organizaciones adoptan estructuras formales similares, prácticas y procedimientos. Las organizaciones entre más crecen, hay una mayor complejidad a raíz del entramado de relaciones entre los actores. Por lo que las empresas tienen a homogeneizarse o burocratizarse con tal de mantener un estatus, fijar las instituciones y combatir el dinamismo externo del ambiente organizacional que se pueda suscitar. Estos procesos de burocratización u homogeneización permiten la supervivencia organizacional. A través del isomorfismo, definido por Hawley como un proceso limitador que obliga a una población a parecerse a otras unidades que enfrenta las mismas condiciones ambientales (Dimaggio & Powell, 1999), las organizaciones desarrollan una compatibilidad con los ambientes donde se sitúan hasta desarrollar (en ocasiones) la capacidad de transformarlos (Meyer & Rowan, 1999). Existen varios isomorfismos de los cuales se pueden destacar el

coercitivo y el mimético. El primero de ellos, es expresado en presiones ejercidas de una empresa a otra; y el segundo en un esfuerzo por la imitación de una empresa a otra (Dimaggio & Powell, 1999).

Estos procesos de homogenización o isomorfismo, antes de representar una adaptación o estabilidad para las organizaciones, representan, en un primer momento, un proceso de cambio y de transformación de metas, de reglas, de esquemas organizacionales, inclusive, para algunas organizaciones representa su desaparición.

Se concluye este apartado comentando que este contexto teórico neoinstitucional fue utilizado en esta investigación para realizar el abordaje del objeto de estudio. Debido a que el fenómeno a investigado está inmerso dentro de la relación organización y su campo organizacional, los investigadores encontraron los insumos teóricos necesarios para establecer el vínculo entre el campo empírico y el campo teórico para construir una mirada crítica e incisiva del objeto de estudio.

2.2 La Responsabilidad Social Corporativa

La RSC no cuenta con un hito que marque su inicio como tal. Sin embargo, existen una variedad de referentes teóricos de varias épocas y a lo largo del mundo que van a contribuir en su desarrollo. Estudiosos como Ricardo Fernández García (2009) en su libro *Responsabilidad Social Corporativa*, atribuye que vestigios de la configuración de la responsabilidad social se remontan a la época de Cicerón (50 a.C.) que sienta una idea de justicia y responsabilidad a través de la idea de que la justicia es indispensable para la realización de los negocios.

Este mismo autor comenta que las aportaciones de Robert Owen, destacado empresario británico de las primeras décadas del siglo XIX, fueron una gran influencia durante la revolución industrial para crear una conciencia de responsabilidad social al establecer una dinámica de producción eficiente con condiciones favorables para los trabajadores, sanidad pública, educación y abolición del trabajo infantil (Fernández, 2009).

Lozano, en el libro *Ética y empresa* escribe que la RSC fue planteada en el año de 1920, donde las acciones realizadas por las empresas de aquel tiempo se relacionaban con prácticas filantrópicas y de caridad, asociando estos actos al *principio de calidad*, el cual se refería a que las acciones filantrópicas de la empresa ya no sólo eran realizadas por los dueños de esta, sino por la empresa en su conjunto (Lozano, 1999). Lozano considera a la RSC no nada más como un instrumento de gestión empresarial, sino como una herramienta para el progreso social en una sociedad pluralista.

De acuerdo con Montaña y Rendón (2016), en Estados Unidos en la década de los años cincuenta, la idea de responsabilidad social de las empresas se acrecentó por medio de los conflictos bélicos que este país presentaba. Tal es el caso de la guerra de Vietnam. La ciudadanía comenzó a creer que, a través de su trabajo, participación en determinadas empresas o consumiendo ciertos productos, estaban colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos; o en caso contrario, contribuyendo a abatir acciones éticamente censurables.

Howard R. Bowen, en 1953 realizó la publicación del libro *Social Responsibilities of the Businessman* donde estableció lo que para él eran los principios de la RSC. Bowen reflexiona sobre la relación existente entre empresa y sociedad. Asimismo, define a la RSC como las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad (Bowen, 2013). Con esta definición apuntala a la RSC como una acción voluntaria la cual, en un largo plazo, pueda repercutir en una disminución de los problemas económicos y una mayor posibilidad de alcanzar los objetivos de una organización empresarial. Del trabajo de Bowen se pueden rescatar varias ideas entorno a la RSC en el binomio sociedad-empresa:

- a) Cambiar la composición de los consejos de administración, facilitando la incorporación de los puntos de vistas de otras partes interesadas además de los accionistas.

- b) Una mayor representación del punto de vista social en la gestión, especialmente teniendo en cuenta que esta instancia es mucho más eficaz en las decisiones de una empresa que el propio Consejo de Administración.
- c) La auditoría social, realizada por expertos independientes externos que evalúan las políticas de la empresa en aspectos tales como precios, salarios, investigación y desarrollo, publicidad, relaciones públicas, humanas o con la comunidad, etc.
- d) Desarrollo de códigos de negocios, que contienen aquellas buenas prácticas empresariales dignas de imitar y que dan inicio a la redacción de códigos éticos, con contenidos más específicos y concretos relativos a cada organización (Bowen, 2013).

Casi dos décadas después de la publicación realizada por Bowen, aparece en los años setenta en *The New York Times* un artículo relacionado a la RSC realizado por el economista norteamericano Milton Friedman. Contraria a la opinión de Bowen, en su artículo Milton Friedman ofrece otra perspectiva de la RSC. Friedman hace hincapié en su rechazo a la responsabilidad social de la empresa y establece que no puede hablarse estrictamente de RSC ya que, quienes adquieren responsabilidades, son las personas y no la empresa como tal. Quienes deben ser responsables son las personas y no una empresa *artificial* (una organización, una razón social, etc.). Quienes deben ser responsables son los empresarios, dueños, o quienes representan a las compañías, es decir, los ejecutivos corporativos, los trabajadores, los clientes, el individuo como tal (Friedman, 1970).

Friedman contempla como actores principales de la RSC al sujeto, el trabajador particular, el empleado o el accionista y no a la empresa. Asimismo, el autor define como *ejecutivo corporativo* a aquel sujeto quien será el responsable de decidir las acciones relativas a la RSC. Este actor está situado en un entramado de responsabilidades las cuales son aquellas propias de la cotidianidad de un sujeto, un ciudadano, un padre de familia, etc., que tendrá que asumir como suyas o no. Dichas responsabilidades pueden ser para con su familia, un grupo en que se desenvuelve, su conciencia, sus sentimientos de caridad, etc. Responsabilidades que tienen una finalidad específica. Tales responsabilidades Friedman las denomina *responsabilidades sociales* (Friedman, 1970).

En el ámbito laboral el ejecutivo corporativo tendrá responsabilidades sociales enmarcadas dentro del sistema RSC que será circunscritas en un contexto que a veces podrá ser contradictorio ya que el hecho de aceptar una responsabilidad social en aras de mejorar o aportar algo a un grupo social, puede ir en contra de los principios de la empresa. Un ejemplo sería abstenerse de incrementar el precio de un producto para impedir una inflación. Por un lado, beneficia a una sociedad consumidora de este producto; y por otro lado, perjudica a la empresa productora en sus ingresos de capital (Friedman, 1970).

Otra contradicción dentro de un sistema de RSC que tiene que enfrentar el ejecutivo corporativo, es la decisión de a qué grupos de interés se deberá beneficiar por medio de las acciones sociales, así como qué cantidad de dinero de las partes interesadas se invertirá en dichas acciones. El ejecutivo corporativo se enfrenta a una decisión que por un lado puede generar un conflicto de interés dentro de la empresa y por otro lado se enfrenta al limitado acceso de información al elegir los beneficiarios dentro de una sociedad, ya que no sería un experto quien tome tal decisión, y aun en caso de que lo fuera, la decisión y las acciones tomadas entran en un campo, de acuerdo a Friedman (1970), de dominio de las instituciones gubernamentales que rigen y determinan las acciones sociales que mejor le convengan a una sociedad, ciudadanía, comunidad, etc. Tales acciones podrían ir en contra de las acciones que las instituciones gubernamentales tienen en mente en aras de manejar una mejora. Con estos argumentos Friedman muestra su escepticismo a la RSC.

Las posturas de Bowen y Friedman conforman un dilema de las RSC en relación con el carácter de la responsabilidad social inherente a los actores. Por un lado, la RSC como la responsabilidad para con la sociedad de actores conformada en una organización (empresa) resultado de cada una de las acciones que esta realiza y; por el otro lado, la concepción individualista de la responsabilidad social subrogada al principio de la obtención del máximo beneficio en sus acciones. Es decir, responsabilidad de acciones enmarcado en un campo ético; y por el otro, el utilitarismo de las acciones responsables desde el campo económico/administrativo. Poniéndolo en preguntas, por un lado, ¿Cuáles son las responsabilidades sociales de los actores conformados en una empresa derivadas de sus acciones? y, por el otro, ¿Cuál es el valor utilitario de las responsabilidades de los actores?

Aunque no de manera exhaustiva, las teorizaciones posteriores trataron de resolver el dilema de las posturas de Bowen y Friedman. Sethi, Carroll y Drucker tuvieron grandes aportaciones al tema desarrollando tres modelos de RSC que hasta la fecha son utilizados por grandes corporaciones. En la década de los setenta, Sethi propuso un modelo de RSC con tres etapas en función a las obligaciones de la empresa derivadas de sus acciones. La etapa de obligación dada por la competencia y el mercado, la etapa política para cumplir las presiones y necesidades de la sociedad y la etapa socialmente responsable, que expresa la anticipación de la empresa para prevenir los impactos que ésta genera a raíz de sus acciones (García & Portales, 2012).

Carroll, por su parte, estableció cuatro categorías para su modelo de RSC: la económica, la legal, ética y discrecional. La primera de ellas ligada al carácter productivo de la empresa, mientras que el segundo se enfoca al cumplimiento de la normatividad aplicable. La categoría ética evalúa el cumplimiento de aquellas responsabilidades que no están enmarcadas en la ley pero que la sociedad lo demanda. Finalmente, la categoría discrecional expresa aquellas responsabilidades de la empresa que no demandan ni las leyes ni la sociedad pero que implican decisiones importantes de la empresa que beneficiarán o perjudicarán a la sociedad (Carroll, 1979).

De Drucker, en los años ochentas, se rescata el planteamiento realizado en los modelos de RSC para transformar las responsabilidades sociales de la empresa en áreas de oportunidad de negocio. Este modelo hizo más latente la relación entre desempeño financiero y la RSC (García & Portales, 2012).

2.2.1 La RSC en la agenda global.

La caída del estado de bienestar y el establecimiento del neoliberalismo en la década de los ochentas, marcó el inicio de grandes cambios que impactaron en todos los niveles de la sociedad. La descentralización del estado como ente regulacionista, el mercado como tenor de las actividades económicas, la privatización de empresas y servicios públicos, la incentivación de la inversión extranjera a través de grandes corporaciones y la globalización

dieron pauta a nuevas dinámicas de acción de la sociedad, de las organizaciones y del trabajo. El nuevo orden recién establecido trajo consigo grandes crisis alrededor del mundo.

En el sector empresarial, el desarrollo de estrategias para sobrellevar la crisis del cambio y la creciente necesidad adaptación al nuevo nivel de competencia del mercado, surgen como actividades del día a día. La adaptación de modelos postfordistas o toyotistas (parcial o totalmente), la fabricación de productos selectivos, la flexibilización del trabajo, la dispersión territorial de las fases de producción, la implementación de tecnología de punta, la inclusión laboral femenina, son tan sólo algunos ejemplos de las acciones implementadas por empresas. Para algunas, el resultado fue la concentración de poder y capital; para otras, la desaparición y, en mejores de los casos, la fusión o absorción por organizaciones mejor establecidas. Un nuevo mapa de poder y capital se había dibujado, nuevas reglas del juego se habían asentado; y con ellas, el bienestar social se ponía en entredicho. En ámbitos relativos a los derechos humanos, las condiciones de trabajo y temas ambientales, la sociedad se vio vulnerabilizada.

Varios programas de RSC son implementados en la década de los 80 por grandes corporaciones. Estos programas, de acuerdo con Montaña y Rendón (2016), surgen a raíz de la presión social en respuesta al comportamiento realizado por varias corporaciones desde finales de la segunda guerra mundial y los cuales fueron acentuándose con las nuevas estrategias realizadas por dichas corporaciones. Para inicios del presente siglo, la RSC se institucionaliza a través de los programas instaurados por el *Pacto Mundial* de la ONU, el GRI impulsado por CERES y el *Libro Verde* creado por la UE. Por su parte, la ISO crea, en el año 2010, una guía para implementar un modelo de gestión empresarial socialmente responsable el cual no es certificable: ISO 26000 (ISO, 2010).

Ya instaurada en el discurso por los grandes organismos como la ONU, la UE, la OIT, etc., y vista como un sistema de gestión por parte de la ISO, la RSC se convierte en un modelo sustentable, una herramienta para prevenir los impactos de la actividad productiva empresarial y una bandera de paz para grandes multinacionales y cadenas productivas de valor en todo el mundo. A inicios del nuevo siglo se presencia lo que parecería ser el paroxismo de lo socialmente responsable.

En América Latina, la reestructuración productiva marcó una puerta para la llegada de actores extranjeros a la región. Grandes corporaciones instalaron sus filiales en países latinoamericanos motivados por las facilidades brindadas como la exención de impuestos y políticas flexibles salariales que garantizaron mano de obra barata. Estas grandes corporaciones, además de contribuir con un proceso de modernización y precarización del trabajo a la vez, trajo consigo nuevas formas de organización, de administración, nuevas estrategias empresariales y nuevos discursos empresariales. Y es a través de esta vía que en la región se cotidianizó, entre otros discursos, lo socialmente responsable de las corporaciones. Grandes multinacionales del continente europeo y de la zona norte de América influyeron en gran medida para la adopción en la región de la RSC, así como los organismos internacionales mencionados líneas arriba (ONU, OIT, UE, etc.).

2.2.2 El concepto de RSC.

Al referirse al tema de la Responsabilidad Social en la investigación organizacional, es común el empleo de manera indistinta de términos de RSC, RSE, RSO, etc. Para algunos estudiosos en este tema, el uso de estos términos tiene la utilidad de diferenciar y acentuar la responsabilidad social que tienen cierto grupo de organizaciones de acuerdo con la naturaleza de dicha organización. Tal es el caso de la RSU, que contextualiza la responsabilidad social acorde a temas de importancia para el ámbito universitario; o RSO, la cual no se acota a las corporaciones únicamente, sino que incluye a todo tipo de organizaciones, como las ONG, por ejemplo. En el presente estudio se adoptó el término de RSC siguiendo la idea de Navarro en su libro *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica* contemplando que este concepto se adapta mejor a los objetivos de la investigación por aludir al alcance internacional de las empresas: la corporación en su vertiente multinacional (Navarro, 2012).

Muchos son los organismos nacionales, internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, que definen qué es la RSC. La OIT ha definido a la *Responsabilidad Social* de las empresas como:

La manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en el que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás. (OIT, 2010)

Esta definición va acorde a lo que propone la UE como RSC: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las comunidades europeas, 2001, pág. 7)

Organismos mexicanos también han contribuido en la elaboración de definiciones de la RSC desde una perspectiva de *management*. Tal es el caso de *AliaRSE*, quien define a la RSC como:

El compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, considerando y respondiendo las expectativas económicas, sociales, humanas y ambientales, tanto en lo interno, como en lo externo de todos sus grupos relacionados demostrando el respeto por las personas, las comunidades, los valores éticos y el medio ambiente. (AliaRSE, 2016)

Esta definición es compartida con el CEMEFI, otro organismo independiente que expide distintivos de empresas socialmente responsables si se cumple con los estándares que este mismo organismo ha establecido.

Por su parte, el IMNC, a través del diario oficial de la nación, publicó en el 2011 la norma *NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Guía de responsabilidad social*, la cual es basada en la norma ISO 26000. La finalidad de establecer una norma mexicana relativa a la *Responsabilidad Social* fue fomentar las prácticas socialmente responsables en las empresas mexicanas. Para esta norma la *Responsabilidad Social* es vista como la:

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con

la legalización aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (IMNC, 2011, pág. 4)

De Paula, Ferraz y Núñez (2005) relacionan la responsabilidad social como una nueva forma de hacer negocios que tiene como finalidad el “*triple resultado*”: el desarrollo económico, social y ambiental. Estos tres ejes tienen la misma ponderación en un marco de negocio llamado desarrollo sostenible el cual guía en la toma de decisiones a las empresas. Todas las dimensiones de la RSC van encaminadas a un desarrollo productivo dentro de un marco de sostenibilidad económico, social y ambiental.

El *global Compact* o *Pacto Mundial* de la ONU relaciona la RSC con diez principios que establecieron para salvaguardar los derechos de todos aquellos que están relacionados con el sector empresarial, así como enmarcar las responsabilidades que de sus acciones se generan. Estos principios son los siguientes:

1. Apoyar y respetar los derechos humanos internacionales en su esfera de influencia.
2. Garantizar que su propia empresa no participe en violaciones de derechos humanos.
3. Preservar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar todo tipo de trabajo forzado.
5. Abolir el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en el empleo y el empleo.
7. Apoyar un enfoque de precaución para hacer frente a los problemas ambientales.
8. Promover el uso responsable del medio ambiente.
9. Promover y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Oponerse a todas las formas de corrupción, incluida la extorsión y el soborno (Pacto Mundial, 2016).

Hoy en día estos principios fueron integrados por la ONU en la agenda para el 2030 que está conformada por 17 objetivos, a los cuales las estrategias empresariales deben alinearse para considerarse socialmente responsables, así como empresas que contribuyen en el desarrollo sustentabilidad mundial (Naciones Unidas, 2017).

Por otro lado, en el sector privado, la AIAG es una organización norteamericana sin fines de lucro conformada por empresarios, proveedores y clientes del sector manufacturero automotriz, investigadores y socios gubernamentales que tienen como finalidad colaborar en la creación de herramientas y estándares globales del negocio automotriz, así como establecer prácticas que estabilicen el negocio. Esta organización de gran influencia en las cadenas productivas automotrices conformada por corporaciones como General Motors Company, Toyota, Honda, Ford, Volkswagen, etc., tiene lineamientos relativos a responsabilidades sociales, ambientales y de ética en los negocios. Sus lineamientos son: el cumplimiento de la declaración de los derechos fundamentales de los trabajadores de la OIT, la eliminación del trabajo infantil, al manejo responsable de químicos en la industria, el manejo correcto de recursos naturales y el establecimiento de relaciones justas entre competidores (AIAG, 2018). Para esta organización reguladora en el sector automotriz, ser socialmente responsable es cumplir cabalmente con estos lineamientos. Para ello, la AIAG ha implementado una serie de mecanismos de evaluación a todos sus afiliados basado en auditorías².

Un abanico de formas de conceptualizar a la RSC hoy en día se hace presente en el ámbito organizacional. No hay unanimidad en objetivos, alcances y compromisos para con eso abstracto llamado sociedad. En su gran mayoría, estas definiciones son gestadas desde una instrumentalidad proporcionada por los roles del campo sobre el cual se pretende implementar. Este andar hacia la consecución de ciertos objetivos, en muchas ocasiones deja de la dimensión de sociedad simplificando lo complejo del concepto de RSC a una mirada funcionalista desde la organización.

² Esta información fue obtenida en el trabajo de campo de la presente investigación a través de un documento (Doc-7) facilitado por una de las personas entrevistadas en la “Empresa A”, la empresa que se contempló para realizar el estudio de caso.

2.2.3 Desde la mirada de las ciencias sociales, una visión de la pluralidad conceptual de la RSC.

En el campo de la investigación, la discusión de la RSC se encuentra en un debate abierto. Qué es RSC, cuál es su alcance, quiénes son los involucrados (stakeholders), el cuestionamiento ético de sus acciones, qué ventajas competitivas trae consigo, qué influencia puede generar en la venta de productos o servicios, son preguntas que están en la mesa de discusión tratando de buscar respuestas concretas. Desde la óptica de las ciencias sociales, el interés de los estudios de la RSC circundan la relación entre este concepto y la identidad colectiva, los movimientos sociales como impulsores institucionalizados en programas de RSC, el impacto de la RSC en las subjetividad de los actores, la influencia de la RSC en el trabajo, la influencia de los actores en la dimensión de RSC, la capacidad de la RSC de legitimación organizacional ante las sociedades, son algunos de los temas que actualmente se abordan.

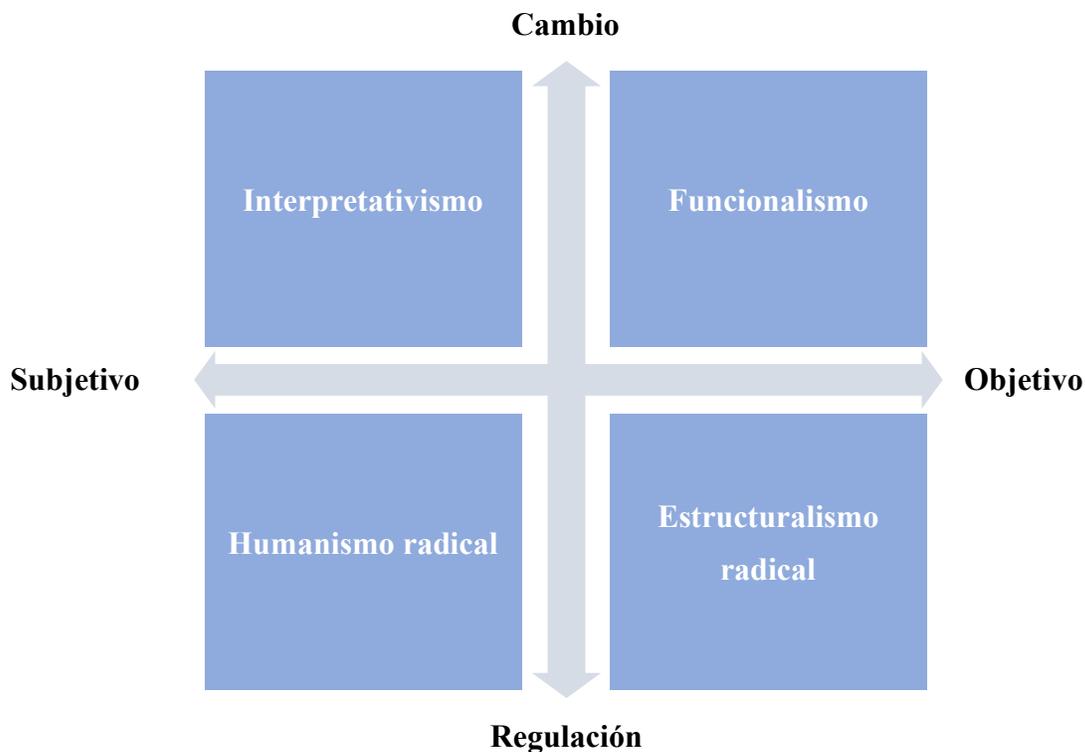
Jean-Pascal Gond (2012) realiza una fuerte crítica a la investigación de la RSC; y a la par, propone evidenciar la pluralidad que existe en este tema. Haciendo una revisión de la investigación realizada de la RSC y partiendo que dicha investigación tiene como eje principal la relación empresa/sociedad, Gond argumenta que existe una postura dominante influenciada por el enfoque funcionalista. Influenciada por la teoría de Parsons y por los aportes a la teoría de la gestión empresarial de Friedman, esta postura dominante aborda el binomio empresa/sociedad desde la lógica funcionalista donde la empresa prima como objeto de estudio sobre la sociedad trayendo como resultado el abandono, por un lado, de las teorizaciones primigenias de la RSC hechas por Bowen y otros autores, las cuales se enfocaban en la capacidad de desarrollar el bienestar social; y por otro lado, de una perspectiva macrosocial donde no existía una clase privilegiada de actores que fueran beneficiarios; siendo sustituidas por reflexiones de la RSC encaminadas a cumplir el criterio (casi único) de maximización de ganancias aboliendo la importancia de la dimensión social.

Gond, por otra parte, propone la diversificación de perspectivas en cuanto al tema. Proponiendo el binomio empresa/sociedad como eje guía en cualquier investigación relacionada a este tema, este teórico vislumbra a la RSC con un carácter pluralista. Y es

precisamente el eje empresa/sociedad que da sentido a esta aseveración ya que contemplar este binomio implica contemplar una visión social del mundo y un posicionamiento político. Por lo tanto, tantas visiones de la sociedad haya, tantas visiones de la RSC existirán (Gond, 2012).

Ya adentrándose en el análisis pluralista de la RSC, y retomando a Burrell y Morgan, Gond considera dos de los principales dilemas de las ciencias sociales en torno al abordaje del binomio empresa/sociedad para organizar las perspectivas derivadas de la característica pluralista de la RSC. El primer dilema, que opone las perspectivas subjetivistas de las objetivistas de las ciencias sociales; y el segundo dilema, que se enfoca en el debate entre las perspectivas regulacionistas y las perspectivas del cambio social, son enmarcados como puntos cardinales para distinguir cuatro posibles perspectivas que abordan a la RSC (Gond, 2012). La expresión gráfica de lo anterior queda plasmada en la Figura 1 que se presenta a continuación:

Figura 1: *Cuatro perspectivas de RSC según Gond.*



Fuente: extraído del libro *La responsabilidad social empresarial* (Gond, 2012, pág. 33)

Las cuatro perspectivas propuestas por Gond son las siguientes:

- a) *Perspectiva funcionalista*: centrada en la regulación entre empresa/sociedad. La RSC es vista como función de regulación social. Dos sistemas (la empresa y la sociedad) que se complementan en la búsqueda de estabilidad a base de la integración de propósitos en común. El “contrato social” es un ejemplo de esta perspectiva. Denota un vínculo entre sociedad y empresa donde el equilibrio es impuesto por la sociedad gracias al control que ésta tiene sobre el mundo de los negocios expresado en dicho contrato.
- b) *Perspectiva sociológica*: donde la RSC es un campo donde se observan las relaciones de poder y el conflicto. El binomio empresa/sociedad toma forma a raíz de la interacción de sus actores enmarcados en relaciones de poderes donde hay acuerdos y conflictos.
- c) *Perspectiva culturalista*: en esta perspectiva la relación empresa/sociedad es vista como un campo de creación y difusión de representaciones, normas y valores. En esta idea, la RSC se define como un producto cultural que expresa la relación entre empresa y sociedad. Ella se define local y subjetivamente.
- d) *Perspectiva constructivista*: tiene como objetivo representar la relación dependiente entre empresa y sociedad. La sociedad configura a la empresa y la empresa a la sociedad. En esta perspectiva la RSC es vista como un constructo sociocognitivo del ámbito de los negocios y de la sociedad ambos encuadrados en sistemas de valores e identidades. Gond propone desarrollar esta perspectiva con un claro enfoque en el desarrollo, aplicación y la evaluación de la RSC (Gond, 2012).

Estas perspectivas sirven como encuadre de investigación en cuatro grandes áreas en las que se puede abordar la RSC si se toma como eje central la relación empresa/sociedad. En lo que respecta a la presente investigación, de acuerdo con el abordaje teórico neoinstitucionalista construido para el abordaje del objeto de estudio, la perspectiva constructivista es aquella que establece conexiones con la forma de abordar la relación RSC-trabajo y la relación empresa-sociedad. Tanto para esta perspectiva como para el neoinstitucionalismo sociológico conciben a organización (empresa) y a la sociedad en un

mismo plano de importancia y de mutua influencia para su construcción. Asimismo, ambas perspectivas contemplan la importancia de la competencia cognoscitiva de los actores en la construcción de estas dimensiones y su respectiva relación.

2.2.4 Criterios de legitimización empresarial. La RSC social, cultural y temporalmente determinada.

El aporte realizado al tema de la RSC por S. Prakash Sethi es importante. Para este investigador, existen dos problemáticas que los estudiosos deben afrontar al realizar un análisis de la RSC. El primero de ellos, establecer clasificaciones del comportamiento corporativo y; el segundo, crear conceptos en el tema de RSC que sean aplicables tanto en la empresa, como en la sociedad (ej. en el negocio, en los trabajadores, etc.) (Sethi, 1975).

Con este punto de partida, Sethi advierte que estas problemáticas, más que alcanzables, son aspiracionales ya que la sociedad donde se llevan a cabo las acciones corporativas está en un constante cambio en el cual las categorías y significados de la RSC tienen relevancia en un tiempo y un lugar determinado.

Desde esta perspectiva, se puede dimensionar de una forma distinta el balance social del comportamiento corporativo. Este comportamiento (o RSC) está en función de las cualidades particulares de la sociedad que alberca la corporación. Para este autor, el aspecto cultural de la sociedad y las particularidades del entorno donde se están realizando las acciones corporativas, determinarán su grado de responsabilidad o preocupación (Sethi, 1975).

Para Sethi, el grado de legitimidad generado por una corporación hacia la sociedad es un criterio sumamente importante para evaluar el desempeño social corporativo. Este autor considera que las organizaciones, entre ellas las corporaciones, son parte integral de la sociedad y dependen de esta para su subsistencia. En esta idea, las corporaciones moldean sus actividades y los insumos que utilizan para producir los productos o servicios que ofrecen, así como la manera de distribuirlos con la finalidad de adaptarse al sistema social vigente. La búsqueda de la legitimidad para tener libertad de acción en una sociedad es crucial para comprender la RSC (Sethi, 1975).

La legitimidad implica el tipo de actividades empresariales que realiza la corporación, el proceso para tomar decisiones dentro y fuera de la corporación, así como la manipulación del entorno físico, social y político para hacerlo más receptivo a las actividades corporativas y la rendición de cuentas a otras instituciones sociales. En este sentido, existen tres dimensiones del comportamiento corporativo que se definen a continuación:

- a) **Comportamiento como obligación social:** aquel impuesto por las restricciones legales o por la fuerza y el dinamismo del mercado donde los criterios de legitimidad son de naturaleza económica y legal.
- b) **Comportamiento como socialmente responsable:** implica llevar el compromiso corporativo al grado de encontrar congruencia con las normas, valores y expectativa sociales de desempeño vigente. La legitimidad empresarial no se satura nada más con criterios legales o por ser competente en el mercado. El constante cambio de valores y, por lo tanto, percepciones de la sociedad hacen obsoletas los marcos legales y el grado de legitimación que su cumplimiento garantiza. El comportamiento socialmente responsable implica ir a la par no con las leyes vigentes sino con las percepciones y aspiraciones sociales vigentes.
- c) **Comportamiento como respuesta social:** implica una adaptación del comportamiento organizacional a las necesidades sociales vigentes y aquellas por venir. Esta adaptación no implica solamente acciones relacionadas con aquellas productivas o que impactan en el mercado, sino la adaptación o realización de acciones que prevengan futuros desafíos sociales (Sethi, 1975).

Sethi propone una forma de abordar la RSC que contempla el binomio de empresa-sociedad que rebasan el funcionalismo imperante en la investigación de las organizaciones y rescata el constante cambio social de la sociedad y el ambiente donde se desenvuelven las organizaciones, así como las acciones que las corporaciones tienen que realizar para adaptarse a estas sociedades. El carácter relativo de la RSC, así como la clasificación hecha del comportamiento corporativo contemplando esta característica, son dos grandes aportaciones teóricas que realiza este al tema desde la perspectiva social.

2.2.5 La RSC como una institución condicionante.

Siguiendo en el campo de las ciencias sociales, es importante rescatar las ideas acerca del concepto de RSC de Carlos Tello Castrillón. Basado en la teoría neoinstitucionalista de March y Olsen (2005) y apoyado en las aportaciones de Sacconi (2012), este autor identifica a la RSC como una institución, ya que ambas orientan el comportamiento de los actores.

Realizando una crítica a la perspectiva norteamericana de la RSC (la cual considera hegemónica), en donde la relación empresa/sociedad es unilateral, subrogando la primera a la segunda, Tello Castrillón dibuja a la RSC como un factor que constriñe el comportamiento de los actores. Estos actores, lejos de decidir por su propia racionalidad, se ven fuertemente determinados por reglas y costumbres que han sido creadas por estos mismos actores a través de su frecuencia y la influencia política y de poder que cada uno de los actores tiene dentro de una sociedad. Entendiendo al ambiente político (donde se administra el poder) como la organización en conjuntos de significados y prácticas compartidas que llegan a ser considerados como ciertos durante un tiempo prolongado, la institución y la RSC son una determinación externa del comportamiento de los actores sociales luego de que ellos la han interiorizado. (Tello, 2014).

Tello concuerda con el concepto de institución propuesto por March y Olsen quienes ven a la institución como el conjunto de reglas y prácticas organizadas, contenidas en estructuras de pensamientos y recursos poco variables ante cambios de individuos, pero también relativamente flexibles respecto preferencias y expectativas de estos en circunstancias externas cambiantes (March & Olsen, 2005). Tello Castrillón complementa esta idea con el aporte de Sacconi quien afirma que la institución surte efecto luego de que el sujeto la interioriza. Por tanto, propone la definición de institución como “una regularidad en la conducta ejecutada en un dominio de acción y establemente representada por el modelo mental residente en las cabezas de todos los participantes” (Tello, 2014, pág. 126).

Las instituciones, apoyadas de la influencia de procesos históricos y colectivos, configuran los comportamientos de los actores, dándole un sentido a éstas de cohesión social. Cohesión social que sigue una lógica política (o de poder) de los actores, las grandes

corporaciones, que brinda un movimiento institucional de cambio lento con la finalidad de mantener las posiciones de poder vigentes. A través de estas delimitaciones y los procesos intersubjetivos de los actores se va configurando la RSC.

2.2.6 Un constructo teórico de la Responsabilidad Social Corporativa.

Como se observó en los apartados anteriores, la noción de RSC se ha construido basada en una gran cantidad de conceptualizaciones y de alcances nebulosos que complejizan la idea que funge como común denominador de las definiciones creadas por empresas y diversos organismos públicos y privados: la responsabilidad y preocupación del impacto que genera en una sociedad la acción empresarial.

Esta idea central, en sí misma, es un horizonte de posibilidades tanto en la práctica organizacional como en la investigativa. No obstante, se pueden identificar 2 grandes dimensiones de la RSC: la empresa (o corporación) y la sociedad. Como se ha visto páginas arriba, Gond propone analizar las posibilidades de este binomio para profundizar en el estudio e implementación de la RSC. Cuestionarse el papel y la influencia que tienen las partes que conforman esta relación brinda un espacio de análisis que rompe con el supuesto funcionalista donde las empresas determinan con sus acciones aquello que se considera socialmente responsable y permite situarse en un nivel de análisis complejo en donde la dimensión sociedad contribuye en la conformación de la RSC.

En esta dimensión sociedad, en el binomio dialéctico entre empresa-sociedad propuesto por Gond, toman sentido los aportes de Sethi. La RSC, o la evaluación de comportamiento corporativo, está en relación con aspectos culturales de la sociedad donde se realiza. Esta sociedad, situada en un tiempo y en un lugar determinado, se encuentra en un proceso continuo de transformación de valores y aspiraciones entre las relaciones de los actores que la conforman. La empresa, por su parte, se encuentra en un proceso de cambio, adaptación y legitimación ante la sociedad ya que, si bien son parte integral, su subsistencia depende de esta.

El dilema de Bowen y Friedman respecto si la empresa o los trabajadores particulares deben ser socialmente responsables, abre la posibilidad de plantearse el papel que juegan los actores en la RSC. Al respecto, los aportes de Edward Freeman (1983) toman relevancia al teorizar en torno al concepto de “*stakeholders*” o “*grupos de interés*”. Este concepto explora el campo de los actores que deben ser participes en las responsabilidades corporativas para con la sociedad. Junto a las dimensiones del comportamiento corporativo propuesto por Sethi, este concepto puede brindar una vía para construir un mapa de responsabilidades de los actores involucrados, y a la par, delimitar los alcances del concepto de RSC en relación con estas participaciones. El marco del análisis de la RSC no es nada más en la empresa que la lleva a cabo, es también el contexto social y cultural donde de la empresa se desenvuelve. Es el campo organizacional y la organización (hablando desde la teoría neoinstitucional) el verdadero marco analítico donde la RSC se debe de circunscribir. En este marco, cabe la importancia de instituciones (vestigios culturales de la sociedad), organizaciones (empresas que representan la competencia, organismos gubernamentales, proveedores, etc.) y varios actores relacionados con la empresa que influyen de manera directa o indirectamente sus acciones.

2.3 El trabajo ampliado para abordar la investigación latinoamericana

De acuerdo con De la Garza (2006), en las sociedades modernas existe una tendencia muy marcada de conceptualizar el trabajo. Esta manera de ver el trabajo se ha restringido a una forma muy concreta o reducida al definirlo. Dos son las principales influencias y argumentos que delinear esta perspectiva. Por un lado, está la teoría neoclásica que valida al trabajo asalariado como la única forma de trabajo; y por el otro lado, está la tradición marxista. Gran parte de los teóricos marxistas le dieron mucho peso al trabajo obrero fabril y dejaron a un costado el trabajo fuera de las fabricas (ejemplo: el trabajo agrícola).

Respecto del primer argumento, durante el siglo XIX, la gran transformación socioeconómica a favor del trabajo asalariado empoderó la relación capital-trabajo, así como el valor de cambio del producto del trabajo y desprestigió los aportes materiales del trabajo hacia la sociedad. Una sola forma de ver el trabajo se había gestado. Esta fue cobijada por la

teoría neoclásica acuñando una racionalidad a favor de la creación de capital y empobreciendo otras dimensiones del trabajo.

En relación a la influencia marxista en la creación de una visión del trabajo reducida, sus aportes vinieron a colación del desarrollo teórico marxista (en su versión clásica) en la cual, de acuerdo con De la Garza (2006), esta teoría dio un peso muy importante al trabajo obrero fabril debido a que en él se encontraban las condiciones necesarias (la explotación de la mano de obra, la alienación, condiciones de explotación, etc.) para formar o despertar al sujeto revolucionario que rompería con el sistema capitalista.

Las teorizaciones marxistas se realizaron al calor de las grandes transformaciones que generaron la industrialización en varios países europeos. El trabajo fabril revestía al producto de valor mientras recrudecía las condiciones de trabajo obrero, así como desvalorizaba otros trabajos como el del campo. Este contexto influyó en los teóricos para realizar investigaciones del trabajo fabril sin considerar otros tipos de trabajo. Muchos tuvieron la percepción que el trabajo fabril acabaría con el resto de las actividades laborales. Sin embargo, en el siglo XX el trabajo de la fábrica perdió mucho terreno, entre otras cosas, por la diversificación del sector servicios en todo el mundo. Este sector muy heterogeneo, da origen a otro tipo de actividades laborales que requirieron analizarse desde una óptica diferente del trabajo, una óptica ampliada (De la Garza, 2006).

Hoy en día, una concepción del trabajo clásica (el trabajo asalariado fabril) no basta para analizar las problemáticas laborales. La pérdida de terreno de la industria, el aumento de los servicios, la flexibilización del trabajo, el constante cambio tecnológico y su aplicación en el ámbito del trabajo y la influencia de la globalización han marcado un terreno muy amplio para el análisis del trabajo. El concepto de trabajo reducido debe de aplicarse desde el trabajo fabril hasta las nuevas dinámicas del trabajo brindadas por este nuevo terreno, así como contemplar sus dimensiones objetivas y subjetivas, es decir, la objetivación del trabajo pero también las cualidades subjetivas del trabajo como los sentimientos, las emociones, las formas de razonarlo, el discurso y la estética. El concepto ampliado de trabajo, de acuerdo con De la Garza (2006), también debe contemplar el desarrollo del trabajo inmaterial, la producción inmaterial y la transformación de objetos simbólicos, así como contemplar las

nuevas figuras que surgen dentro de él. El trabajo inmaterial, aquel que no es tangible y que no es posible separar el producto del hecho mismo de la acción del trabajo, crea nuevas figuras que entran en la fórmula para analizar estos trabajos. En los servicios, donde podemos encontrar el trabajo inmaterial, es posible identificar la figura del trabajador, el patrón y el cliente. En estas nuevas formas de trabajo inmaterial, encontramos a los servicios de salud o educación, por ejemplo.

Otro de los factores a tomar en cuenta para ampliar el concepto de trabajo, está relacionada con el sujeto de estudio. No es posible adentrarse en un concepto ampliado de trabajo si no se contempla un concepto del sujeto de estudio ampliado, esto es, un sujeto capaz de relacionarse. Un sujeto que configure lo que es trabajo o no trabajo no desde la actividad del objeto de trabajo (una relación de capital-trabajo), sino desde la articulación de las relaciones sociales en las que se encuentra inmerso. Desnaturalizar la importancia del trabajo para ser explicado desde las relaciones sociales en las que el sujeto está inmerso, tanto dentro como fuera del trabajo, es la verdadera finalidad de un concepto ampliado de trabajo (De la Garza, 2006).

2.3.1 Visión y compromiso para abordar el eje del trabajo.

Los tiempos no han sido apremiantes para el mundo del trabajo. El aumento del desgaste físico y emocional son la media en las transformaciones del trabajo a lo largo de las últimas décadas del siglo pasado, así como las transcurridas del presente. Los cuestionamientos teóricos de la importancia del trabajo en las sociedades edifican una afrenta necesaria de responder a través de una postura teórica sólida en torno al lugar que el trabajo hoy en día tiene en la sociedad y en la investigación.

Para estudiosos como Noguera (2002), la manera de afrontar estos cuestionamientos es a través de establecer posicionamientos en relación con cuatro ejes o debates que atraviesan el mundo del trabajo y la complejidad de lo social: la valorización y la centralidad del trabajo, la postura reduccionista o amplia del concepto de trabajo y la postura productivista o antiprodutivista del trabajo. Estos ejes o debates a discusión pueden proveer una postura teórica sólida al definir el rumbo de un concepto de trabajo en el campo de la teoría social.

Para este mismo autor, adentrarse en estas discusiones sin contemplar las teorizaciones marxistas y aquellas provenientes de la teoría crítica, serían un obstáculo infranqueable de superar teóricamente. Varios son los argumentos que Noguera pone en la mesa para justificar su postura, pero dos son los que toman relevancia en esta investigación. El primero radica en la importancia que el trabajo tiene en la construcción del andamiaje teórico que autores como Marx y pensadores de la teoría crítica utilizaron para comprender las sociedades modernas. El segundo se basa en que estas teorías o corrientes teóricas tienen una construcción ideológica basada en la emancipación al servicio de transformaciones sociales a favor de la autonomía y autorrealización de los sujetos sociales, lo cual compromete teóricamente a abandonar las posturas esencialistas ahistóricas que determinan la naturaleza del sentido del trabajo (Noguera, 2002). Con estos dos argumentos, las teorías marxistas y las teorías críticas ponen en relación directa las relaciones sociales del trabajo con la libertad humana.

Volviendo a los cuatro ejes que Noguera propone para abordar el trabajo, el eje del trabajo referente a la *valorización* está relacionado con el revestimiento y dignificación del trabajo con valor social y cultural con una connotación positiva o como una actividad de desprecio o innoble. Esta dimensión permite explorar una paleta de sentidos del trabajo más allá de su carácter productivista, alcanzando paralelismos con nociones de la ética, la cultura y la forma en que colaboran para estructurar valores sociales. Discusiones en torno a las formas de entender el trabajo desde ideas de glorificación del trabajo, revestido como fuente de todo bien, hasta el trabajo cargado con valores alineados con dinámicas productivistas instrumentales o valores que resaltan el desprecio y condenan la acción de trabajar se pueden abordar en este eje (Noguera, 2002).

En cuanto al eje de la centralidad del trabajo, este pretende abordar ya no a la importancia del trabajo en cuanto a necesidad material de subsistencia, sino como la importancia del trabajo social y culturalmente. Aquí, lo que interesa saber es hasta qué punto el trabajo estructura y constituye las instituciones sociales y la vida de los individuos. En este sentido, se puede hablar de otra clasificación de la centralidad: descriptiva y normativa. La primera de ellas versa en la constatación, el hecho de que el trabajo sea constitutivo de la sociedad y de los individuos. En cuanto a la segunda, y de mayor relevancia, se refiere al debate si el

trabajo deba o no tener esa importancia constitutiva social y culturalmente. De estos debates se despliegan posturas del trabajo donde la centralidad normativa se refleja al relacionar el trabajo con el acceso a servicios de salud, estatus social, subsistencia material etc., mientras que lo opuesto sería el trabajo como un argumento más en la subsistencia y no como el más importante.

El tercer eje se centra en el debate si el *trabajo es productivista* o no. El productivismo se define como aquella postura que:

Asume la producción de bienes económicos como una finalidad en sí misma o prioritaria sobre cualquier otra... equipara toda actividad humana con la producción económica o considera que ésta es el paradigma para entender aquélla... o bien considera las actividades mercantiles como único modelo posible y/o deseable de producción de bienes y servicios. (Noguera, 2002)

Al considerar alguna de estas posturas, se enmarca al trabajo subrogado a la producción y esta como fin último de la existencia humana. De esta manera el trabajo tiene una valoración centrada en el alcance de objetivos y fines mercantiles. Si bien la producción material, como se ha comentado líneas arriba, es necesaria para la subsistencia, no es el fin último ni único del sujeto del trabajo. Una postura productivista, según Noguera, es indicio de una glorificación de la producción reduciendo otras dimensiones de la acción del sujeto en trabajo y en la sociedad (Noguera, 2002).

La conceptualización del trabajo más allá del reduccionismo instrumental configura el cuarto eje para abordar el concepto del trabajo. Para Noguera (2002), ampliar el concepto de trabajo es considerar al trabajo como una acción *autotélica* o tener en ella misma su propio fin, es decir, la acción de trabajar será retribuida no nada más con recompensas extrínsecas como puede ser el salario, el reconocimiento social o la supervivencia, sino con recompensas intrínsecas a esta acción, como la autorrealización o la reproducción del sujeto, por ejemplo. Para puntualizar la diferencia entre trabajo amplio y reducido, el autor propone tres dimensiones de la acción que se inspiran en la obra *Teoría de la acción comunicativa II*,

Crítica de la razón funcionalista de Jürgen Habermas (1987). A continuación, la conceptualización de estas tres dimensiones:

- a) Dimensión cognitivo instrumental: la búsqueda de resultados a través de criterios de eficacia o eficiencia, es decir, la búsqueda, la producción y la creación de valores de uso.
- b) Dimensión práctico moral: son los aspectos significativos y el sentido social y moral que tiene la acción los cuales se rigen por criterios de adecuación o corrección moral y social. En este sentido, se puede entender al trabajo de dos maneras: como deber social o disciplina coercitiva o bien como una vía en la creación de vínculo sociales o solidaridad social.
- c) Dimensión estético-expresiva: son los aspectos de autonomía, expresión y autorrealización que conlleva la acción y que se rigen por criterios de autenticidad. Aquí se puede ver al trabajo como un medio de autorrealización personal (Noguera, 2002).

Noguera identifica la dimensión estético-expresiva como particular del concepto amplio del trabajo mientras que la dimensión cognitivo instrumental con una conceptualización reducida del trabajo. En cuanto a la dimensión práctico moral, si se ve el trabajo como deber social o disciplina coercitiva, tiende a la instrumentalización del trabajo, es decir, a una visión reducida del mismo. Sin embargo, si se contempla como vínculo social o solidaridad social, abona a la visión amplia del trabajo dado su potencial de autorrealización y de dar sentido a las acciones.

Con estos ejes se adquieren posicionamientos que dotan de sentido, compromiso y direccionalidad en la investigación y teorización en las problemáticas relacionadas con el trabajo y la sociedad desde el campo de la teoría social. En la presente investigación la visión del trabajo está en función de un posicionamiento antiproductivista, asimismo no existe un compromiso tácito con la centralidad normativa del trabajo. Por otro lado, se aboga por una perspectiva amplia del trabajo ya que al considerar al trabajo como una dimensión importante que configura la sociedad, se contempla al trabajo como una manifestación de la praxis,

(cualidad que junto a lo social le dan esencia al sujeto), y a la vez, una vía hacia la liberación y la autorrealización del sujeto.

Los puntos que se despliegan a continuación son la justificación que Noguera construye para defender que el posicionamiento recién expuesto, es, en efecto, el posicionamiento realizado por Marx respecto del concepto de trabajo descrito a lo largo de su obra, y a la vez, es el basamento argumentativo del que esta investigación está tomando para abordar el concepto de trabajo:

- El pensamiento Marxista (de Marx) no glorifica el trabajo. El trabajo como precondition material de la existencia humana es una constatación empírica en la teoría marxista y no una esencia de donde se deriva toda riqueza, toda moral y todo progreso. El sujeto es un sujeto social (*animal social*) y no un *homo faber*. La *socialidad* y la *praxis* (y el trabajo como una expresión de éstas) son la esencia del sujeto con la cual construye el mundo.
- A diferencia del pensamiento burgués de su época, Marx no adoptó una posición productivista puesto que la producción económica no se planteó como fin en sí misma, más bien se planteó el control de la producción para alcanzar el desarrollo humano. Acumulación de goces vs el goce de la acumulación. La riqueza era vista como el aumento del tiempo libre y la autorrealización y no como el consumo y la acumulación.
- La perspectiva de Marx en relación con el trabajo está comprometida con un concepto amplio del trabajo puesto que, a través de él, existe una búsqueda por la liberación de las fuerzas productivas y una búsqueda por la autorrealización de los sujetos del trabajo. La perspectiva de Marx aboga por una autorrealización activa través del esfuerzo, el dolor y el trabajo y no por medio del goce pasivo.
- El concepto de trabajo de Marx no asume la centralidad normativa ya que no cree que la subsistencia del sujeto deba de estar ligada al rendimiento en el trabajo y aboga por un principio distributivo igualitario. “De cada cual según su capacidad, a cada cual según sus necesidades” (Noguera, 2002, pág. 13) (Noguera, 2002).

Con estos puntos descritos se establece la visión y el compromiso en cómo se aborda la dimensión del trabajo en la presente investigación. Este encuadre teórico, además de marcar los límites de la interpretación teórica de los resultados empíricos, es un compromiso ético y aspiracional de abordar la *praxis* del trabajar y contribuir, dentro de los alcances de esta investigación, en la mejora de esta dimensión de gran importancia para la sociedad.

2.4 El trabajo decente

Ya se ha realizado un enmarcamiento teórico en relación con el abordaje del trabajo, en este apartado se pretenderá construir un anclaje teórico para establecer sincretismos entre la visión del trabajo y la operacionalización de éste en la presente investigación. La vía que los investigadores han considerado adecuada ha sido a través de la herramienta creada por la ONU denominada *trabajo decente*. A continuación, los preceptos teóricos del trabajo decente.

2.4.1 El origen del trabajo decente: una realidad nueva en términos económicos, políticos y sociales.

Fue en el año de 1999 cuando el director general de la OIT, Juan Somavía, dio a conocer en las memorias de la conferencia internacional del trabajo el proyecto del *trabajo decente*. En palabras del director: “El trabajo decente es una reivindicación mundial con la que están confrontados los dirigentes políticos y de empresas de todo el mundo. Nuestro futuro común depende en gran parte de cómo hagamos frente a ese desafío” (OIT, 1999, pág. 1). El trabajo decente es un esfuerzo por contrarrestar la situación económica, política y social que trajo consigo el libre mercado y la globalización desde a principios de los años ochenta y que ha repercutido a todos los trabajadores del mundo en condiciones de trabajo, acceso al empleo, salud, etc.

A finales del pasado siglo, la OIT se ve en la necesidad de reestructurarse para dar respuesta a la nueva organización de la economía mundial. El neoliberalismo imperante transformó las relaciones entre el Estado, el trabajo y el sector empresarial. Ahora en la economía mundial, las fuerzas del mercado tienen más relevancia que la agencia de actores

sociales y las intervenciones del Estado a través de sus normas legales locales. Esto suscitó nuevas exigencias para el quehacer de la OIT. El desarrollo tecnológico y de producción transformó la perspectiva social y creó un nuevo modo de entender la relación entre cotidianidad y trabajo dentro de las sociedades. La creciente capacidad de elección en la adquisición de productos y servicios que ahora tienen los consumidores y el acceso a infinidad de medios de comunicación establecieron un nuevo panorama donde los actores y las instituciones sociales no nada más juegan en un plano local, sino en uno mundial. Como consecuencia, las preferencias sociales son una influencia en el funcionamiento del mercado y repercuten en el prestigio local de las empresas, las cuales contemplan en sus estrategias globales la imagen que se genera de manera local para asegurar el éxito (OIT, 1999). Hoy en día hay una notable unión entre planos locales y globales.

Asimismo, la inestabilidad laboral y el desempleo han vuelto a ser uno de los elementos capitales del quehacer político en la mayoría de los países del mundo. La dimensión social de la mundialización, sus problemáticas y necesidades que imponen al mundo del trabajo tienen hoy una proyección pública e interconectada. El sentir es que los mercados no operan independientemente de su entorno social y político local, todo está interconectado, entonces el progreso social, no nada más depende de condiciones locales, sino de condiciones sociales en otras latitudes, es decir, el progreso social de un lugar depende también del progreso social de otros lugares aparentemente desconectados. A raíz de esto, la OIT estima que la protección social y el diálogo social son elementos que se tienen que desarrollar para mejorar las condiciones sociales (y de trabajo) en el mundo. El lento proceso de las economías en transición, el aumento de la polarización social, la exclusión del continente africano y la crisis reciente de los mercados han pusieron de manifiesto la necesidad de contar con un sólido marco social interconectado para apuntalar la nueva arquitectura financiera. (OIT, 1999).

Este contexto obligó a la OIT a establecer una nueva estrategia para abordar la complejidad del trabajo en todo el mundo. Dentro del trabajo decente se establecieron cuatro estrategias generales que tratan de abordar las problemáticas provenientes de los cambios sociales económicos en las últimas décadas del siglo pasado. El abordaje se pretendió de manera global, pero rescatando las particularidades y problemáticas locales en relación con el trabajo y su influencia en la sociedad.

2.4.2 Objetivos estratégicos del trabajo decente.

Cuatro son los objetivos estratégicos que conforman la herramienta del trabajo decente de la OIT: los principios y derechos fundamentales en el trabajo, el empleo e ingresos, el fortalecimiento de la protección social y seguridad social y el diálogo social. En los apartados siguientes se realiza una descripción de cada uno de estos objetivos estratégicos de la herramienta de la OIT.

2.4.2.1 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Todos los que trabajan tienen derechos en el trabajo. La Constitución de la OIT aboga por el mejoramiento de las «condiciones de trabajo», organizadas o no y se trabaje donde se trabaje, ya sea en la economía estructurada o bien en la no estructurada, en casa o en asociaciones locales o de carácter voluntario. (OIT, 1999, pág. 7)

Alineada a la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada en el año de 1948, la OIT hace explícito la necesidad de contemplar como objetivo primordial para el trabajo decente la promoción de los derechos humanos en el marco del trabajo. En este objetivo la OIT se planteó 3 prioridades en sus acciones: promoción de la *Declaración de la OIT* relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la lucha contra el trabajo infantil y la promoción de la normatividad de la OIT.

Creada en 1998, la *Declaración de la OIT* equipara la importancia del desarrollo económico ante el desarrollo social (justicia social) y compromete a respetar, promover y consolidar (de buena fe) los principios y derechos de los trabajadores relativos a: la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de cualquier formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición del trabajo infantil; y erradicar la discriminación en el empleo y ocupación. A diferencia de los convenios internacionales de la OIT que son obligatorios a los miembros que únicamente los ratifican, la *Declaración de la OIT* aplica para todos aquellos que hayan aceptado la

constitución de la OIT, es decir, se extiende a todos los miembros que la conforman (OIT, 1999).

Respecto al trabajo infantil, la segunda prioridad en torno a los principios y derechos fundamentales del trabajo, la OIT reconoce la complejidad del problema en relación con variables económicas, sociales y de derechos humanos que son potenciadas por las condiciones de pobreza y desigualdad en varias regiones del mundo. Por medio del Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC por sus siglas en inglés), la OIT priorizó desde el año de 1998, las acciones para erradicar el trabajo infantil, así como conjugar las acciones de organismos no gubernamentales, gobiernos y sector privado para llevar acabo todas las normas y convenios que la OIT ha establecido en el tema. Temas en cuestiones de género, edad mínima de trabajo y educación son el foco de las acciones de la OIT que persigue por medio del IPEC para combatir el trabajo infantil (OIT, 1999).

La tercera prioridad del primer objetivo del trabajo decente está relacionada con el nuevo marco normativo del trabajo que debe establecer la OIT. Como ya se ha comentado líneas arriba, la OIT hizo evidente la importancia de reestructurarse para responder al nuevo contexto económico, social y político que ha modificado al trabajo de manera importante. En este tenor, esta organización reconoce, por un lado, la necesidad de trabajar más en relación con la difusión normativa y, por el otro, el esfuerzo que la OIT debe realizar para aumentar su plasticidad normativa ante el contexto cambiante del trabajo.

Ambas preocupaciones y prioridades en el tema normativo están ligadas. El revés que las instituciones como la OIT han recibido por la globalización y por el hecho de que el neoliberalismo se haya cotidianizado, se ve reflejado en la reducción de la capacidad de acción y de impacto en las sociedades. Aunado a esto, la OIT reconoce que la normatividad que ha desarrollado en materia de trabajo es conocida por sus actores de manera parcial (OIT, 1999). La labor de difusión, evaluación y seguimiento resulta crucial para el mejoramiento del contexto del trabajo. Sin embargo, también la OIT considera necesario desarrollar una flexibilidad normativa capaz de ajustarse a los diversos contextos de los mercados de trabajo y a las acciones que los actores realizan en pro de un trabajo decente. Preocuparse por una normativa que sea asequible a los actores (en términos de difusión), con la capacidad de

evaluarse y dar el correspondiente seguimiento y que contemple las problemáticas locales de los mercados de trabajo se convierte en una prioridad para la OIT para fomentar los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

2.4.2.2 El empleo e ingresos.

El segundo objetivo del trabajo decente “se refiere a la creación de mayores oportunidades en materia de empleo y de ingresos para las mujeres y los hombres” (OIT, 1999, pág. 16). Para la OIT el acceso al empleo no es la única problemática que se tiene que resolver. La distribución de los ingresos es un factor que también influye en la consecución de un trabajo decente. Si bien, hay estadísticas que justifican la disminución del desempleo, no justifican la carente distribución de ingresos en los trabajadores. Para la OIT (1999, pág. 26), trabajar “*la vertiente del empleo de la política laboral, la promoción del sector no estructurado, la creación de infraestructuras, los sistemas de formación, el fomento de la igualdad entre los sexos y el desarrollo empresarial*”, es el camino trazado para mejorar la empleabilidad y los ingresos de los trabajadores. Por tal motivo, establecieron tres prioridades al desarrollar políticas de empleo y acciones con miras a un fortalecimiento del trabajo a un nivel de ejecución a nivel nacional que son: fomentar la importancia del tema del trabajo en la política macroeconómica, la transformación de los sistemas de producción y la estrategia empresarial, y la desigualdad de acceso al empleo y al mercado de trabajo (OIT, 1999).

La macroeconomía

La macroeconomía es determinante en el crecimiento o detrimento de los mercados de trabajo, y por tal motivo la OIT aboga para que el tema del empleo sea uno de sus objetivos. Para la OIT las reformas del mercado de trabajo pueden convertirse en un complemento de la política macroeconómica, al cambiar los incentivos, reducir el impacto del ajuste en la pobreza y en la inflación y apoyar las instituciones que brinden protección que proporcionen legitimidad y facultades de recuperación en tiempos de crisis y fluctuaciones ayudarán también a aminorar las consecuencias en dimensiones sociales (OIT, 1999).

La relación entre empleo e inversiones financieras también figuran en el plano de lo macroeconómico. Es importante contemplar la influencia que inversiones financieras (del

capital privado, por ejemplo) pueden tener un determinado mercado de trabajo, así como es importante contemplar la influencia de las políticas de los mercados de trabajo para generar inversiones financieras y buscar beneficios productivos que fortalezcan la empleabilidad y los ingresos. Esta perspectiva de la OIT se complementa con la importancia de contemplar políticas enfocadas al desarrollo del trabajo en un plano internacional. Si bien su prioridad es la creación de políticas de trabajo encaminadas al plano nacional, no se descarta la influencia que podrían tener políticas gestadas en un nivel meta, es decir, el plano internacional. La nueva economía mundial obliga a pensar en mercados de trabajo internacionales con necesidades de establecer políticas de empleo que sustenten condiciones de empleo e ingreso capaces de generar bienestar social (OIT, 1999).

Transformación de los sistemas de producción

La transformación de los sistemas de producción es otra de las prioridades que se deben contemplar y que influyen de manera determinante en este segundo objetivo del trabajo decente. Las empresas transnacionales fungen un papel muy importante. El desarrollo tecnológico junto a la globalización ha dado un giro radical a los sistemas de producción. La deslocalización de los procesos productivos y la tendencia de mudar responsabilidades jerarquizadas de manera piramidal a responsabilidades acomodadas en un horizonte de actores y proveedores han generado grandes impactos en los mercados de trabajo y en las formas de vida. Nuevas oportunidades de empleo son generadas, pero también, otras han sido dilapidadas con la deslocalización de los procesos productivos. Por otro lado, los empleos ofrecidos van requiriendo, a raíz de la competencia internacional, una mayor especialización en conocimientos lo cual margina a una gran cantidad de trabajadores. La globalización no sólo trae consigo inversiones, sino nuevos conocimientos y nuevas formas de trabajo que permean en la vida de las sociedades (OIT, 1999).

Para la OIT, el seguimiento de las multinacionales es crucial en el mejoramiento del trabajo decente. Para ello plantea que es necesario un acuerdo en la reestructuración de las empresas. La competencia, la tecnología y la posibilidad de deslocalizar el proceso productivo representan variables para que las empresas, en aras de encontrar mayor productividad, se reestructuren disminuyendo su plantilla de trabajadores. La OIT critica esta práctica y promueve realizar reestructuraciones, no disminuyendo la plantilla de trabajadores,

sino reestructurando el recurso humano a través de la adquisición de nuevos conocimientos. La formación se torna importante y debe ser un complemento sustancial en el empleo ofrecido en las multinacionales.

Las variables (mencionadas líneas arriba) que dan pie a la reestructuración productiva desafortunadamente influyen en el aumento de la flexibilidad del empleo tendiendo a afectar de manera negativa la calidad del empleo. La flexibilización del mercado de trabajo brinda facilidades a las multinacionales de realizar contrataciones con condiciones a modo para disminuir los costos que éstas implican vulnerabilizando salarios, seguridad, aumentando horarios y cargas de trabajo. Pese a que en el discurso de los empleadores y las multinacionales está la contemplación de los derechos universales de los trabajadores, son sólo algunos donde se puede identificar acciones a su favor.

Existe mucho por trabajar y otro de los factores en los que es necesario puntualizar en relación con las transformaciones de los sistemas productivos es la dimensión del tiempo de trabajo. Al respecto la OIT dice:

Están surgiendo nuevos horarios de trabajo al compás de la evolución de la economía y de la sociedad. Hay nuevos sistemas de producción, nuevas combinaciones de familia, sociedad y trabajo mercantil, nuevas relaciones de empleo derivadas de la tecnología de la información y de la comunicación, y nuevas necesidades en materia de formación permanente. Se suele considerar que las nuevas formas de organización del tiempo de trabajo constituyen un modo de promover el empleo o de elevar su calidad, pero no es una relación inequívoca, y en muchos casos han aumentado las horas de trabajo. (OIT, 1999, pág. 32)

La observación de las instituciones reguladoras de los mercados de trabajo nacionales y el apego a la normatividad aplicable al trabajo son cruciales para regular el tiempo de trabajo desde la óptica del trabajo decente.

Desigualdad de acceso al empleo y al mercado de trabajo

El apartado de la desigualdad de acceso al empleo y al mercado de trabajo condensa la preocupación de los apartados anteriores en tanto a las diferencias de acceso al empleo que

tiene la fuerza de trabajo. Desafortunadamente la raza, etnia, la edad, el género, etc., son factores que influyen en el acceso a determinados empleos lo cual genera desigualdad y pobreza. El factor género es el más ponderado por la OIT puesto que es el factor en el que se tiene que trabajar más a nivel mundial. Las mujeres como una de las fuerzas vulnerabilizadas, representan un gran porcentaje de pobreza y desigualdad en acceso a empleos estructurados y bien remunerados. Por otro lado, también se puntualiza la necesidad de ser inclusivo en las políticas de trabajo de los empleadores especialmente de trabajadores de edad avanzada y trabajadores minusválidos.

En este mismo apartado la OIT hace evidente la necesidad del desarrollo de trabajos encaminados a mejorar la infraestructura, así como el aumento de los servicios sociales. Los primeros, referidos a aquellos trabajos que están instalados en la mejora de recursos como pavimentación, agua potable, alumbrado, entre otros. Son trabajos que generan empleo y que, a su vez, desarrolla infraestructura para la sociedad. Los segundos, se refiere a aquellos empleos que son generados para brindar servicios sociales como la educación, sanidad, nutrición, formación técnica y profesional, etc., Los resultados a corto plazo son el aumento de unos cuantos empleos en el sector público, pero a la larga, representa un marco de desarrollo y bienestar social (OIT, 1999).

2.4.2.3 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social.

Independientemente de donde viva, todo el mundo necesita un nivel mínimo de protección social y de garantía de los ingresos, determinado por la capacidad y el grado de desarrollo de su sociedad... no basta con el desarrollo económico y democrático, ya que cada país debe establecer mediante el diálogo social un sistema de protección social que atienda las necesidades de todos. (OIT, 1999, pág. 39)

El tercer objetivo del trabajo decente aborda el tema del fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social. En el contexto actual, fomentar el desarrollo de naciones en tanto a la protección social resulta vital. El deterioro de las condiciones de trabajo, el aumento de la exclusión social, la pobreza, la desigualdad y el abandono del campo para emigrar a las grandes urbes han socavado las relaciones informales de apoyo que tenían como sustento la

familia ampliada, la parentela y la solidaridad local quienes daban sustento a un bienestar social y que ahora, a través de programas de protección social, debe de encontrar un contrapeso (OIT, 1999). Sin embargo, en un mundo neoliberal las críticas a la protección social encuentran fundamento en el supuesto deterioro de la competitividad y en los altos costos económicos que representan para mantener este tipo de programas que medianamente cumplen sus objetivos.

Estos modelos de protección social, que encuentran su origen cuando existían economías centralizadas y estados de bienestar, tienen panoramas diferentes de acuerdo con el tipo de nación (industrializada, en desarrollo o en transición). Las preocupaciones y factores que se deben de puntualizar son diferentes. Por ejemplo, en los países industrializados la preocupación gira en torno al costo y la gran cobertura que se le exigen a los programas de protección social mientras que en países en desarrollo (como México), la preocupación se centra en hacer más eficiente la administración presupuestal y el acceso a los programas de protección puesto que, según la OIT, la mayoría de los países en desarrollo sólo alcanzan a cubrir a un 20% de la población por lo que la pobreza y la desigualdad rebasan las acciones de estos países en términos de protección social (OIT, 1999). Asimismo, en este mismo tipo de economías, se suscita otro debate en torno a cuál debería ser la cobertura básica de la protección social.

La OIT plantea cuatro cuestiones fundamentales que todo programa de protección social debe de tener:

1. ***Cobertura de los servicios de sanidad:*** a pesar de que, en varias partes del mundo, los programas de protección social han priorizado las pensiones, los servicios de sanidad deben de ser considerados una de las prestaciones de mayor importancia. Más aún con los cambios constantes que se realizan en las formas de organización de los mercados de trabajo.
2. ***La economía de la prestación de cuidados:*** servicio que es contemplado en países industrializados y que consta en reconocer el trabajo que pocas veces es remunerado por cuidar a otras personas. Existe una gran área de oportunidad en estas cuestiones ya que es un trabajo no reconocido, no estructurado, no remunerado y realizado

principalmente por mujeres que muchas veces, estas actividades, obstaculizan o duplican su tiempo de trabajo productivo.

3. **Cuestiones de género:** el tema de género en la protección social no se puede dejar a un costado. Es necesario realizar formulaciones y reajustes de las prestaciones, de la forma de adquirirlas y ofrecerlas de manera que no simiente la desigualdad y ni la división sexual de responsabilidades.
4. **Seguro de desempleo:** para la OIT el objetivo está claro, pugnar por evitar la desaparición de este servicio de los programas de protección social y fomentar estrategias para que sea más inclusivo (OIT, 1999).

La seguridad y la salud en el trabajo es otra de las preocupaciones de este tercer objetivo del trabajo decente. La accesibilidad a la información, principalmente del sector privado, respecto de riesgos de trabajo y accidentes es fundamental. El diálogo social tripartita entre los empleadores, los trabajadores y el Estado debe de tener la importancia para mejorar los servicios que protegen la seguridad del trabajador a través de la comunicación entre estos tres actores.

La migración es otro variable a contemplar en la protección social. La globalización ha creado el entorno para incrementar la migración nacional e internacional. A veces para beneficio de los empleadores y trabajadores y; otras veces, para el perjuicio de aquellos que buscan oportunidades de mejorar su calidad de vida y para los mercados de trabajo donde llegan a ofertar su mano de obra (OIT, 1999). La migración muchas veces representa vulnerabilidad de la mano de obra. Muchos migrantes, al llegar en condiciones no legales, se insertan en el mercado de trabajo no estructurado en el cual no cuentan con protección social. Este fenómeno puede llegar a modificar las condiciones económicas, políticas y sociales de un lugar determinado trayendo como consecuencia la necesidad de modificar la accesibilidad a la protección social.

2.4.2.4 El Diálogo social.

El diálogo social es una plataforma para establecer consensos en tanto a temas de trabajo contemplando a todos sus participantes y mandantes, es decir, trabajadores, empleadores y

Estado. De este espacio se esperan soluciones óptimas a diferentes formas y niveles de participación en los temas de importancia relativos al trabajo. La estructura tripartita de los participantes resulta necesaria para la consecución de acciones óptimas para cumplir metas de diversos intereses (sociales, económicos, culturales, etc.). La OIT cree que con el diálogo social “los interlocutores sociales pueden fortalecer, además, una gobernación democrática, al crear unas instituciones del mercado de trabajo vigorosas y flexibles que contribuyan a una paz y una estabilidad social y económica duraderas” (OIT, 1999, pág. 46). Con el diálogo social se pretende realzar la capacidad institucional de los mandantes sociales que pugnan a favor de la mejora de las condiciones de trabajo. La participación de interlocutores sociales es fundamental e incumbe al Estado facilitar y fomentar su participación. Un ejemplo de ellos es la facilitación de la negociación colectiva, la libertad sindical y la libre asociación de los trabajadores. Sin embargo, este trabajo no es tarea fácil, hoy en día la inclinación a la acción individual en vez de la acción colectiva, la flexibilización del trabajo, la externalización de actividades de empresas y organizaciones son las principales razones que obstaculizan el diálogo social (OIT, 1999).

Un debilitamiento de los vínculos sociales se ven reflejados priorizando la acción individual antes que la colectiva. La crisis de los años ochenta en Latinoamérica que viene marcada por la globalización y una fuerte informalización del empleo fue catalogada por Pérez Sáinz (2016) como *la crisis del empleo formal*, donde la modernización laboral, representada en crecimiento y desarrollo, es transmutada del trabajo formal al informal. Una utopía representada con la noción de la microempresa también expresa un reajuste de las estrategias de la fuerza laboral para mantenerse productiva. Junto con la reestructuración organizacional y la externalización de actividades de las empresas, el debilitamiento de las relaciones de trabajadores se vuelve latente trayendo como resultado el detrimento de las acciones de sus representantes sociales en planos laborales. Un ejemplo claro es el sindicalismo, el cual es considerado como una de las principales expresiones del diálogo social. No obstante, en América Latina su fuerza de acción ha decrecido de manera notoria.

En esta misma dinámica, asociaciones civiles y ONGs han surgido como una expresión social que aboga por varias causas que muchas veces no tienen la fuerza y el peso necesario para mejorar la causa. Esfuerzos individuales con interlocutores dispersos debilitan el diálogo

social. Por esta razón la OIT propone algunas estrategias donde los empleadores, la fuerza de trabajo y el Estado deben de participar para reforzar el diálogo social:

1. **Empleadores:** establecer estrategias para que los empleadores comprendan la importancia que en nuestros días ofrece el mercado global. El margen de acción se amplía al romper las barreras locales. Para los empleadores es necesario estar al tanto de la influencia que este fenómeno implica. La formación, la capacitación y brindar herramientas en un entorno influenciado por un contexto global es necesario.
2. **Organizaciones de los trabajadores:** la mundialización ha heredado el aumento del sector servicios, el cual dificulta la asociación y organización entre trabajadores. Este es un problema que debe remarcar y mantenerse en la mesa de debate en las estrategias de las organizaciones de los trabajadores. Asimismo, la diversificación de actividades y de empleos obligan a los sindicatos a contemplar otro tipo de servicios para sus afiliados. Servicios financieros, jurídicos y de perfeccionamiento de profesional se torna crucial.
3. **Los gobiernos:** el apoyo institucional es necesario. El declive institucional es flagrante a tal forma que organismos internacionales han optado en apoyarse en una gran diversidad de instituciones para realizar sus estrategias y obtener el impacto deseado. Tal es el caso de la OIT, donde anteriormente los ministerios del trabajo de los gobiernos eran el enlace para establecer estrategias locales. Hoy en día se ven obligados a establecer relaciones con varios organismos para entablar una estrategia de acción efectiva (OIT, 1999).

Para fomentar el diálogo social la OIT, a través de las estrategias mencionadas, opta por incidir en cuatro campos principales:

- a) **Propugnar el diálogo social:** para la OIT el cambio, la innovación y la competitividad no están distanciados de acciones que fomentan buenas relaciones y ambientes amigables de trabajo, buenas condiciones de trabajo que impliquen formación, salarios, seguridad social y la estabilidad laboral. Y para ello es necesario el diálogo tripartita entre organizaciones de trabajadores, empleadores y gobiernos.

- b) ***Fortalecer a los interlocutores sociales:*** lo cual versa en aumentar la representación de trabajadores y afiliados a las organizaciones de trabajadores y empleadores, librando las barreras de género; promoviendo nuevos servicios que brinden herramientas a trabajadores afiliados para ejercer su posibilidad de incorporarse al trabajo en caso de perder su empleo y fomentar vínculos entre instituciones gubernamentales con organismos nacionales e internacionales que brinden apoyo en acciones para mejorar las condiciones de trabajo.
- c) ***Establecimiento de vínculos con la sociedad civil:*** la interpretación de las necesidades de la sociedad civil es determinante. El reconocimiento de la opinión de la sociedad civil es una directriz del diálogo social. De ahí la importancia del fortalecimiento de los interlocutores sociales.
- d) ***Difusión de ejemplos fecundos de diálogo social:*** el conocer los logros que por medio del diálogo social se han alcanzado es importante. También es necesario enmarcar que la importancia que el diálogo social ha tenido en tiempos anteriores para obtener buenos salarios, mejores condiciones de trabajo y el hacer respetar los derechos laborales.

A través de estos cuatro objetivos estratégicos del trabajo decente, desde el año 1999 la OIT ha configurado sus acciones, ha establecido convenios y a realizado estrategias en conjunto con actores locales para mejorar las condiciones de los mercados laborales. Esta diversidad de formas de actuar, de participar y de crear estrategias para mejorar las condiciones de trabajo alrededor del mundo, han dado la pauta para crear una infinidad de propuestas y modelos que contemplan los objetivos estratégicos del trabajo decente para mejorar las condiciones específicas de mercados laborales de determinadas zonas geográficas del planeta. Esta variedad de modelos para implementar la herramienta del trabajo decente va acorde con sus directrices fundamentales que es el fomento de la calidad del trabajo en relación con la visión de los interesados, es decir, el desarrollo de las condiciones de trabajo que los mismos trabajadores consideran necesarias desarrollar. Acciones globales y locales con impactos positivos en el trabajo desde la perspectiva de los trabajadores.

2.4.3 El Modelo para evaluar el trabajo decente.

Como se mencionó anteriormente, no existe un consenso o un estándar que homologue la forma de aplicar la herramienta del trabajo decente de la OIT. La complejidad del tema con sus diversos componentes y las relaciones entre estos hacen de los mercados de trabajo un campo muy heterogéneo para pensar siquiera en la posibilidad de establecer estándares internacionales del trabajo. Si bien, el trabajo decente es una herramienta que establece una agenda y determina, en términos generales, la vía de una mejora de las condiciones laborales, no es la pretensión de ésta estandarizar lo que debe ser el trabajo en términos y sociales, culturales. Desde esta perspectiva, la OIT no cuenta con un modelo para aplicar la herramienta del trabajo. El diseño de modelos para operacionalizar el trabajo decente es tarea exclusiva de los actores locales e investigadores interesados.

Modelos como el que propone Dharam Ghai (2003) han tenido gran relevancia en los últimos años, sin embargo, esta propuesta está diseñada para ambientes sumamente industrializados o países desarrollados donde acciones relativas a la desigualdad, el acceso al empleo o desarrollo de políticas de remuneraciones tienen poco peso debido a que no son áreas que representen un problemática laboral que genere un gran deterioro en los mercados de trabajo. Otros modelos como el de Anker han realizado sus aportaciones para la implementación del trabajo decente. Este modelo, contempla 6 áreas que evalúan las oportunidades de trabajo, trabajo en condiciones de libertad, productividad del trabajo, equidad, seguridad laboral y dignidad laboral. Estas áreas contienen 10 categorías para facilitar su operacionalización y su correspondiente evaluación (Gálvez, Gutiérrez, & Picazzo, 2011).

En México, Gálvez, Gutiérrez y Picazzo (2011) desarrollaron un modelo para aplicar la herramienta del trabajo decente en el estado de Nuevo León basado en tres de los cuatro pilares del trabajo decente y en el índice de desarrollo humano de Amartya Sen. La propuesta de estos investigadores sociales es interesante, sin embargo, un punto débil muy notoria es el no contemplar uno de los objetivos estratégicos del trabajo decente: el diálogo social. El argumento versó en que el campo de aplicación donde se realizó la investigación no existía trabajadores sindicalizados. Más allá del error de no evaluar el diálogo social en su

investigación, el factor verdaderamente preocupante es contemplar la afiliación sindical como única expresión del diálogo social.

Para esta investigación se contempló el Modelo del trabajo decente realizado por Clemente Ruíz Duran³ y Regina Galhardi⁴ para la OIT en conjunto con la STPS y la UNAM. Este modelo, desde luego con el apoyo gubernamental, fue diseñado para realizar una evaluación de las condiciones del trabajo decente a lo largo del territorio mexicano.

El modelo se centró en identificar las buenas prácticas en materia laboral para favorecer el cumplimiento de los objetivos estratégicos del trabajo decente. Para identificar estas buenas prácticas y contemplar la heterogeneidad del mercado de trabajo a lo largo del país, los investigadores recurrieron al estudio de caso de seis entidades federativas que fueron seleccionadas de acuerdo con la importancia que tiene su participación en alguno de los tres sectores laborales: primario, secundario o terciario. Asimismo, se hizo un análisis de las instituciones relacionadas con el trabajo y se describieron las acciones realizadas en concordancia con los objetivos del trabajo decente.

Para el análisis de las buenas prácticas, los investigadores diseñaron tres clasificaciones de acciones o políticas: la primera, relacionada a la intervención (general o específica); la segunda, de acuerdo con el impacto en el mercado laboral (activas o pasivas. Por ejemplo: intermediación laboral como la capacitación; o apoyos de ingresos temporales) y; tercera, de acuerdo con el tipo de población atendida. Las acciones también fueron evaluadas por ocho criterios: institucionalidad, innovación, impacto, replicabilidad, sostenibilidad, pertinencia, alineación a programas nacionales y ejecución (Galhardi & Ruíz, 2013). En base al desempeño de estos criterios, los investigadores catalogaban las buenas prácticas en tres niveles:

³ Quien en el momento de la publicación fungía como Coordinador del Posgrado de Economía de la UNAM (Galhardi, 2012).

⁴ Quien en el momento de la publicación fungía como Especialista Principal de Desarrollo del Empleo de la oficina de países de la OIT para México y Cuba.

- *Nivel 1: prácticas innovadoras:* las prácticas pueden no haber sido comprobadas con datos o evaluaciones, pero deben de haber sido experimentadas y debe de existir una justificación lógica de su efectividad.
- *Nivel 2: exitosas demostradas:* es preciso demostrar la efectividad de las prácticas con resultados verificables en un lugar o contexto determinado.
- *Nivel 3: buenas prácticas replicadas:* las prácticas funcionan y llevan los resultados obtenidos en múltiples contextos (Galhardi & Ruíz, 2013).

Los indicadores para evaluar el trabajo decente para el diagnóstico realizado por estos investigadores fueron los siguientes:

Tabla 1: *Tasas y porcentajes para evaluar el trabajo decente por Galhardi y Ruíz*

Objetivo	Indicador
El empleo e ingresos	Tasa de participación laboral
	Tasa de desocupación
	Tasa de presión general
	Tasa de condiciones críticas de ocupación
	Tasa de ocupación en el sector informal
	Tasa de trabajo asalariado
Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social	Porcentaje de accidentes sobre el total de asegurados
	Porcentaje de enfermedades de trabajo sobre el total de asegurados
	Porcentaje de asegurados permanentes sobre la población ocupada
Los principios y derechos fundamentales en el trabajo	Tasa de participación femenina
	Trabajo infantil
	Relación de desempleo por género
	Población con contrato definido
	Brecha salarial por género
Diálogo social	Emplazamientos a huelga
	Huelgas
	Conciliaciones
	Convenios colectivos

Fuente: México: buenas prácticas para impulsar el trabajo decente. Un acercamiento a través de casos (Galhardi & Ruíz, 2013)

El modelo propuesto por Galhardi y Ruíz, como se puede observar, está sustentado en lo que el gobierno mexicano considera y puede evaluar de esta dimensión social a través de la ENOE. No está demás recordar que la ENOE es la encuesta diseñada por el INEGI para

evaluar estadísticamente el trabajo en todo el territorio nacional. Su gran cantidad de indicadores permiten comprender, desde la estadística, los comportamientos locales de los mercados de trabajo mexicanos ya que en su extensión territorial existen diversas configuraciones sociales, económicas, políticas y ambientales hacen de estos mercados un campo muy heterogéneo.

Se ha finalizado el capítulo teórico donde se han desarrollado los temas que funcionan como fronteras y, a la vez, un andamiaje conceptual donde se sienta sus bases la presente investigación. En el siguiente capítulo, se detallará el esquema metodológico implementado en la investigación para la recolección de información en el trabajo de campo.

Capítulo III: Metodología

3.1 Introducción

En este apartado se explica cómo se llevó a cabo el trabajo investigativo, es decir, cómo se realizó la búsqueda de información, las técnicas de investigación implementadas y los instrumentos utilizados. Asimismo, se explica cómo se realizó la integración e interpretación de la información colectada para la elaboración de resultados. De la misma manera, se explica a qué paradigma de investigación está suscrito este trabajo, qué estrategia y qué técnicas de investigación se consideraron para realizarlo.

3.2 La construcción de la realidad

Esta investigación suscribe a la realidad social como una totalidad compleja. De acuerdo con Osorio (2005), la totalidad compleja no es sólo la unidad de partes integradas e interrelacionadas, sino que la totalidad comprende un juego de interrelaciones entre las partes que diferencia su peso, posición y cualidad en la organización y su estructuración.

Para Morin (1998), la complejidad representa la paradoja de lo uno y lo múltiple, es el tejido o *complexus*, es decir, “lo que está tejido en conjunto de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares que constituyen nuestro mundo fenoménico” (p. 17). Lo complejo no es lo difícil, lo complejo representa aquello indivisible que contempla la perspectiva de lo particular y la perspectiva del conjunto o de lo holístico al mismo tiempo. Lejos de representar una paradoja, ambas perspectivas (inseparables entre sí) son necesarias para su entendimiento y comprensión. Es decir, una perspectiva holista aislada, así como una perspectiva particular aislada, no son capaces de explicar la totalidad.

La totalidad compleja se aleja de las perspectivas que tienden a la homogenización de las partes y de aquellas que reducen la explicación de la totalidad a través de la comprensión de las partes. En un sentido, la totalidad compleja es más que la suma de las partes porque existen interrelaciones y una diferenciación cualitativa que permite una organización, estructuración y una jerarquización de las partes para explicar esta totalidad compleja y, en

otro sentido, la totalidad compleja es menos que la suma de las partes, porque esta organización y estructuración de la totalidad, este entendimiento generalizado, no es capaz de explicar las emergencias de todas las interrelaciones dentro de ella. Hay algunas interrelaciones que no subsiguen la lógica general y se instalan en lugares donde la precisión de la mirada particularizada (contemplando la totalidad) toma forma. Aceptar la totalidad compleja, argumenta Osorio, implica tener una concepción contradictoria, en movimiento, en conflicto, que organiza y desorganiza, que ordena y desordena. Existe una constante dinámica de tensión entre sus partes (2005).

La totalidad compleja, es decir, la realidad social, se concibe en un constante movimiento, caracterizado por tensiones, conflictos, acuerdos que ordenan y desordenan las partes que la conforman. Estas partes, los sujetos, las organizaciones, las instituciones, etc., construyen la realidad a través de sus interrelaciones y sus emergencias. Las perspectivas holistas (las estructuras, las instituciones) y las perspectivas particulares (los sujetos y su agencia y las organizaciones) convergen y le dan sentido a esta realidad social.

En el proceso de investigación, esta concepción de la realidad social se abordó desde el paradigma cualitativo, el cual, de acuerdo con Galeano, la investigación social cualitativa versa en la comprensión de la realidad como resultado de procesos históricos de construcción a partir de la lógica de varios actores sociales, con una perspectiva desde el interior del fenómeno, se rescata la singularidad y las particularidades propias de los procesos sociales (2012). A través de este paradigma cualitativo, y alejado de la perspectiva hipotética deductiva, es posible rescatar la importancia de las emergencias, las contradicciones, así como las voces de las partes que componen la realidad social.

3.3 La estrategia de investigación: el estudio de caso

Las estrategias de investigación cualitativa “son modelos o patrones de procedimiento teórico y metodológico, en los cuales se han cristalizado usos específicos de investigadores y estudiosos de la investigación” (Galeano, 2012, pág. 19). Se puede agregar que en las estrategias existe una combinación necesaria entre métodos y diversas técnicas para adquirir información. Las estrategias de investigación se valen del enfoque de la investigación para

establecer el orden en el cual las técnicas de recolección serán utilizadas y determinará cómo se analizará la información. Así, las estrategias fungen como un enlace entre el enfoque de la investigación y las técnicas de recolección y el análisis de información.

Este trabajo de investigación, basado en una metodología con un *enfoque cualitativo*, contempló el *estudio de caso o estudio cualitativo de caso* como la estrategia adecuada para abordar al objeto de estudio. El objetivo de la estrategia de estudio de caso es:

comprender el significado de una experiencia, e implica el examen intenso y profundo de diversos aspectos de un mismo fenómeno... es un examen de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social. (Galeano, 2012, pág. 66)

En otras palabras, un caso se puede definir como un suceso social puntualmente localizado en tiempo y espacio cargado de interés de ser objeto de estudio.

Con esta estrategia, la presente investigación se aleja de los resultados capaces de hacer generalidades y de realizar investigaciones donde participen un gran número de actores. Sin embargo, parafraseando a Galeano (2012), se acerca a la particularidad del objeto de estudio a través de una acción creativa, discursivamente estructurada, usando un contexto histórico y social, lo cual, genera la necesidad de realizar marcos de análisis más incisivos siendo comprensibles en un lugar y un tiempo determinado. De esta forma, la investigación se acerca a la posibilidad de abordar al objeto de estudio desde diversas dimensiones posibilitando un abordaje holístico y particular a la vez. Esta estrategia permite rebasar los dualismos epistemológicos como lo subjetivo-objetivo, la realidad externa-la experiencia interna, lo micro-macro, lo cuantitativo-cualitativo, etc. En el quehacer de la investigación cualitativa, el estudio de caso es una de las estrategias capaces de establecer un campo para contemplar el todo y la interacción de sus partes.

3.4 Las técnicas de recolección de información

Para realizar el trabajo de campo y coleccionar la información necesaria y alcanzar los objetivos planteados de la investigación, se contempló el análisis documental, la entrevista abierta y semiestructurada, así como la observación participante.

Respecto del análisis documental, se consideraron como tales, todos aquellos documentos que los actores a investigar proporcionaron diferentes formatos (digitales o impresas) y a través de diversos medios (por correo electrónico, de manera personal, etc.). En la Tabla 2 se enlistan los documentos que fueron revisados durante el trabajo de campo y se realiza una breve descripción de ellos.

Las técnicas de la entrevista abierta y entrevista semiestructurada se utilizaron para recabar información provista de significados y vivencias de los actores de las instituciones gubernamentales y de la “Empresa A” respectivamente. En el caso de las entrevistas semiestructuradas, se realizó una guía de entrevista basada en los objetivos de trabajo decente de la OIT. Esta guía de entrevista se puede consultar en el apartado de anexos, mientras que en la tabla 3 se enlista las entrevistas realizadas con los detalles y descripciones correspondientes.

La observación participante que, en palabras de Galeano se define como “la recolección de información que realizan observadores implicados, como investigadores, durante un periodo de tiempo extenso en el campo, suficiente para observar un grupo: sus interacciones, comportamientos, ritmos, cotidianidades” (2012, p. 34), se utilizó para robustecer la recolección de la información contemplando la perspectiva y la interpretación de los investigadores de los espacios donde los actores juegan y se relacionan con el objeto de estudio. En la tabla 4 se realiza una breve descripción del trabajo de campo que implicó la observación participante.

Tabla 2: *Listado de documento revisados en el trabajo de campo*

Título del documento	ID	Fuente	Fecha de consulta	Ejes de investigación	Descripción
Página de internet de la “Empresa A” en México	Doc-1	“Empresa A”	23/jul/2018	RSC y trabajo	El sitio web oficial de la “Empresa A” donde se realizó la consulta de la historia, la filosofía y los productos que ofrece tanto de esta como de la “Corporación ABCD”.
Triptico de inducción de la “Empresa A”	Doc-2	“Empresa A”	3/ago/2018	RSC y trabajo	Triptico entregado a personal de nuevo ingreso que contiene información básica de la empresa relacionada con los productos que ofrece, el proceso de producción y lo productos que fabrica la “Empresa A”.
Revista digital de la “Empresa A”	Doc-3	“Empresa A”	25/jul/2018	RSC	Sitio web alternativo a la página de internet de la “Empresa A” que contiene noticias de los proyectos de la empresa así como eventos culturales realizados para los trabajadores.
Informe Pacto Mundial 2016	Doc-4	“Empresa A”	26/jul/2018	RSC	Documento en PDF de la “Empresa A” con el informe de las acciones que ha realizado durante el periodo 2015-2016 para cumplir con la adscripción al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Informe Pacto Mundial 2014	Doc-5	“Empresa A”	26/jul/2018	RSC	Documento en PDF de la “Empresa A” con el informe de las acciones que ha realizado durante el periodo 2013-2014 para cumplir con la adscripción al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Informe pacto Mundial 2012	Doc-6	“Empresa A”	26/jul/2018	RSC	Documento en PDF de la “Empresa A” con el informe de las acciones que ha realizado durante el periodo 2011-2012 para cumplir con la adscripción al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Cuestionario de sustentabilidad	Doc-7	“Empresa A”	16/ago/2018	RSC	Documento en formato PDF para preparación de auditoría de OEM a proveedor Tier 1 con los lineamientos generales para cumplir con el perfil de empresa sustentable. El documento tiene 5 apartados: derechos humanos, medio ambiente, ética, diversidad y seguridad y salud.
Visión y Valores	Doc-8	“Empresa A”	24/jul/2018	RSC y trabajo	Documento en formato PDF descargado del sitio web de la “Empresa A” que contiene la visión empresarial y los valores “universales” de la empresa. El documento está redactado en varios idiomas (alemán, inglés y español) y en un formato genérico tanto para trabajadores y clientes

Perfil de colaboradores para EUA	Doc-9	“Empresa A”	11/jul/2018	RSC	Formato controlado ⁵ en el cual describe el perfil de los colaboradores (clientes y proveedores) que tienen intención de asociarse con la “Empresa A”. El perfil describe una serie de compromisos éticos necesarios para entablar una relación de negocios con la empresa.
Cuestionario para funcionaria de la ST	Doc-10	ST	1/jun/2018	Trabajo	Cuestionario elaborado para la entrevista realizada a la funcionaria de la ST de Querétaro. El documento funcionó como guía para la entrevistada para proporcionar la información solicitada. El cuestionario se basó en la información recolectada de la investigación relativa al trabajo decente que la OIT realizó en el 2011 en la entidad federativa.
Triptico: El trabajo digno y la seguridad social.	Doc-11	STPS	29/may/2018	RSC y trabajo	Documento en PDF que describe la necesidad y el derecho de los trabajadores tener seguridad social en cualquier empleo. Este documento es elaborado por la STPS y distribuido en todo el país ⁶ .
Díptico: trabajo digno o decente.	Doc-12	STPS	29/may/2018	RSC y trabajo	Díptico de la STPS realizado para fomentar el trabajo digno, la seguridad social y el empleo regulado en los centros de trabajo ⁷ .
Triptico distintivos	Doc-13	STPS	29/may/2018	RSC y trabajo	Triptico elaborado por el funcionario entrevistado de la STPS en el cual se hace una breve descripción de los distintivos que este organismo promociona.
Convocatoria para DEI 2018	Doc-14	STPS	29/may/2018	RSC y trabajo	Convocatoria anual realizada por la STPS para participar en el proceso para obtener el distintivo DEI ⁸ .

Fuente: elaboración propia.

⁵ Un formato controlado es aquel documento que está registrado en algún sistema de gestión de la empresa como puede ser ISO 9001, IATS 16949, ISO 18000, etc.

⁶ Se puede consultar el documento en la siguiente liga: <https://bit.ly/2GRbG77>.

⁷ Se puede consultar el documento en la siguiente liga: <https://bit.ly/2EYUHQ>.

⁸ Se puede consultar el documento en la siguiente liga: <https://bit.ly/2F0P0iP>.

Tabla 3: *Listado de entrevistas realizada en trabajo de campo*

Entrevista	ID	Fuente	Fecha	Ejes de investigación	Descripción
Funcionaria de la ST	Ent-1	ST	18/may/2018	RSC y trabajo	Una entrevista abierta que fue realizada con la finalidad de obtener información de las acciones (además de aquellas que dicta la normatividad) que realizan para mejorar el trabajo decente. Fue basada en el estudio realizado en el 2011 por la OIT del trabajo decente. La entrevistada solicitó la realización de un cuestionario para proporcionar la información estadística necesaria.
Funcionaria de la SEDESU	Ent-2	SEDESU	21/may/2018	RSC y trabajo	Entrevista abierta realizada a funcionaria sugerida por la persona entrevistada en la ST debido a la importancia que su puesto implica al atraer empresas y negociar convenios para el desarrollo del mercado de trabajo queretano.
Funcionario de la STPS	Ent-3	STPS	29/may/2018	RSC y trabajo	Esta entrevista abierta fue realizada para obtener información de las acciones que la STPS realiza para potenciar las acciones socialmente responsables en el trabajo. Luego de realizar una visita a la STPS para obtener información estadística del trabajo, se identificó una comisión especializada a la que se le encomienda esta acción, se entrevistó a una de las personas que la apoyan ella.
Funcionaria del IMSS	Ent-4	IMSS	25/may/2018	Trabajo	Entrevista abierta fue realizada para obtener información de los accidentes y el seguimiento de la salud ocupacional en el sector manufacturero.
Gerente de RRHH y responsable de la RSC	Ent-5	“Empresa A”		RSC y trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para obtener información general de la empresa, de las condiciones de trabajo en términos de trabajo decente y de las acciones socialmente realizadas para mejorar las condiciones de trabajo decente.
Responsable de seguridad e higiene y medio ambiente	Ent-6	“Empresa A”	9/ago/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para obtener información de las acciones realizadas para contribuir con el objetivo estratégico del trabajo decente del “Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social”.

Responsable reclutamiento	Ent-7	“Empresa A”	7/ago/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para obtener información de las acciones realizadas para contribuir con el objetivo estratégico del trabajo decente del “Empleo e ingresos”.
Coordinador de capacitación y comunicación interna	Ent-8	“Empresa A”	7/ago/2018	Trabajo	Esta entrevista semiestructurada fue realizada para obtener información de cómo se lleva acabo el trabajo e identificar la relación con los objetivos del trabajo decente y la perspectiva del trabajo que tiene la investigación. El entrevistado cuenta con una perspectiva amplia de las actividades de los trabajadores debido a que su puesto interactúa con la gran mayoría de los puestos de trabajo de la “Empresa A”.
Trabajador administrativo	Ent-9	“Empresa A”	30/jul/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador administrativo de la “Empresa A”.
Trabajador administrativo	Ent-10	“Empresa A”	16/ago/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador administrativo de la “Empresa A”.
Trabajador operativo sindicalizado	Ent-11	“Empresa A”	13/sep/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador operativo sindicalizado de la “Empresa A”.
Trabajador operativo sindicalizado	Ent-12	“Empresa A”	24/ago/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador operativo sindicalizado de la “Empresa A”.
Trabajador operativo no sindicaliza	Ent-13	“Empresa A”	13/sep/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador operativo no sindicalizado de la “Empresa A”.
Trabajador operativo no sindicalizado	Ent-14	“Empresa A”	24/ago/2018	Trabajo	Entrevista semiestructurada realizada para conocer la perspectiva del trabajo, en términos de trabajo decente, desde la clasificación de trabajador operativo no sindicalizado de la “Empresa A”.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4: *Listado de actividades relativos a la observación participante realizadas en el trabajo de campo*

Actividad	ID	Lugar	Fecha	Ejes de investigación	Descripción
Inducción de personal	Obs-1	“Empresa A”	7/ago/2018 8/ago/2018	RSC y trabajo	Participación en una inducción de personal operativo y administrativo. La participación fueron los dos primeros días de los cinco que dura el proceso. En estos días se tomaron pláticas para conocer la historia de la empresa, los productos que produce, los sistemas de gestión (seguridad, medio ambiente, calidad) y las prestaciones y servicios de los trabajadores.
Visitas “Empresa A”	Obs-2	“Empresa A”		RSC y trabajo	Visitas realizadas para coleccionar la información de la empresa y el trabajo con los trabajadores. Algunas visitas implicó la observación participante desde fuera de las instalaciones debido a que la “Empresa A” no había autorizado la realización de la investigación. Otras visitas fueron las que se realizaron de manera oficial con previa cita del personal de RRHH para hacer las entrevistas y participar en el proceso de inducción.
Vista STPS	Obs-3	STPS	23/may/2018 29/may/2018	RSC y trabajo	Se realizaron dos visitas a la STPS para coleccionar información estadística de accidentes en el trabajo y para conocer las acciones realizadas para fomentar la responsabilidad social de las empresas para mejorar las condiciones de trabajo en Querétaro. En la primera visita se logró identificar a una comisión que tiene como finalidad fomentar la responsabilidad social a través de distintivos. En la segunda visita se realizó la entrevista a uno de los funcionarios que apoyan en la comisión.
Visita ST	Obs-4	ST	18/may/2018	Trabajo	Visita realizada para contactar al secretario del trabajo y realizar una entrevista en relación a las acciones que este organismo hace para mejorar las condiciones de trabajo en la entidad federativa. Una de sus colaboradoras comentó que no sería posible pero, de acuerdo al puesto que ella desempeñaba, se consideró indicado realizar la entrevista a esta persona.

Fuente: elaboración propia.

3.5 Las dimensiones Macro-micro y meso ambiental y las unidades de observación

Debido a que se han contemplado supuestos y debates teóricos relacionados con los dos ejes que comprenden el objeto de estudio, *RSC y Trabajo*, es posible identificar al presente estudio de caso como un estudio de caso interpretativo más que descriptivo de acuerdo con la clasificación realizada por Galeano (2012). En este sentido, no se pretendió realizar una descripción detallada de los fenómenos que circundaron el objeto de estudio, no se hizo el acercamiento partiendo de generalidades y tampoco se pretendió aportar conocimiento novedoso acerca del tema puesto que ya hay un trayecto importante recorrido por investigadores sociales y organizacionales, más bien se ha hecho un acercamiento contemplando posturas teóricas de cada uno de sus ejes en donde las descripciones realizadas sirven para reforzar o discutir dichas posturas basándose en la información colectada en el trabajo de campo. De esta forma, se pretendió un ordenamiento particular de los fenómenos circundantes del objeto de estudio para ofrecer una interpretación situada, en tiempo y espacio, y comprometida con el andamiaje teórico construido por los investigadores.

Así, se desarrolló un entramado conceptual que reviste la información empírica (colectada con las técnicas de investigación) y la perspectiva de los investigadores para realizar la interpretación del objeto de estudio. Para el ordenamiento de estos componentes de la investigación se propusieron tres dimensiones que atraviesan el objeto de estudio y sus dos ejes principales: *lo macro, lo micro y lo meso*. Estas tres dimensiones, más allá de segmentar el nivel de análisis del objeto de estudio, tienen como finalidad reconocer y ordenar las acciones y emergencias de los actores y las partes que conforman el objeto de estudio para su correspondiente interpretación. Las dimensiones macro-micro representan las perspectivas macro y microsociológica, aquello estructural que influye en las acciones particulares de los actores, representa la lógica global y la lógica local, pero también representan lo abstracto y lo concreto de los ejes del objeto de estudio, lo teórico y lo empírico. Por otro lado, la perspectiva meso, representa el contexto del objeto de estudio, el tiempo y el espacio donde se circunscribe dicho objeto.

3.5.1 Nivel Macro.

Desde el nivel macro se representa la parte abstracto-conceptual de los dos ejes que tiene el objeto de estudio de la presente investigación: *RSC y trabajo*. También, esta dimensión posibilita identificar la relación existente entre el entorno internacional y el local, es decir, la relación *El mundo-Querétaro* para explicar la configuración de los ejes investigados. En este nivel de análisis o dimensión principalmente teórica, comprender la influencia de organizaciones relativo a los ejes *RSC - Trabajo* es el objetivo principal. La presente investigación contempló el estudio de la influencia de organismos e instituciones nacionales e internacional como el o gobierno de México y de Querétaro, la ONU, la OIT, los sistemas de gestión como el ISO y la AIAG y la empresa a investigar en su vertiente multinacional.

Desde el eje de la RSC, fue necesario contemplar la perspectiva de la ONU (Global Compact) y la ISO como organismos globales que influyen de manera determinante en las estrategias empresariales, así como la postura de los organismos gubernamentales respecto del tema. En el caso de la ONU, la influencia ejercida en el tema de la RSC es crucial para entender el rumbo los programas que las empresas establecen a nivel mundial dada la importancia del organismo en estos niveles. El *Global Compact* o *Pacto Mundial* es el instrumento creado por este organismo para fomentar las buenas prácticas en el quehacer empresarial. Hoy en día los diez principios que conforman el *Global Compact* están alineados a la agenda del 2030 conformada por 17 objetivos establecidos por la ONU.

En el caso de los sistemas de gestión, la participación de estas organizaciones en la administración y gestión de la calidad del sector empresarial han adquirido gran importancia. Las certificaciones y legitimización que estas organizaciones proporcionan en diversos campos son determinantes en el accionar empresarial manufacturero. En ocasiones, la afiliación a estas organizaciones representa una ventaja competitiva para las empresas, y en otras, un requisito indispensable para entrar en las cadenas productivas. Normas como las que elabora ISO o aquellas que creadas por la AIAG especialmente para el campo manufacturero automotriz para abordar el tema de la responsabilidad social y la sustentabilidad, son determinantes en el accionar empresarial, por lo tanto, se deben de tomar en cuenta al momento de estudiar la RSC y el trabajo en el sector manufacturero automotriz.

De la misma manera, fue necesario contemplar la participación de los organismos gubernamentales. Lo que se dice al respecto a través de sus programas de desarrollo como es el plan nacional de desarrollo y los pactos y convenios establecidos con organismos internacionales son determinantes para interpretar las acciones de los actores relacionados con la RSC y la influencia para mejorar las condiciones de trabajo.

Para el eje del trabajo se contempló a la OIT, al gobierno de México y a la empresa a investigar. En el caso de la OIT, se ha contemplado el concepto de trabajo decente expuesto en la 87ª conferencia de la OIT celebrada en el año de 1999 (OIT, 1999). Como se ha desarrollado en el capítulo anterior, este organismo trata de unificar las acciones de todos sus integrantes (entre ellos México) para mejorar las condiciones de trabajo en el mundo. Con ello se fija una agenda internacional para fortalecer los cuatro rubros que conforman el trabajo decente: promoción de los derechos del trabajador, oportunidades laborales, fomento del diálogo social y fortalecimiento de la protección social y seguridad social.

La normatividad aplicable en términos de trabajo fue otro factor importante para considerar en esta dimensión de la investigación. La *Ley Federal del Trabajo* (LFT) representa el marco normativo en el cual el eje del trabajo sienta las reglas en la cual las acciones deben de estructurarse. Tal referencia es necesaria para entender aquello que las empresas deben de cumplir para garantizar las condiciones básicas para trabajar. De esta manera, en relación con el trabajo se estable una división por parte de los actores de un cumplimiento normativo y un cumplimiento voluntario o socialmente responsable en términos de Sethi (1975).

Conocer la vertiente global de la empresa a investigar contempla otro de los rubros que abarca la presente investigación en la dimensión macro en el eje del trabajo. Su origen, de dónde proviene, cuándo se fundó, qué cambios importantes ha tenido, son preguntas relacionadas con la historia de la empresa que fueron contemplados para la comprensión de este actor en la dimensión macro. Conocer dónde tiene injerencia geográficamente es importante de acuerdo con Jorge Carrillo (2012), ya que las corporaciones son el producto de diversificación geográfica de su país de origen hacia otros países, generalmente

subdesarrollados o en vías de desarrollo. Su filosofía, la misión, visión, y por su puesto, su política de empresa socialmente responsable, comprenden otro rubro a saber (Tabla 5).

Tabla 5: *Aspectos que se contemplaron en la dimensión macro*

Eje de la RSC	Eje del trabajo
<p>Organismos reguladores internacionales</p> <p>ONU: la agenda global para el 2030 y el Global compact son herramientas que a menudo el sector manufacturero utiliza para legitimarse y tener acceso a campos de acción de mayor influencia.</p> <p>OIT: cómo define a la RSC este organismo y qué influencia podría tener para mejorar el trabajo decente.</p> <p>Sistemas de gestión</p> <p>ISO: la influencia de los sistemas de gestión para establecer estrategias socialmente responsables y sustentables.</p> <p>AIAG: como organismo regulador en las cadenas productivas automotrices que influyen en el establecimiento de estrategias socialmente responsables y sustentables.</p> <p>“Empresa A”</p> <p>Política corporativa: ¿Cuál es su filosofía? ¿Tiene un compromiso social? ¿De dónde proviene?</p>	<p>Organismos reguladores internacionales</p> <p>OIT: el Trabajo decente como un objetivo que persiguen aquellos que forman parte de la OIT siendo gobiernos, empleados o empleadores y que deben alcanzar con sus acciones.</p> <p>Organismos gubernamentales</p> <p>La LFT: como la normatividad aplicable en términos de materia laboral a la cual las empresas ciñen sus acciones para ofertar trabajo.</p> <p>Convenios internacionales: con organismos como la OIT o la ONU que influyen para establecer estrategias locales.</p> <p>“Empresa A”</p> <p>El contexto de la empresa en su ámbito de la manufactura automotriz. ¿Qué fabrica?, ¿Qué ubicación tiene en términos de influencia hacia sus clientes y proveedores?, ¿Cuál es su filosofía? ¿Cuándo se fundó?</p>

Fuente: elaboración propia.

3.5.2 Lo micro: la empresa y sus trabajadores.

La dimensión micro corresponde a lo vivido por los actores más cercanos al objeto de estudio, la relación *RSC - trabajo*, en la “Empresa A”, es decir, todos aquellos sujetos que desempeñan actividades en ella. Esta dimensión es el centro de la investigación. Lo construido, experimentado y vivido por los actores relacionado a los ejes *RSC - trabajo*, conforman el principal interés del investigador en este nivel. La forma de experimentar la vivencia de la relación *RSC - trabajo* dirige los esfuerzos de los investigadores al aplicar las técnicas de recolección de información. Sin embargo, el punto de partida en esta dimensión fue conocer a la empresa desde su aspecto organizacional, así como identificar la política de RSC que se implementa. En la tabla 6 se describe la información que fue recolectada de la

organización y en la tabla 7 aquella información recolectada en relación con el modelo de RSC:

Tabla 6: *Información general de la empresa*

Observables	Descripción
Historia en Querétaro	Saber quiénes son, cuándo tiempo tiene la empresa instalada en Querétaro, cuáles han sido los acontecimientos importantes
Filosofía	Identificar cuál es su misión, visión, política interna, valores, objetivos y cuál es su política de empresa socialmente responsable.
Productos y servicios que ofrece	Qué producen y a quién va dirigido su producto.
Estructura organizacional	Cómo está organizada su plantilla y cuáles son sus principales procesos de trabajo y certificaciones.
Los trabajadores	Su perspectiva, cómo viven el trabajo, qué opinión tienen de su trabajo en la "Empresa A"

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7: *Observables de la política de RSC de la "Empresa A"*

Observable	Descripción
Política de RSC	Saber en qué consta dicha política, cuáles son las bases y a qué va encaminada.
Los objetivos de la política de RSC	Conocer cuáles son los objetivos específicos de la política de RSC, en qué constan, quién y cómo fueron elegidos.
La participación	Las partes interesadas, quiénes participan, qué influencia tienen al realizar las acciones para cumplir los objetivos de la RSC.
Administración	Conocer cómo y quién realiza la administración de la RSC, si existe algún presupuesto, cómo se administra y se priorizan acciones.
Acciones	Conocer cuáles son las acciones que contempla la RSC y a qué van enfocadas.
Acciones encaminadas al trabajo	Identificar cuáles son las acciones encaminadas al trabajo.

Fuente: elaboración propia.

En relación con el eje del trabajo, la presente investigación, como ya se ha comentado previamente, ha utilizado el concepto de trabajo decente de la OIT para operacionalizar su observación e investigación en campo. De esta manera, se ha contemplado los cuatro objetivos que conforman esta herramienta, así como las estrategias y prioridades que contempla cada uno de ellos. La tabla 8 muestra los objetivos, descripciones, prioridades y estrategias que comprenden el trabajo decente de la OIT:

Tabla 8: *Objetivos, descripciones y prioridades del trabajo decente*

Objetivos	Meta/Descripción	Prioridades / Estrategias de la OIT
Los principios y derechos fundamentales en el trabajo	Llevar acabo los derechos humanos en el marco del trabajo.	Promoción de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Lucha contra el trabajo infantil. Promoción de la normatividad de la OIT.
El empleo e ingresos	La creación de mayores oportunidades en materia de empleo y de ingresos para las mujeres y los hombres.	Fomentar la importancia del tema del trabajo en la política macroeconómica. La transformación de los sistemas de producción. La estrategia empresarial, y la desigualdad de acceso al empleo y al mercado de trabajo.
Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social	Fomentar el desarrollo de naciones en tanto a la protección social resulta vital.	Cobertura de los servicios de sanidad. La economía de la prestación de cuidados. Cuestiones de género. Seguro de desempleo. Seguridad y salud en el trabajo. Migración.
Diálogo social	Se pretende realzar la capacidad institucional de los mandantes sociales que pugnan a favor de la mejora de las condiciones de trabajo.	Propugnar por el diálogo social. Fortalecer los interlocutores sociales. Establecimiento de vínculos con la sociedad civil. Difusión de ejemplos fecundos del diálogo social.

Fuente: elaboración propia.

En base a esta tabla, se elaboró una guía para realizar las entrevistas dentro de la “Empresa A”. Esta guía además de contemplar los cuatro objetivos estratégicos del trabajo decente, contempló un apartado en el cual se buscó identificar las acciones que la “Empresa A” realizó para colaborar en la mejora del trabajo desde la perspectiva del trabajo amplio. Como se mostró en la tabla 4, para la colección de información dentro de la “Empresa A” se realizaron diez entrevistas que contempló a la gerente de RRHH y responsable de RSC, responsable de seguridad e higiene y medio ambiente, responsable de reclutamiento y coordinador de capacitación y comunicación interna, así como a seis trabajadores que representaron las categorías de trabajador por tipo de contratación en la “Empresa A” idéntica a toda su plantilla de trabajadores. Se realizaron dos entrevistas por cada categoría o tipo de trabajador

(administrativo, operativo sindicalizado y técnico no sindicalizado). En el apartado de anexos se puede consultar las guías de entrevistas completas.

3.5.3 El contexto: dimensión meso.

El nivel meso representa al contexto o el ambiente en el que está circunscrito el objeto de estudio. Ya se ha argumentado desde la teoría neoinstitucionalista que el ambiente es un factor importante en la acción del actor. Representa una influencia cultural en la consecución de su actuar. No está demás precisar que el cambio en las estructuras y organizaciones en el nuevo institucionalismo no es un proceso exógeno, sino un proceso endógeno donde hay una representación de la influencia del ambiente en los procesos cognitivos de la acción del sujeto que, a su vez, transforma sus estructuras, organizaciones e instituciones.

Por este motivo, se contempló la participación de la secretaria del trabajo del Estado de Querétaro junto con la Secretaría de desarrollo sustentable, STPS y las acciones planteadas por el gobierno estatal de Querétaro a través de su plan estatal de desarrollo, así como el modelo para evaluar el trabajo decente por Galhardi y Ruíz (2012) para conocer el contexto del trabajo en el estado de Querétaro. A continuación, en la tabla 9, se muestra lo que comprenden las unidades de análisis y los observables de la dimensión meso:

Tabla 9: *El contexto del trabajo en Querétaro*

Unidad de análisis	Observables
Estado de Querétaro	Plan estatal de desarrollo 2012-2018: identificar cuáles son las acciones contempladas por el gobierno de Querétaro para impulsar el trabajo y qué finalidad tienen estas.
Secretaría del trabajo	Plan de acción (anual): cuáles son las acciones que está haciendo en pro del trabajo, cuáles su presupuesto, quién participa.
SEDESU	¿Qué implicaciones tiene este organismo en el desarrollo industrial manufacturero queretano que fomente la mejora de las condiciones sociales y de trabajo?
Modelo de evaluación de la OIT (Regina Galhardi)	Modelo de Trabajo decente: el cual contempla tasas y porcentajes extraídos de la ENOE.
STPS	¿Qué acciones hace este organismo para fomentar el compromiso socialmente responsable relacionado al trabajo?

Fuente: elaboración propia.

Respecto del modelo de evaluación del trabajo decente propuesto por Galhardi y Ruíz se utilizaron las siguientes tasas y porcentajes:

Tabla 10: *Tasas y porcentajes contemplados para evaluar el trabajo decente en el nivel meso*

Objetivo	Indicador	Fuente
El empleo e ingresos	Tasa de participación laboral	INEGI, ENOE
	Tasa de desocupación	INEGI, ENOE
	Tasa de presión general	INEGI, ENOE
	Tasa de condiciones críticas de ocupación	INEGI, ENOE
	Tasa de ocupación en el sector informal	INEGI, ENOE
	Tasa de trabajo asalariado	INEGI, ENOE
Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social	Porcentaje de accidentes sobre el total de asegurados	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Porcentaje de enfermedades de trabajo sobre el total de asegurados	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Porcentaje de asegurados permanentes sobre la población ocupada	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
Los principios y derechos fundamentales en el trabajo	Tasa de participación femenina	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Trabajo infantil	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Relación de desempleo por género	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Población con contrato definido	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Brecha salarial por género	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
Diálogo social	Emplazamientos a huelga	INEGI, ENOE, STPS, IMSS
	Huelgas	INEGI, ENOE, STPS, IMSS

Fuente: “*México: buenas prácticas para impulsar el trabajo decente*” (Galhardi & Ruíz, 2013)

Estas tasas y porcentajes se utilizaron para identificar la situación actual del mercado de trabajo queretano. El rastreo de los resultados de estas tasas y porcentajes se hizo partiendo de los resultados obtenidos en la investigación de la OIT en el año 2011 y se hizo una comparativa con los resultados obtenidos del comportamiento de estas tasas en el periodo que comprende el primer trimestre del año 2015 hasta el cuarto trimestre del año 2017. Con esta comparativa se pretendió obtener un bosquejo del comportamiento y transformaciones del mercado laboral queretano con el fin de identificar las necesidades que, en términos de trabajo, las empresas socialmente responsables deben de atender.

La comparativa, junto con la opinión de representantes de los organismos contemplados, así como la información documento que se brindó el trabajo de campo, fue utilizada para

crear una imagen muy general del ambiente en donde está situado el objeto de estudio del presente trabajo investigativo.

Los investigadores reconocen la limitación que los observables de esta dimensión que representan el ambiente del fenómeno a investigar implica, sin embargo, son considerados suficientes para abrir la posibilidad de un análisis donde se relacionen todas las fuentes de información crear un campo de análisis y discusión que permitieron concretar los objetivos de la investigación.

En el capítulo que suceden a estas líneas, se presentarán los resultados encontrados en el trabajo de campo, así como las relaciones existentes con el marco teórico conceptual propuesto. El capítulo finaliza con una interpretación de los resultados de todas las dimensiones y los ejes de la investigación para explicar la relación entre el trabajo y la RSC desde las fronteras interpretativas que el andamiaje teórico-metodológico, expuesto en este y en los capítulos anteriores, permite.

Capítulo IV: Resultados de investigación

4.1 El contexto del trabajo en términos de trabajo decente

Para dar una breve descripción del contexto de Querétaro, se tomó como punto de partida el estudio “*México: buenas prácticas para impulsar el trabajo decente. Un acercamiento a través de casos*” (2013) realizado por la OIT, la UNAM y la STPS durante el año 2011. La presente investigación contempló los resultados que los investigadores tuvieron en aquel entonces para realizar una comparativa con los resultados actuales del trabajo decente con la finalidad de identificar el panorama general actual. Se contemplaron la mayoría de los indicadores de cada objetivo. De algunos de ellos, no fue posible obtener la información necesaria para realizar su correspondiente comparativa. Asimismo, se partió de la descripción de la participación institucional del trabajo para identificar si en la actualidad continúa siendo similar. Esta descripción contempla los organismos gubernamentales que participan y las actividades que realizan, es decir, las buenas prácticas o políticas para fomentar el trabajo decente⁹.

4.1.1 Querétaro y el trabajo decente en datos estadísticos.

En el presente apartado se revisarán los datos estadísticos obtenidos de los cuatro objetivos estratégicos del trabajo decente. Para coleccionar la información, se tomó como base las tasas y porcentajes utilizados por el estudio de la OIT realizado en el año 2011 para evaluar las buenas prácticas que fomentan el trabajo decente (Galhardi & Ruíz, 2013). Este trabajo investigativo realizado, se tomó como punto partida para establecer una comparativa de los resultados obtenidos en el 2011 para compararlos con aquellos coleccionados en el año 2017. Para el análisis de estos últimos datos (los del 2017), se contempló información estadística de tres años atrás para identificar el comportamientos y tendencias respecto de las

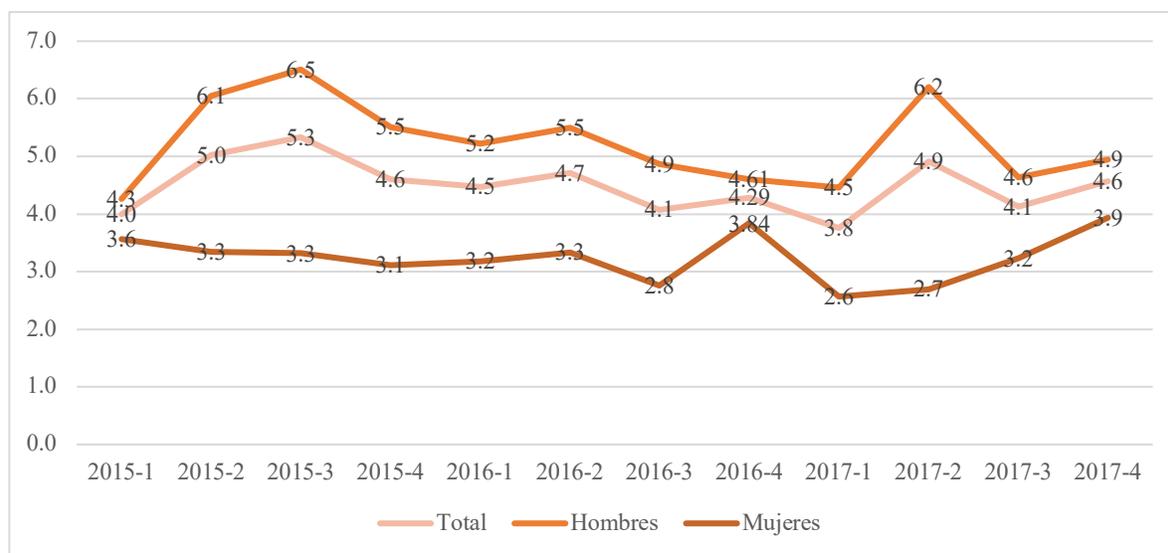
⁹ En la presente investigación no se realizó una evaluación de las acciones para contemplarlas como buenas prácticas y clasificarlas en los tres niveles que los investigadores de la OIT y la UNAM realizaron. Únicamente se identificó si dichas prácticas siguen vigentes.

tasas y porcentajes contemplados. Estas tasas y porcentajes se pueden revisar en la tabla 10 localizada en el capítulo anterior.

4.1.1.1 El empleo e ingresos.

En relación con el primer objetivo estratégico del trabajo decente, *el empleo e ingresos*, los avances no han sido prometedores. Durante el año 2011, el estado de Querétaro reportó un 6.4% de desocupación. Precedida por la crisis económica nacional durante el 2008, el estado de Querétaro resintió este fenómeno al aumentar esta tasa en casi 3% en comparación con el año 2005 (Galhardi & Ruíz, 2013). De acuerdo con cifras del INEGI (2018), en el último trimestre de año 2017 se reportó una tasa de desocupación del 4.6%, cifra que representa que el estado no ha logrado alcanzar con regularidad las cifras logradas en el 2005. En el siguiente gráfico, se presenta el comportamiento de esta tasa del año 2015 hasta el último trimestre del 2017:

Gráfico 1: Tasa de desocupación

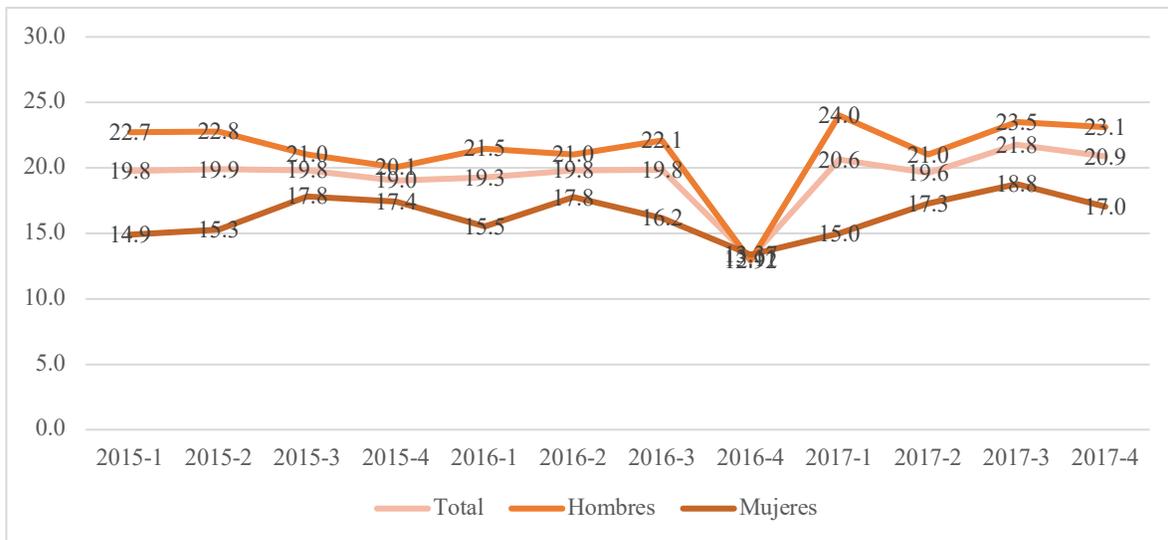


Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

Respecto al empleo informal, Querétaro cerró en el año 2011 con una tasa de ocupación en el sector informal de 19.4% (INEGI, 2012), mientras que en el periodo transcurrido entre el primer trimestre del 2015 y el cuarto trimestre del 2017 esta tasa ha tenido sus altibajos (ver gráfico 2) cerrando con un 20.9% (INEGI, 2018). Si bien, en este periodo se ha

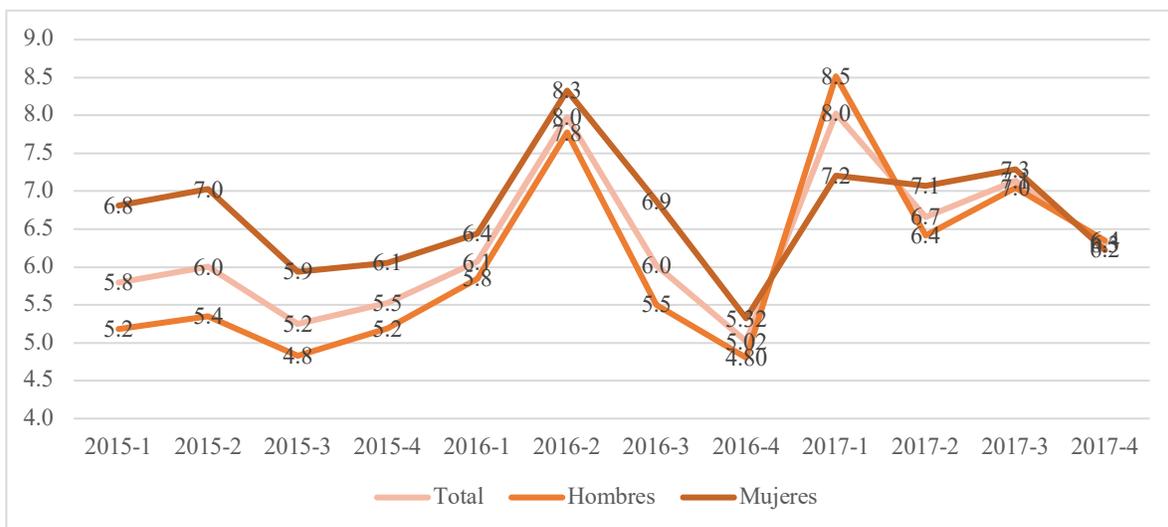
mantenido por debajo del promedio nacional, la ocupación en el sector informal ha mantenido estancada.

Gráfico 2: Tasa de desocupación en el sector informal 2015-2017



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

Gráfico 3: Tasa de condiciones críticas de ocupación 2015-2017



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

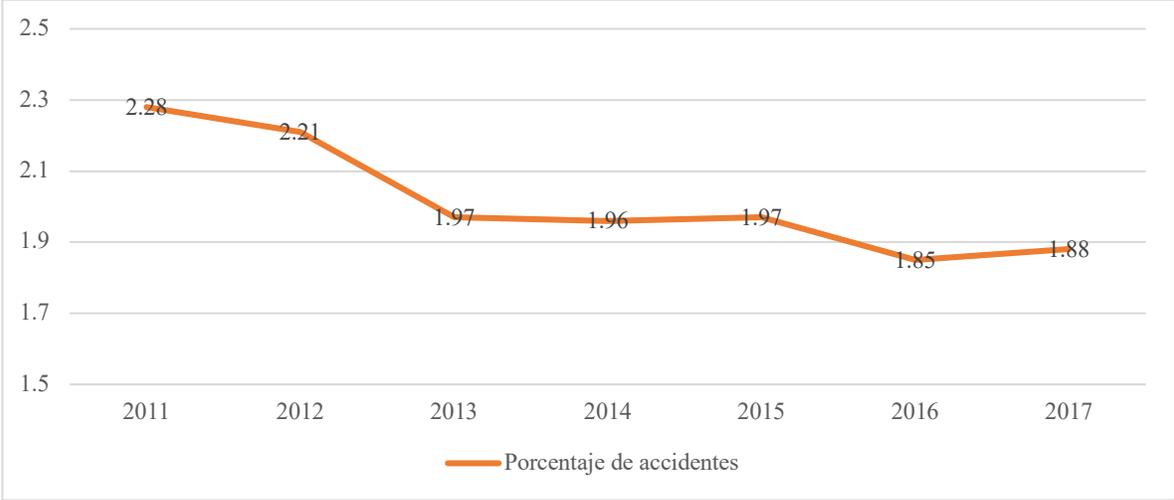
En relación con la tasa de condiciones críticas de ocupación (gráfico 3), de los sectores que representan la vulnerabilidad laboral, en el 2011 los investigadores vieron con buenos ojos los resultados obtenidos en este indicador ya que el estado de Querétaro había logrado

disminuirlo. Se promedió una tasa de 5.9% (comparada con el 10% que se obtuvo en el año 2005) donde su tasa más alta se registro en el tercer trimestre con un 7.4% (Galhardi & Ruíz, 2013). En el 2017 el promedio fue 7.0%, siendo el primer trimestre el porcentaje más alto con un 8.0% (INEGI, 2018). Las condiciones críticas de ocupación van en aumento.

4.1.1.2 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social.

En el eje del fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social, se contemplaron el porcentaje de accidentes sobre el total de asegurados, porcentaje de enfermedades de trabajo sobre el total de asegurados y el porcentaje de asegurados en relación con la población ocupada. En lo que respecta al primer indicador, se puede observar que existe una reducción del porcentaje de enfermedades y accidentes de trabajo del periodo 2011 al 2017. De acuerdo con la STPS (2018), si bien la cantidad de accidentes y enfermedades de trabajo aumento de 8,365 reportadas en el 2011 a 9,572 registradas en el 2017, en este mismo periodo disminuyó su porcentaje de incidencia en relación con la cantidad de trabajadores registrados con seguridad social de 2.28% a 1.88% (gráfico 4).

Gráfico 4: *Porcentaje de accidentes 2011-2017*

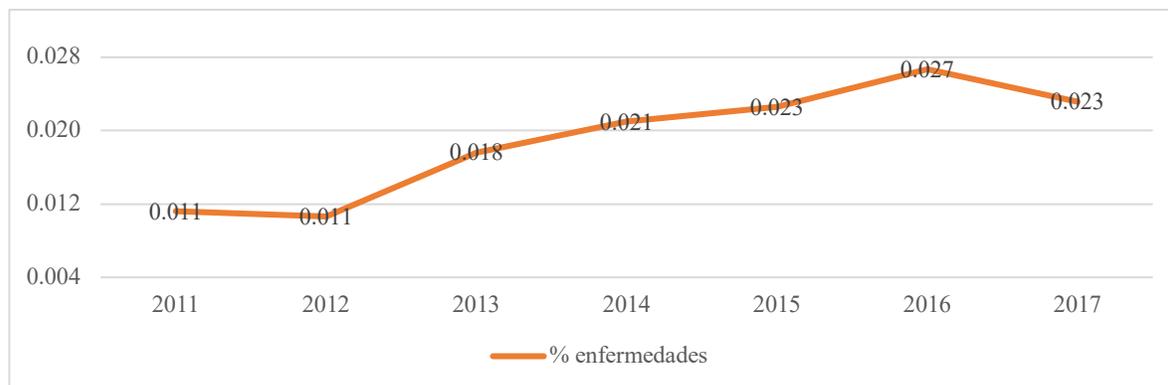


Fuente: elaboración propia con datos de la STPS (2018)

Por otro lado, el porcentaje de enfermedades laborales aumentó. Durante el periodo 2011 se registraron 41 casos (0.011%) enfermedades laborales mientras que en el periodo del 2017 su registro ascendió a 118 (0.023%). El año 2016 alcanzó el porcentaje más alto de lo que va

de la década al registrar 126 enfermedades laborales, lo que corresponde al 0.027% (STPS, 2018).

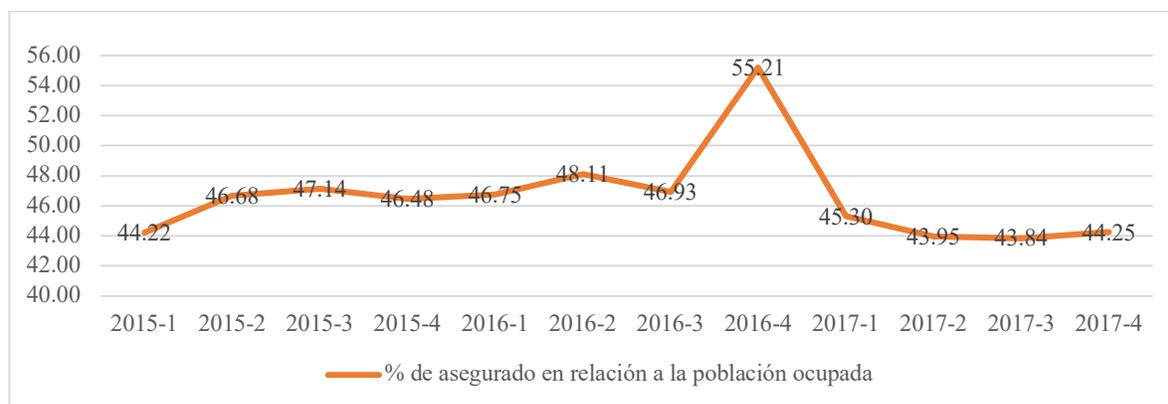
Gráfico 5: *Porcentaje de enfermedades laborales 2011-2017*



Fuente: elaboración propia con datos de la STPS (2018)

El acceso a instituciones de salud es todo un tema. A nivel nacional, en el último trimestre del año 2017 sólo arriba del 32% de la población ocupada tiene acceso a estas instituciones (INEGI, 2018) (STPS, 2018). En el estado de Querétaro, en el último trimestre del año 2017 se reportó un 44.25% de personas ocupadas que tiene acceso a seguridad social. Esta cifra, como se muestra en el gráfico 6, no ha variado significativamente durante los últimos dos años. Para encontrar una tímida tendencia positiva, es necesario remitirse al año 2005, donde se reportó una cifra de 36% de trabajadores con acceso a seguridad social y posteriormente, en el 2011 se alcanzó un 40% de asegurados de la población ocupada (Galhardi & Ruíz, 2013)

Gráfico 6: *Porcentaje de asegurados en relación con la población ocupada*



Fuente: elaboración propia con datos de la STPS (2018) y ENOE 2015-2017.

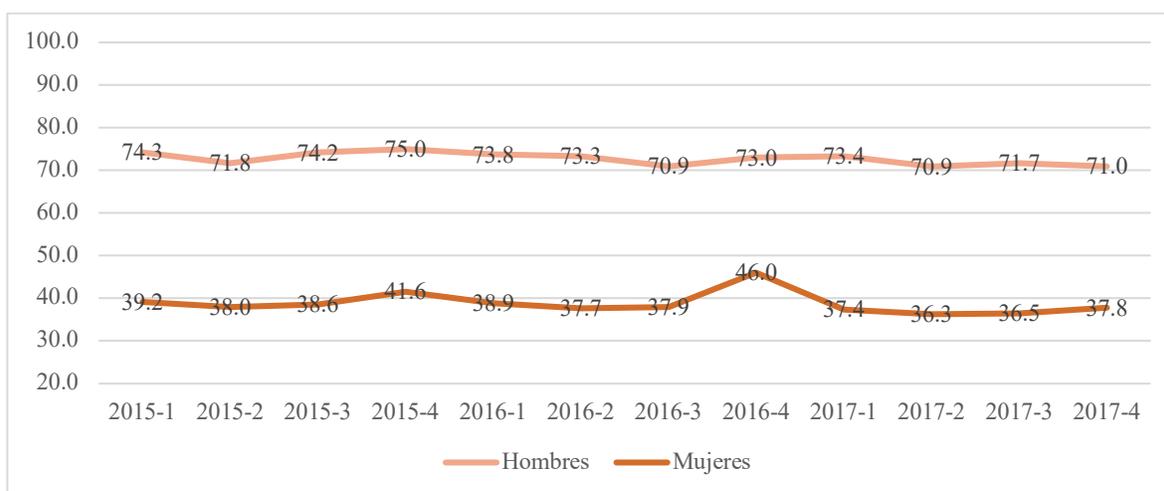
4.1.1.3 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Este eje aborda características críticas de las condiciones que principalmente América Latina ha sufrido históricamente. La OIT, a través de la promulgación del trabajo decente, ha hecho un gran énfasis en enmarcar la igualdad de género y en erradicar el trabajo infantil por medio de las acciones y recomendaciones que hace a través de este objetivo estratégico. La tasa de participación femenina, la brecha salarial por género, la relación de desempleo por género, la población con contrato definido y el trabajo infantil son los indicadores que conforman la revisión de este objetivo.

Tasa de participación femenina

Este indicador, al menos en el estado de Querétaro, ha tenido pocas fluctuaciones, lo cual hace evidente el poco avance que ha tenido en relación con la mejora de la participación femenina en los mercados de trabajo. Como se observa en el gráfico 7, la participación femenina ha permanecido estancada durante los últimos dos años. Si se comparan cifras del año 2011 (Galhardi & Ruíz, 2013), en las cuales se promedió una tasa de participación femenina del 39.7% con las cifras resultantes de los últimos dos trimestres del año 2017 que alcanzaron porcentajes de 36.5% y 37.8%, es hace evidente el poco avance.

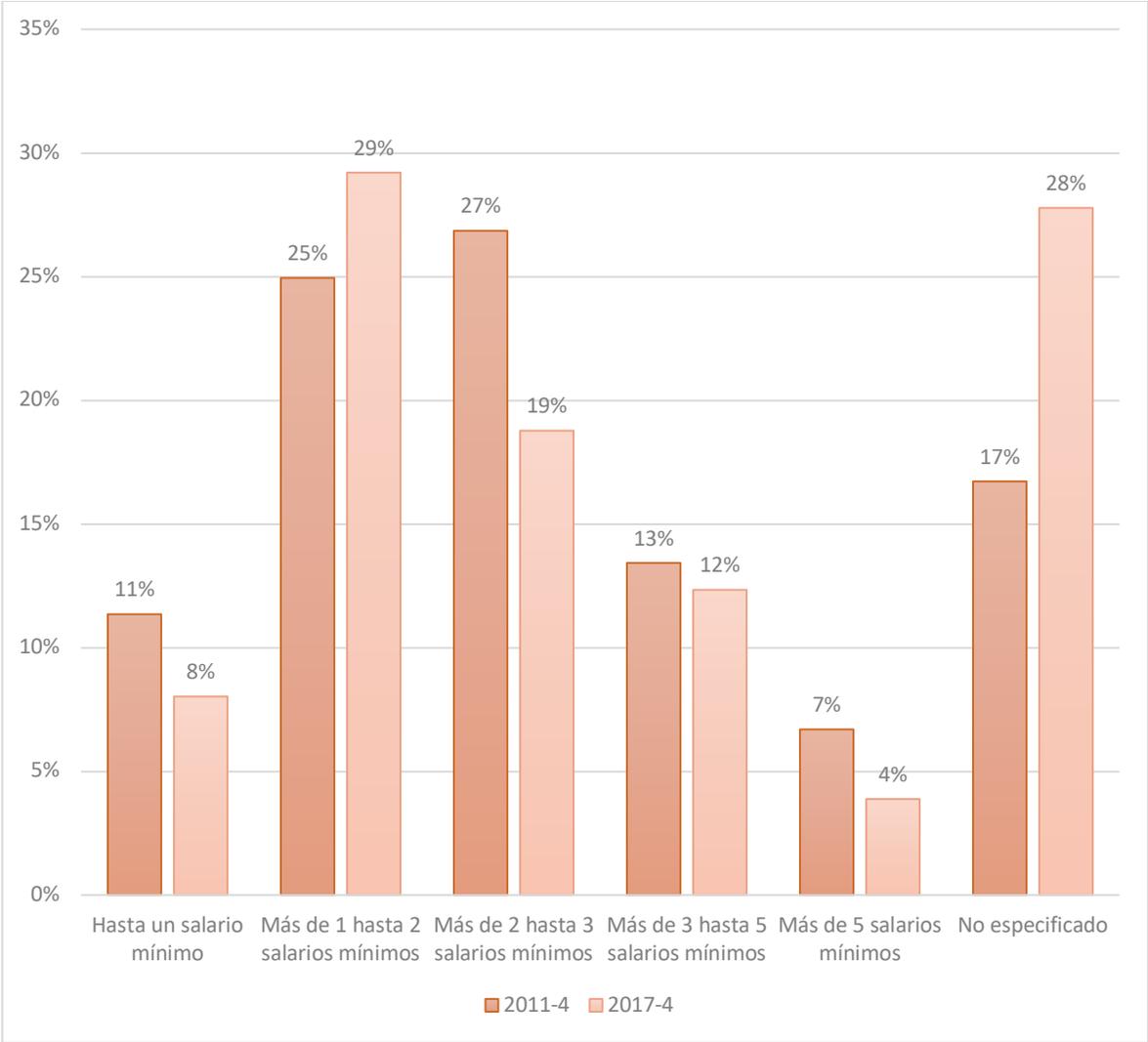
Gráfico 7: Tasa de participación de hombres y mujeres en Querétaro 2015-2017



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

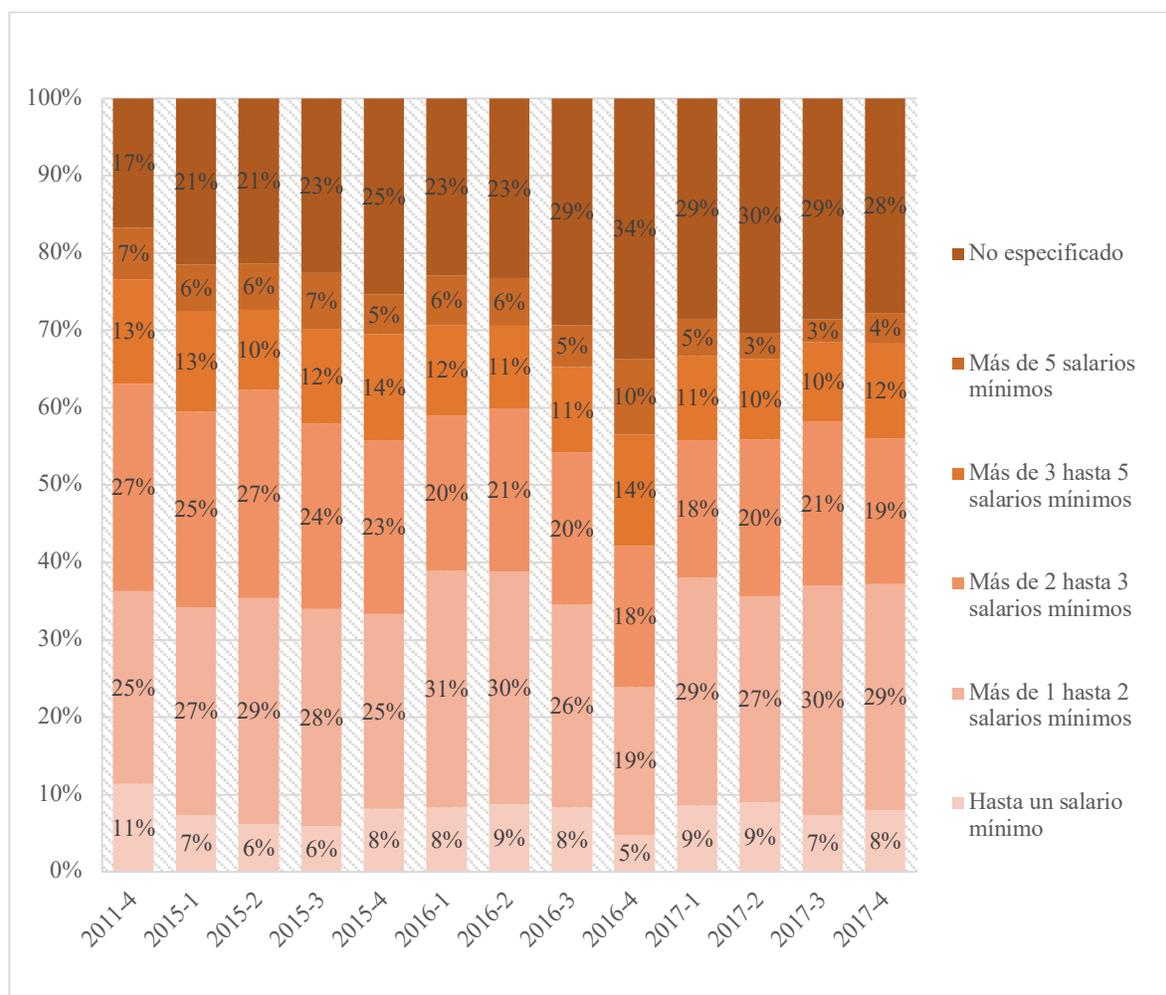
Este indicador no revela del todo la gran necesidad de establecer estrategias para mejorar las condiciones de trabajo de las mujeres en Querétaro. Si se compara, en términos de ingresos, la población ocupada (PO) femenina del último trimestre del 2011 con el último trimestre del 2017 se puede identificar cómo esta población ha retrocedido en su nivel de ingreso (ver gráfico 8). Durante el 2011, la PO femenina que conglomeró mayor cantidad, fue aquella que percibió de 2 a 3 salarios mínimos con un 27%. Mientras que, durante el 2017, esta misma PO disminuyó al 19% acrecentando la PO femenina que percibe de 1 a 2 salarios mínimos de 25% (dato del 2011) a 29% (en el 2017) (Ver gráfico 9).

Gráfico 8: Comparación de la distribución de PO femenina por nivel de ingreso 2011-2017



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

Gráfico 9: Distribución de la PO femenina por nivel de ingreso



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2011-2017

Brecha salarial por género y Relación de desempleo por género.

Cómo se observa en las gráficas anteriores, existe una pérdida en los niveles de ingreso de la PO femenina que ha producido un aumento en la PO que gana de 2 a 3 salarios mínimos casi en un 10% y una disminución de aquella que percibe de 3 a 5 salarios mínimos durante el periodo del 2011-2017. Esto se ve reflejado en la brecha salarial entre hombres y mujeres. Si bien, la PO ha sufrido retroceso en cuanto aumentar los ingresos, no ha alcanzado los niveles de la PO femenina. La brecha salarial por género promediada del 2017 fue 0.62¹⁰,

¹⁰ Es necesario recordar que estos indicadores, entre más cercanos estén a cero, el avance, en términos de equidad es menor.

indicador muy cercano al que obtuvo durante el 2011 (0.59). En el periodo comprendido del 2015 al 2017, la brecha salarial ha tenido resultados que no representan una estabilidad tendiendo a su disminución (ver gráfico 10).

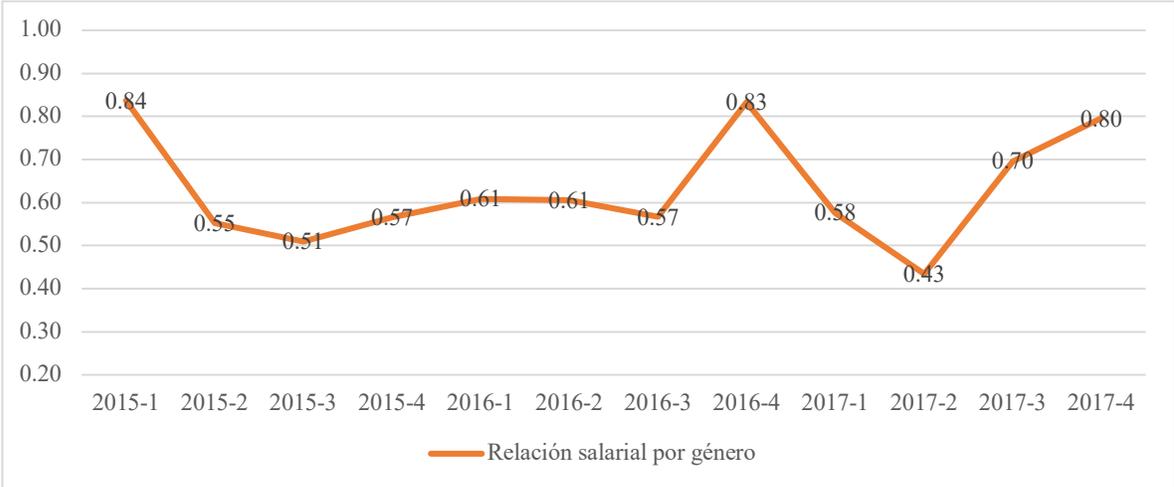
Gráfico 10: Brecha salarial por género 2015-2017



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

En lo que respecta a la relación al desempleo por género, si bien el último trimestre del año 2017 lo cerró con un 0.80, durante el periodo del 2016-2017 fluctuaba la relación de desempleo alrededor de 0.61, indicador cercano al promedio obtenido de los cuatro trimestres del 2011: 0.64 (Galhardi & Ruíz, 2013).

Gráfico 11: Relación de desempleo por género

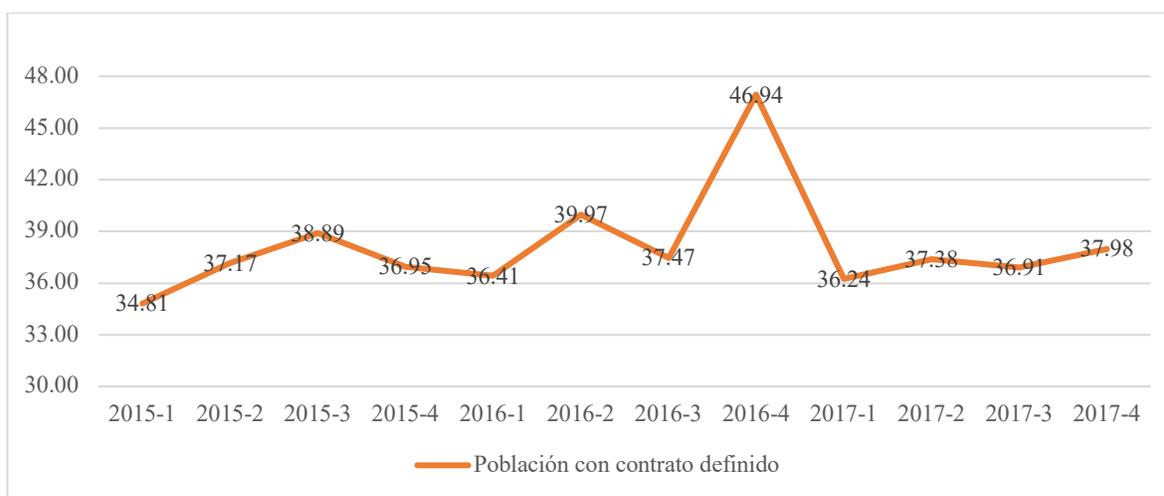


Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

Población con contrato definido.

En lo que respecta a este indicador, sólo arriba del 33% de la población ocupada durante el 2011 tenía contrato definido. Durante el periodo 2015-2017 se mostraron progresos graduales. Al inicio del 2015, la población con contrato era del 34.81% y para finales del 2017 registró un porcentaje de 37.98%.

Gráfico 12: *Población con contrato definido 2015-2017*

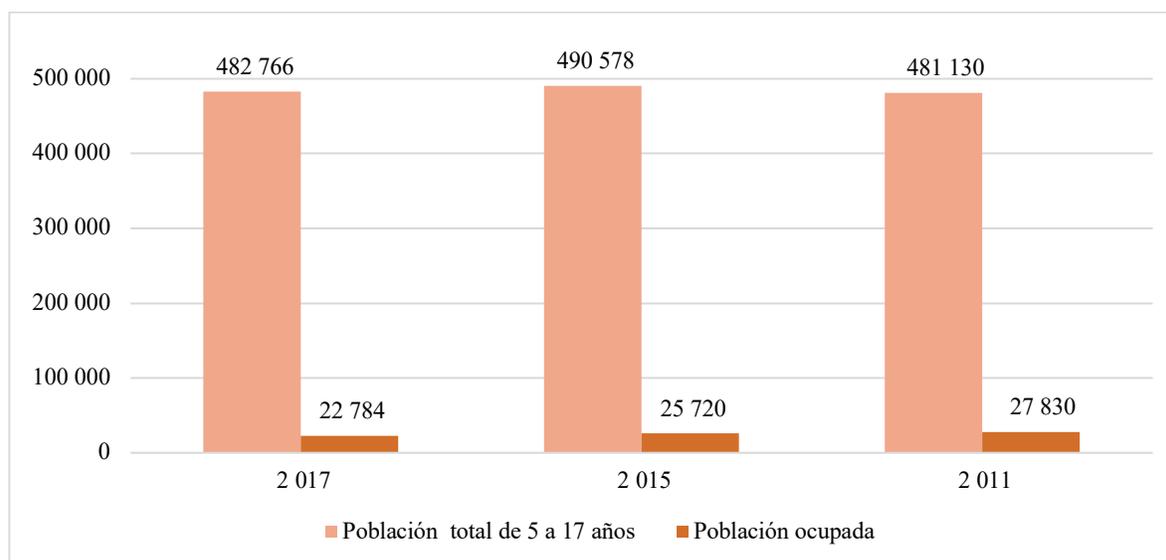


Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2015-2017

El trabajo infantil.

En relación con el trabajo infantil, Querétaro ha sido de las entidades federativas que ha logrado permanecer en los puestos que han reportado menor porcentaje de mano de obra menor de edad. De acuerdo con el MTI (INEGI, 2018), en el año 2017 Querétaro fue el estado con la menor tasa de trabajo infantil reportada cerrando el año con un 5.3%. Por otro lado, en el gráfico 13 se puede observar la disminución de la población ocupada menor de edad durante el periodo 2011-2017. Este periodo se inició en el 2011 con 27,830 trabajadores menores de edad que representaron el 5.7% de la población total entre 5 y 17 años. Durante el año 2015 fueron 25,720 trabajadores siendo 5.2% del total de población menor de edad y en el año 2017 se promedió 4.7% de población menor de edad laborando, es decir, 22,784 menores de edad trabajando de un total de 482,766. La cantidad de trabajadores menores de edad en el estado de Querétaro ha ido disminuyendo.

Gráfico 13: *Comparativa del trabajo infantil 2011, 2015 y 2017*



Fuente: elaboración propia con datos de la ENOE 2011-2017

4.1.1.4 Diálogo social.

Para los investigadores que realizaron el diagnóstico de las condiciones del trabajo decente por parte de la OIT en el año 2011, consideraron que, en aquel entonces, hubo un clima de estabilidad laboral debido a las estrategias y resultados que se mostraron en ese periodo. Según información obtenida por estos investigadores (Galhardi & Ruíz, 2013), durante el año 2005 se realizaron 113 emplazamientos a huelga siendo únicamente uno culminado, mientras que en el año 2011 se realizaron 219 emplazamientos y ninguna huelga realizada.

Sin embargo, información obtenida en la presente investigación a través de los bancos de datos de relaciones laborales de jurisdicción local del INEGI (2018), se encontraron algunas diferencias. Durante el año 2005 se realizaron en el estado de Querétaro 463 emplazamientos a huelga, mientras que en el año 2011 fueron 847 registrados. En ninguno de los casos se encontraron reportes de que alguno de estos emplazamientos terminase en huelga. En relación con los emplazamientos que culminaron en huelga en el estado de Querétaro durante las últimas casi tres décadas, se encontró la información de la siguiente tabla:

Tabla 10: Huelgas realizadas en el estado de Querétaro 1991-2017

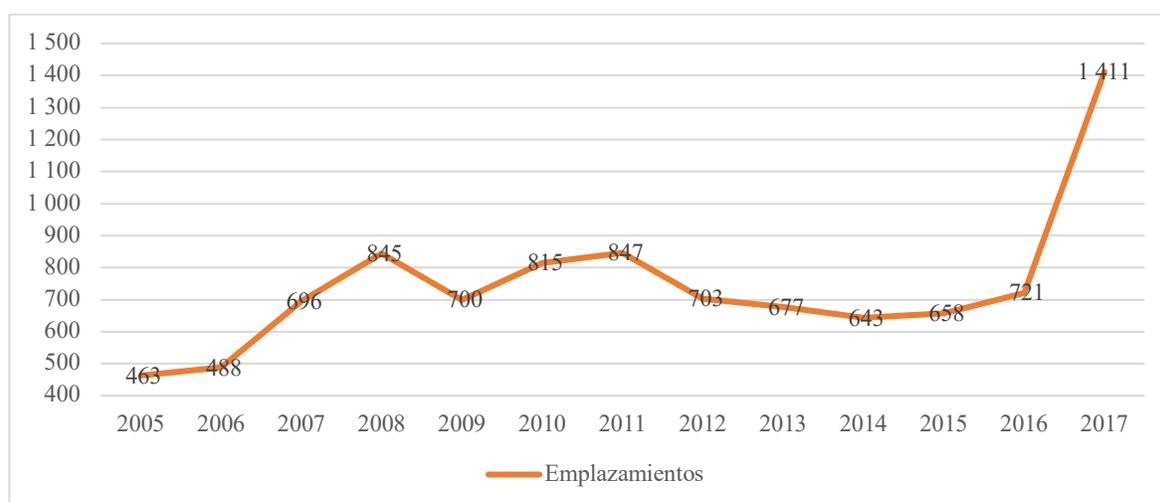
Año	1991	1993	1996	1999	2000	2001	2004	2007	2014	2016
Cantidad	15	1	2	1	1	4	1	1	1	1

Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (2018)

La cantidad de huelgas realizadas en el estado de Querétaro representa un número bajo considerando la cantidad de emplazamientos a huelga registrados por el INEGI (ver gráfico 14). Por ejemplo, en el año 2007 hubo 696 emplazamientos, de los cuales sólo uno culminó en huelga o en el año 2017 hubo 1411 emplazamientos a huelga culminando en cero el número de huelgas estadallas en la entidad federativa queretana.

Por otro lado, en el gráfico 15 es posible vislumbrar como, a pesar de que se puede mostrar un ligero incremento en la cantidad de emplazamientos, la cantidad de trabajadores emplazados ha disminuido considerablemente. Esta información podría dar un indicio de la pérdida de trabajadores afiliados a grupos sindicales en la región. Ejemplo: si se hace una comparativa de la cantidad de emplazamientos a huelga y trabajadores emplazantes de el año 2007 (696 emplazamientos y 289,037 trabajadores) contra el 2015 (658 emplazamientos y 43,738 trabajadores), se puede ver la diferencia abismal en lo que respecta a trabajadores emplazados.

Gráfico 14: Emplazamientos a huelga Querétaro 2005-2017

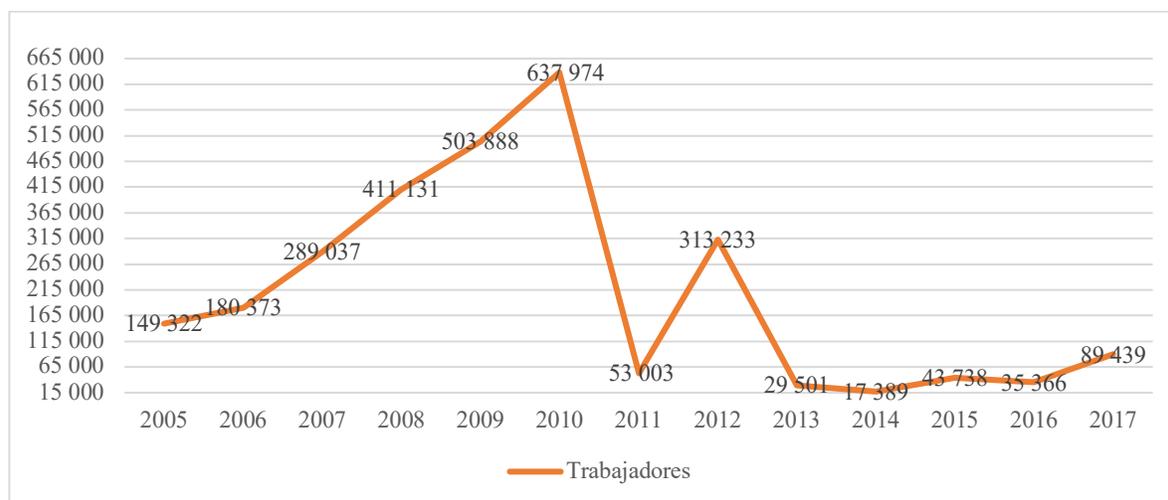


Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (2018)

En este objetivo estratégico del trabajo decente es necesario mencionar que la entidad federativa emprendió varios programas estatales con la finalidad de establecer condiciones aptas para inversiones que contribuyeran en mejorar el mercado de trabajo queretano. Uno de ellos es el programa *Conciliación por la Paz laboral* que va enfocado en fomentar vías de diálogo entre empresas, trabajadores y gobierno para solucionar de mejor manera los conflictos laborales (Galhardi & Ruíz, 2013).

Para aventurarse en catalogar estas acciones como positivas o negativas sería necesario tener más información de cómo se han mediado los conflictos sindicales y cómo las instituciones gubernamentales han desempeñado su rol como mediador. Los datos ofrecidos por el INEGI respecto de la cantidad de emplazamientos a huelga contra huelgas realizadas pueden ofrecer una cara amable de las acciones implementadas, sin embargo, los mecanismos utilizados, así como el resultado de los convenios realizados entre las partes resulta vital para conocer el verdadero impacto en el diálogo entre sujetos laborales. Esta misma información ayudaría a comprender a mayor detalle la disminución de trabajadores y el aumento de emplazamientos a huelga dentro de la entidad federativa y a formar un panorama más completo de cómo se lleva acabo el diálogo social relacionada con el trabajo en la entidad federativa.

Gráfico 15: *Trabajadores emplazados a huelga Querétaro 2005-2017*



Fuente: elaboración propia con datos del INEGI (2018)

En términos generales, se concluye que el desarrollo de los objetivos estratégicos del trabajo decente en la entidad federativa queretana ha permanecido estancado durante el periodo del 2011 hasta 2017. En algunos rubros específicos he logrado identificar una tenue mejora como es el caso de la disminución del trabajo infantil, y en otros casos una tendencia negativa como es el caso de la PO femenina que se ha incrementado en cantidad pero que ha perdido poder adquisitivo. Este estancamiento relativo del desarrollo de las condiciones de trabajo puede ser más negativo de lo que parece si contemplamos las grandes transformaciones que los mercados de trabajo viven día con día. Estas fluctuaciones enturbian el desarrollo de los trabajadores que se ven desprovistos de herramientas (como la seguridad social, capacitación, ingresos estables, etc.) para combatirlos. Una veda investigativa importante es aquella relacionada con el conocer a mayor detalle cómo se median los conflictos laborales entre patrones y trabajadores ya que la entidad federativa queretana goza de lo que se conoce como *paz laboral* debido a la casi nula presencia de huelgas durante casi 20 años, sin embargo, al ver la cantidad de emplazamientos a huelga registrados en el INEGI anualmente (1411 durante el 2017), resulta importante conocer los mecanismos que los organismos reguladores utilizan para evitar que el número se mueva del cero.

4.1.2 La participación de los organismos reguladores del trabajo.

De acuerdo con Galhardi y Ruíz (2013), los hallazgos encontrados en la investigación en torno a la participación institucional para mejorar el trabajo decente en el estado de Querétaro dieron pauta para considerarlos positivos. Estos argumentos fueron sustentados con los resultados de las tasas e indicadores con los que evaluaron el desempeño del trabajo decente estando, en su mayoría, por arriba de la media nacional en aquel entonces (en el 2011). Según los investigadores, el robusto crecimiento económico que tuvo el estado durante décadas pasadas contribuyeron al reforzamiento de la estructura organizacional e institucional que regulaba el trabajo en la zona. Con la descentralización de la ST en casi todas las entidades federativas en el año 1984 a través de la Ley Orgánica de la Administración Pública, la ST del estado de Querétaro tuvo la oportunidad de optar por estrategias particulares (como la apuesta del desarrollo manufacturero de autopartes y el desarrollo del ramo manufacturero aeroespacial) para desarrollar oportunidades de empleo y mejorar las condiciones del

mercado de trabajo. Programas como la *Conciliación para la Paz laboral* y el *Programa de Vinculación Escuela-Industria* son algunos ejemplos de las estrategias implementadas por el gobierno local junto con el federal para mejorar el trabajo decente en el estado de Querétaro.

Otras de las estrategias que fueron evaluadas como positivas por los investigadores fueron aquellas que realiza el SNE. Este organismo subrogado a la ST tiene el apoyo de presupuesto estatal y federal para realizar sus actividades. Varias de estas actividades son realizadas a nivel nacional y otras son particulares del estado para colaborar con las estrategias establecidas por el gobierno a través de su plan de desarrollo. A continuación, se definen las de mayor importancia:

- a. *Becas de capacitación para el trabajo – Bécate*: programa realizado a nivel nacional que apoya a personas que requieren capacitarse para facilitar su colocación y permanencia en un empleo. La particularidad de esta acción en el estado de Querétaro es que este programa es utilizado para obtener presupuesto para llevar a cabo el *Programa de Vinculación Escuela-Industria*. Con él se han establecido convenios con empresas para cubrir periodos de capacitación y adiestramiento de personal de nuevo ingreso (Ent-1).
- b. *Bolsa de trabajo*: canaliza solicitantes que por sus conocimientos, habilidades y experiencia puedan ubicarse en puestos ofrecidos por empresas o cualquier empleador.
- c. *Ferias del empleo*: eventos donde se concentra en un mismo espacio físico a las empresas que demandan personal y la población desempleada o subempleada que busque colocarse en puestos de trabajo.
- d. *Fomento al autoempleo*: busca apoyar a hombres y mujeres mayores de 18 años que se encuentren desempleados o subempleados con el objetivo de incentivar la generación o preservación de empleos mediante equipo, herramienta o apoyos económicos.
- e. *Movilidad laboral interna*: se divide en dos sectores: sector agrícola y sector industrial y de servicios. En el primero, se busca vincular la oferta y demanda de mano de obra del sector agrícola dentro y fuera del estado de Querétaro. El

segundo apoya a las empresas y a comunidades de difícil acceso en transportar mano de obra para las zonas de trabajo.

- f. *Repatriados trabajando*: apoya a ciudadanos repatriados en conseguir empleo y capacitación.
- g. *Talleres para buscadores de empleo*: cursos y pláticas para mejorar las habilidades de búsqueda de empleo (Galhardi & Ruíz, 2013).

De acuerdo con una entrevista hecha a una funcionaria de la ST (Ent-1 y Doc-10), estas actividades realizadas por la ST y el SNE continúan vigentes y reciben el mismo porcentaje presupuestal estatal, así como el proporcional de apoyo federal. Este último es compartido por la STPS para llevar a cabo sus actividades y programas particulares de la entidad y programas federales para fomentar el trabajo en el estado. De acuerdo con cifras colectadas por Galhardi y Ruíz (2013), el presupuesto recibido corresponde al 0.26% de presupuesto estatal y el 0.05% del PIB estatal. Según la funcionaria de la ST (Ent-1 y Doc-10), esta partida presupuestaria hoy en día está dividida en dos pilares: las acciones encaminadas al ejercicio de la justicia laboral (*Conciliación para la Paz laboral*) y los programas de apoyo al empleo. Comenta que, aunque haya una aparente distribución diferente, las actividades y distribución presupuestaria continúan siendo las mismas desde el 2010.

Por otro lado, estas acciones realizadas son alineadas con el *Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021* (que a su vez, está alineado al *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018* (Gobierno de la República Mexicana, 2013)) para dar cumplimiento a la estrategia “II.2 *Creación de condiciones favorables de trabajo que propicien la inserción de las personas en el mercado laboral del Estado*” de donde se descatan los siguientes compromisos:

- Vincular a las personas en edad económicamente activa con los sectores productivos del Estado.
- Articular los programas académicos y de capacitación con el sector productivo.
- Promover opciones de empleo para grupos vulnerables de la sociedad.
- Fomentar el desarrollo de capacidades y habilidades técnicas de la población económicamente activa.

- Procurar la impartición de justicia laboral y conciliación de los intereses de los actores que integran el sector productivo del Estado (Gobierno del Estado de Querétaro, 2016).

Estos compromisos son las directrices que el gobierno estatal en funciones tiene para mejorar las condiciones de trabajo decente en el estado de Querétaro. Es posible identificar en estos compromisos la vigencia de los programas de *Conciliación para la Paz laboral* (quinto punto) y el *Programa de Vinculación Escuela-Industria* (primer y segundo puntos). Estas acciones están encaminadas de forma directa a los ejes del trabajo decente de *diálogo social y acceso al empleo e ingresos*. Asimismo, el tercer punto está relacionado con el eje de los *derechos fundamentales de trabajador*.

Es prudente mencionar que, en esta última acción, el gobierno del estado reconoce la necesidad de realizar acciones para fomentar la equidad de género (en el empleo) y disminuir la violencia hacia las mujeres en todas sus vertientes, sin embargo, no existen estrategias específicas a pesar de los resultados observados en la ENOE donde se puede identificar que durante los últimos 6 años la fuerza de trabajo femenina ha perdido poder adquisitivo (ver gráfico 8 y 9). Por otro lado, es notorio que no existan acciones concretas para mejorar la tasa de condiciones críticas de ocupación la cual representa uno de los grupos más vulnerables de la fuerza laboral o el índice de población con contrato definido el cual puede ayudar a formalizar la relación laboral en la entidad federativa.

A manera de conclusión, se puede identificar que estos organismos, la ST y SNE, llevan acabo un seguimiento del mercado de trabajo con acciones que tienen vigencia al menos desde el año 2011. Estas acciones han sido adecuadas para que estén alineadas con los objetivos de desarrollo estatales y nacionales, sin embargo, el desempeño, de acuerdo con los resultados obtenidos en la comparativa de los indicadores del trabajo decente durante los años 2011-2017, muestran que no ha sido suficiente para potenciar una mejora sustantiva. De acuerdo con la funcionaria entrevistada de la ST (Ent-1 y Doc-10), las actividades y programas de estas dependencias no han recibido grandes cambios en términos de directrices y presupuestos. Esto podría ser una de las justificaciones del estancamiento de los resultados obtenidos en el desarrollo de los objetivos del trabajo decente. Desde luego, existen otras

acciones, según este mismo informante, que potencian el desarrollo de los mercados de trabajo realizados por otras secretarías y dependencias gubernamentales que influyen en este desarrollo, no obstante, no se exime del cuestionamiento de los organismos investigados de la poca adaptación de las acciones realizadas para atacar las problemáticas mostradas en los indicadores revisados en el apartado anterior. El espacio normativo donde se sitúan las acciones de los organismos gubernamentales puede ser un espacio limitado para realizar cambios que tengan gran impacto en los mercados de trabajo, sin embargo, este mismo espacio normativo es un espacio legitimado provisto de recursos que tiene la posibilidad de establecer estrategias más eficientes para la mejora del mercado de trabajo local.

4.1.3 El seguimiento de los actores locales a las acciones de RSC en términos de trabajo.

Para realizar el estudio de los organismos que dan seguimiento a las acciones socialmente responsables en el sector industrial, se contempló a la SEDESU y a la STPS debido al acercamiento que estas dos secretarías tienen con el sector industrial manufacturero en la región.

Respecto del primero de ellos, la SEDESU¹¹, los investigadores tuvieron una breve entrevista con una funcionaria que brindó detalles muy generales de cómo participa este organismo para fomentar en las empresas ubicadas en Querétaro la realización de acciones socialmente responsables relacionadas con el trabajo. En términos muy generales, la entrevistada (Ent-2) comentó que este organismo, y específicamente el departamento donde ella trabaja, se encarga de realizar la búsqueda de empresas para que inviertan en territorio queretano, así como establecer el enlace con aquellas que ya tienen la intención de hacerlo.

¹¹Desafortunadamente no se tuvo el acceso a toda la información requerida para el análisis planteado en la investigación. Los funcionarios a los que les solicitó la información argumentaron tener complicación para brindarla debido a la veda electoral a la que las instituciones gubernamentales estaban sujetas debido a las elecciones de presidente de la república del 2018. La información recolectada fue a través de una breve entrevista (Ent-2) que concedió una funcionaria de la SEDESU al interceptarla al regreso de su horario de comida.

Al preguntarle si la SEDESU cuenta con alguna directriz o perfil para atraer empresas a la entidad federativa, comentó que existe un perfil detallado, así como un sistema de negocio en el cual se determinan los compromisos de ambas partes. Uno de estos compromisos es el establecimiento de la cantidad y calidad de los trabajos a ofrecer. La entrevistada se comprometió a facilitar esta información, sin embargo, no se recibió pese a la insistencia.

Otra información brindada por la funcionaria fue que la SEDESU tiene como tarea establecer convenios con empresas para desarrollar tecnologías, principalmente manufactureras automotrices y aeroespaciales. La finalidad de los convenios, además de desarrollar tecnología, es establecer relaciones económicas estables para fomentar la mejora de condiciones de trabajo en las empresas. Para la entrevistada, la SEDESU, tiene un gran papel en el seguimiento del *Programa Vinculación Escuela-Industria* (mencionada anteriormente) ya que ellos se encargan de establecer el vínculo y las negociaciones con las empresas que tienen interés en participar en algunos de los proyectos gubernamentales (Ent-2).

Respecto del segundo organismo, la STPS, desde hace algunos años ha fomentado la responsabilidad social en el trabajo. A través de distintivos expedidos anualmente, la STPS promueve acciones socialmente responsables encaminadas a mejorar las condiciones laborales en los lugares de trabajo. Por medio de una comisión en las instalaciones de la STPS de la ciudad de Querétaro, se brinda atención, se difunde información y se realizan diligencias para dar seguimiento a las empresas que son y están en proceso de obtener alguno de estos distintivos. Los distintivos que actualmente se entregan son los siguientes:

Empresa familiarmente responsable (EFR).

Para la STPS, una EFR es aquella que acredita ser promotora de buenas prácticas laborales en las materias de equidad de género, prevención y combate a la violencia laboral y al hostigamiento sexual, así como acciones y políticas para favorecer que trabajadores y trabajadoras atiendan sus responsabilidades familiares. Por esta razón, este modelo tiene tres ejes de evaluación en el quehacer empresarial:

- 1) *Conciliación trabajo familia*: que evalúa la flexibilidad que tienen los trabajadores para atender asuntos familiares (horarios, permisos, prestaciones, etc.);
- 2) *Equidad de género*: evalúa la distribución equitativa de oportunidades de desarrollo laboral entre hombres y mujeres; y
- 3) *Combate contra la violencia y hostigamiento sexual*: evalúa los mecanismos y prácticas para prevenir la violencia, *mobbing* y hostigamiento sexual dentro de los lugares de trabajo (STPS, 2018).

Para facilitar la evaluación de estos tres ejes, la STPS realizó tres grupos de buenas prácticas que se enlistan a continuación:

- a) *Conciliación trabajo familia*: planificación de horarios de trabajo que favorezcan el cumplimiento de las responsabilidades familiares, sin menoscabo de la seguridad laboral, permisos para atender responsabilidades familiares y apoyos extrasalariales para propiciar el fortalecimiento e integración familiar y sensibilización del problema de *la doble presencia*¹².
- b) *Equidad de género*: igualdad de oportunidades de acceso y permanencia en el empleo, clasificación de personal justa, imparcial y objetiva, acceso equitativo a salarios, compensaciones y otros incentivos económicos, formación y desarrollo profesional equitativos, promoción jerárquica y funcional equitativa y sensibilización de la equidad de género y el combate a la discriminación sexual.
- c) *Combate contra la violencia y hostigamiento sexual*: diseñar e implementar regulaciones que prevengan y sancionen las prácticas de hostigamiento sexual y sensibilización para prevenir y sancionar las prácticas de hostigamiento sexual (STPS, 2018).

Distintivo Gilberto Rincón Gallardo o Empresa Incluyente (DEI).

Este distintivo, de acuerdo con información brindada por un funcionario de la STPS de Querétaro (Ent-3), tiene como objetivo difundir prácticas incluyentes en centros de trabajo

¹² La doble presencia se refiere a los espacios, responsabilidades y beneficios que representan el ambiente de trabajo y el ambiente familiar.

con la finalidad de contemplar a grupos de fuerza laboral que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. La siguiente tabla muestra las generalidades del distintivo:

Tabla 11: *Características generales del DEI*

Objetivos del distintivo	Grupos de trabajadores vulnerables	Ventajas competitivas del DEI
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar entre los sectores público, privado y social el desarrollo de políticas específicas para la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad. • Favorecer la autonomía e independencia de las personas en situación de vulnerabilidad a través de su inclusión laboral en condiciones de igualdad y equidad. • Sensibilizar a los centros de trabajo sobre el potencial, las capacidades y habilidades laborales de las y los trabajadores con alguna condición o situación de vulnerabilidad. • Promover el mejoramiento de las condiciones, expectativas y trayectoria laboral de las y los trabajadores con alguna condición o situación de vulnerabilidad. • Contribuir para que los centros de trabajo generen cambios culturales que favorezcan la plena inclusión de las personas trabajadoras con alguna condición o situación de vulnerabilidad, en ambientes libres de violencia y discriminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Personas con discapacidad:</i> toda persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad condiciones con las demás. • <i>Personas adultas mayores:</i> mujeres y hombres que tengan sesenta años o más de edad. • <i>Mujeres y hombres jefas/es de familia</i> que tengan a su cuidado personas con discapacidad o adultas mayores enfermas. • <i>Personas con VIH:</i> personas infectadas con el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH). • <i>Personas afro mexicanas:</i> auto identificarse es primordial para cualquier pueblo o comunidad. En México existen distintas maneras de nombrar coloquialmente a las personas afromexicanas, ellas y ellos son descendientes de mujeres y hombres provenientes de África. • <i>Personas de grupos y/o etnias indígenas</i> los cuales tengan como lengua materna una lengua indígena y que se asuman como indígenas. • <i>Personas LGBTTTTI:</i> lesbiana, gay, bisexual, transgénero, travesti, transexual e intersexual. 	<ul style="list-style-type: none"> • El distintivo se entrega en audiencia pública con los principales actores locales y nacionales. • Es un reconocimiento público nacional e internacional. • Mejora la imagen pública. • Fortalece la imagen entre la comunidad y los integrantes del centro de trabajo que lo adquiere. • Es posible utilizar el logotipo del DEI. • Colabora en el cumplimiento de la NOM-034-STPS-2016. • Podrá ser parte de la Red Nacional de Vinculación Laboral para promover la inclusión laboral. • Permite acceder a estímulos fiscales otorgados por la legislación mexicana.

Fuente: elaboración propia con información de Doc-14

Distintivo Empresa Agrícola Libre de Trabajo Infantil (DEALTI).

El objetivo de DEALTI es reconocer públicamente los centros de trabajo agrícolas que han aplicado la política del cuidado infantil la cual pretende abolir el trabajo infantil y fomentar el desarrollo integral de las niñas y niños de trabajadores y trabajadoras de los centros de trabajo que adoptan esta política. DEALTI responde a compromisos internacionales que tiene México como país al ser miembro de la OIT como son el acatar la Declaración Universal de los Derechos Humanos (también contemplada por el *trabajo decente*), el convenio 182 (Peores formas del trabajo infantil) y 138 (sobre edad mínima de admisión al empleo) (STPS, 2018).

De acuerdo con la entrevista brindada por uno de los funcionarios que se encargan de la promoción de los distintivos de la STPS (Ent-3), la demanda de este distintivo es poca debido a que Querétaro es un estado manufacturero. A pesar de que en la región de Querétaro existen sectores agrícolas que representan varios grupos de empresas del ramo, no hay directrices particulares para fomentar la participación en este distintivo.

NMX-R-025-SCFI-2015 Igualdad laboral y no discriminación.

Esta norma mexicana certificable, tiene como objetivo establecer los requisitos de los centros de trabajo de cualquier tipo que implementen y ejecuten en sus procesos de recursos humanos prácticas para la igualdad laboral, no discriminación y el desarrollo integral de trabajadores. Esta norma hace hincapié en fomentar la igualdad de oportunidades en lugares de trabajo entre hombres y mujeres y toma como base jurídica los artículos 1º y 4º de la constitución mexicana los cuales establecen el reconocimiento de los derechos humanos y la igualdad ante la ley entre hombres y mujeres. De manera internacional, esta norma ayuda al cumplimiento de los convenios 105 sobre abolición del trabajo forzoso y 111 sobre la discriminación en el empleo de la OIT, así como el compromiso establecido en la *Convención de Belém do Pará* que aboga por la prevención, erradicación y sanción de la violencia contra la mujer (CONAPRED, 2018).

El funcionario de la STPS entrevistado comentó que la certificación de esta norma tiene poca difusión a nivel federal y local. Una de las razones principales es que la evaluación y

certificación es realizada por un evaluador externo avalado por la STPS, y que, por tal motivo, tiene un costo que cubre la contratación de dichos servicios el cual debe ser pagado por los interesados (Ent-3).

Distintivo México sin trabajo infantil (MEXSTI).

El MEXSTI se encarga de reconocer los procesos, políticas, programas y acciones que contribuyan a la prevención y erradicación del trabajo infantil y a la protección de las y los adolescentes trabajadores en edad permitida en México (Doc-11 y Doc-13).

Este distintivo tiene dos objetivos específicos:

- Difundir en los centros de trabajo modelos de gestión y organización para la generación y puesta en marcha de prácticas que eviten el uso de mano de obra, protejan a adolescentes y mano de obra permitida y garanticen el respeto de la normatividad.
- Reconocimiento público de aquellos centros de trabajo que rechacen la incorporación de niñas y niños al trabajo tanto en sus procesos como en las cadenas productivas a en las que participan (Gobierno de la República Mexicana, 2017).

Este distintivo también ayuda a fomentar permanencia y la calidad educativa, conciliar trabajo-escuela, erradicar la posibilidad de encontrar a niñas y niños en situaciones de alto riesgo de trabajo, vincular programas sociales que apoyen en la mejora de condiciones de vida de menores de edad, etc. (Gobierno de la República Mexicana, 2017).

De acuerdo con el funcionario de la STPS entrevistado (Ent-3), este distintivo tiene poca relevancia para las empresas debido a que, al seguir los lineamientos normativos de la LFT, pocas empresas optan por contratar personal menor de edad, es decir, las condiciones de trabajo del sector empresarial queretano han establecido una media en sus políticas de contratación que está por encima de la legislación que opta por la no contratación de menores de edad por lo que este distintivo resulta irrelevante o redundante.

Al cuestionarle la relevancia del distintivo en sectores no industriales, el funcionario disminuyó la importancia de estos sectores al considerar a Querétaro como una entidad federativa que basa su desarrollo económico en la industria, por lo que no se han contemplado estrategias específicas para fomentar la erradicación del trabajo infantil en sectores periféricos de la entidad. Cabe mencionar que, de acuerdo con la información obtenida respecto de la situación del trabajo infantil, Querétaro ha sido de los estados que han entregado los mejores resultados en relación con la disminución de mano de obra menor de edad (Ent-3).

En general, el seguimiento del tema de RSC por la STPS es laxo. De acuerdo con el funcionario entrevistado de este organismo (Ent-3), no existe personal suficiente para realizar actividades de promoción, evaluación y seguimiento de los distintivos mencionados. En la entidad federativa únicamente hay una comisión conformada por una persona encargada de estas actividades, además de realizar la promoción del trabajo digno¹³ y apoyar en diligencias de otras comisiones de la STPS. De esta manera, la organización del trabajo de esta comisión está en función de otras comisiones que utilizan la mayoría del recurso humano del organismo al realizar sus diligencias para evaluar o inspeccionar el cumplimiento normativo. Tal es el caso de las diligencias realizadas por las comisiones de seguridad o las inspecciones de empresas que han reportado números elevados de accidentes, incumplimiento de la normatividad vigente en términos de trabajo, o únicamente diligencias para entrega de documentación o de seguimiento. Así, al realizar estas diligencias, según el funcionario entrevistado, se realiza la promoción y difusión de los distintivos.

Aunque las evaluaciones para obtener el distintivo, así como las evaluaciones de seguimiento son cumplidas en los tiempos especificados, el funcionario comenta que es necesario mayor personal para realizarlas de manera minuciosa y con mayor rigor, así como tener la posibilidad de estructurar un adecuado programa de difusión (Ent-3). El funcionario comenta que tan sólo un promedio de 20 empresas al año realiza su trámite para participar

¹³ La STPS hace la promoción a nivel nacional del trabajo digno, el cual está definido en el artículo 123 de la constitución mexicana. La promoción del trabajo digno está enfocada en remarcar la importancia de la seguridad social en el trabajo y en la disminución de la informalidad laboral (ver Doc-11 y Doc-12)

en obtener alguno de los distintivos expedidos por la STPS. El número es extremadamente bajo si únicamente se contemplan las empresas registradas en el directorio Maestro Empresarial del Estado de Querétaro en el cual el número de empresas asciende a 1090 (SEDESU, 2018).

Se concluye que la incidencia de las acciones de la STPS para el seguimiento de la RSC radica en el cumplimiento de la normatividad aplicable (en el mejor de los casos). Aunque existe todo un andamiaje administrativo para fomentar a través de este organismo la responsabilidad social (en todas sus vertientes) hacia el trabajo por medio de los distintivos y normas, aparenta no representar una de las estrategias de mayor importancia debido a la poca cantidad de recursos destinados (personal, tiempo, presupuesto, etc.) que reducen el impacto y alcance de sus acciones. La estrategia de fomentar la responsabilidad social en la industria, al menos en el estado de Querétaro, parece ser una estrategia secundaria, e inclusive de simulación, para fomentar la mejora de las condiciones de trabajo decente. Como se describió líneas arriba, varios de los distintivos promocionados tienen una relación directa con los objetivos y directrices de la herramienta del trabajo decente, así como una latente alineación a convenios y programas internacionales que abogan por la mejora de los mercados de trabajo. En este sentido, la importancia que organismos como la STPS le dan a la realización de estas acciones a nivel local parece ser que tiene como finalidad no el desarrollo de mejores condiciones de trabajo, sino la simulación del cumplimiento (a través de la promoción de estos distintivos) de pactos, agendas y convenios que el gobierno mexicano se ha comprometido llevar a cabo ante a instancias internacionales.

4.2 La “Empresa A”

La “Empresa A” es una empresa Tier 1 manufacturera de autopartes de capital alemán. Su principal actividad es la fabricación de piezas metálicas simples y estructuras metálicas complejas para carrocería tanto de vehículos comerciales (de carga), como autos turísticos (coches sedan y camionetas) (Doc-1, Doc-2 y Obs 1).

La “Empresa A” forma parte de un corporativo, la “Corporación ABCD”, compuesto por otras tres unidades de negocio: “empresa B”, “empresa C” y “empresa D”. Respecto a estas

tres unidades de negocio, tienen menor presencia mundial y centran su actividad en el continente europeo. La “empresa B”, se dedica instalar y fabricar piezas de autos para personas con poca movilidad, mientras que la “empresa C” se dedica a la fabricación de autos colectores de basura. La tercera empresa, la “empresa D”, se encarga de la fabricación de herramienta para montaje de tornillería (Doc-1 y Obs 1).

4.2.1 Historia de la “Empresa A”

De acuerdo con su sitio web (Doc-1), la “Corporación ABCD” fue fundada en 1785 en una de las pequeñas ciudades de lo que ahora es “el estado de la marca” o el estado de Märkischer, ubicado al oeste de Alemania. Dedicada a la fabricación de agujas de coser, la empresa fue adquirida en aquellos tiempos por una reconocida familia que, hasta estas fechas, administra los puestos directivos y aquellos de decisiones a nivel internacional. Su crecimiento le permitió expandirse a través del país germánico diversificando los productos y servicios ofrecidos hasta a pasando la segunda mitad del siglo XX, donde incursionó en la industria manufacturera automotriz. En los albores del tiempo donde se veía más cerca la etapa postfordista y el advenimiento de la reestructuración productiva, el clima de cambio pareció ser una inspiración para los inversionistas y directivos de la “Corporación ABCD” para emprender tal empresa.

Desde los años setenta del siglo pasado, la “Corporación ABCD” tiene como principal negocio la fabricación de autopartes a cargo de la “empresa A” la cual le ha permitido, en mayor medida, expandirse de manera internacional (Obs-1). Esta expansión hoy en día se ve reflejada con grandes cantidades de ventas y un número considerable de empleos alrededor del mundo. Para el año 2017 la “Corporación ABCD” estaba conformada por 12,300 trabajadores logrando un volumen de ventas de más de 2,100 millones de euros, según datos de su página de internet (Doc-1).

En lo que respecta a la “Empresa A”, esta cuenta con alrededor de 30 plantas de producción ubicadas en 11 países representando una fuerza laboral directa de más de 9,200 trabajadores, es decir, el 74% de la fuerza laboral de la corporación a la que pertenece (Doc-1 y Obs 1). De acuerdo con los datos ofrecidos por los informantes clave e información

ofrecida a personal de nuevo ingreso en la inducción (Doc-1 y Obs 1), el volumen de ventas del año 2017 fue de alrededor 1,550 millones de euros y la meta del año en curso (2018) es lograr alcanzar los 1,650 millones de euros.

En 1999, la “Empresa A” inauguró la primera planta en México ubicada en el estado de Querétaro, una decisión estratégica necesaria para proveer a una OEM ubicada en la zona del Bajío que hasta la fecha es uno de sus clientes más importantes. Durante los años del 2009 y 2011, se inauguraron las plantas de Puebla y Hermosillo respectivamente. Entre estas 3 plantas, la “Empresa A” reúne una fuerza laboral de más de 900 trabajadores, lo cual representa casi el 10% de su plantilla a nivel mundial, situando a México como el quinto país donde opera con mayor cantidad de trabajadores contratados (Doc-1).

4.2.2 Filosofía empresarial

La filosofía empresarial está compuesta por una visión empresarial, un código de conducta, política de calidad y medio ambiente y tres valores que caracterizan el accionar de todos los trabajadores que la conforman. La primera de estas está dividida en cuatro puntos que versan en: 1) la meta establecida de ser una compañía líder en el diseño y suministro de carrocerías y chasis de vehículos; 2) ser una empresa sostenible y rentable, así como mantener su condición de independiente y familiar; 3) ofrecer el más alto servicio al cliente y; 4) fomentar el desarrollo de sus empleados en todos los aspectos (Doc-1, Doc-8 y Obs-1).

Por su parte, el código de conducta describe una serie de acciones, actitudes, normas y reglas que “caracterizan” la cotidianidad del trabajo diario. Este código clasifica estas acciones, normas, reglas, etc., en siete grupos de la siguiente manera:

- *Actuar con respeto y confianza:* respetar la diversidad cultural, contribuir al ambiente de confianza, valorar el trabajo de otros.
- *Seguimiento de normas:* seguir las reglas y requisitos legales, las normas internas y portar el equipo de seguridad como se debe.
- *Apoyar a las actividades en equipo:* motivar a compañeros, tomar en cuenta opiniones de otros, retroalimentar, etc.

- *Claridad al comunicarse:* comunicarse con respeto, escribir reportes de forma legible y comprensible, ser transparente con lo que se dice, etc.
- *Compartir aprendizajes:* no reservarse lo aprendido, explicar fallas a compañeros, darse el tiempo para enseñar a los demás, asegurarse que la información fluya en el equipo.
- *Mejora continua:* fomentar la generación de ideas, apertura a críticas constructivas, proporcionar *feedback* de forma rápida, promover el cambio cuando hay oportunidad de mejorar.
- *Dar el ejemplo:* fomentar la confianza, darse cuenta de que la carga de trabajo es reflejo de la organización del equipo de trabajo al que se pertenece, hacer lo que uno dice, etc. (Doc-1, Doc-8 y Obs-1)

La honestidad y la fiabilidad, la confianza y el respeto y la responsabilidad social, ambiental y cultural son los valores que contempla la filosofía de la “Empresa A”. A continuación, una breve descripción:

- *Honestidad y la fiabilidad:* representa el compromiso (honesto) hacia los socios empresariales, así como la facilitación de información clara y oportuna, justicia hacia los demás, fiabilidad en los compromisos y cumplimiento de normas y leyes.
- *Confianza y respeto:* plena confianza en los socios comerciales y en la veracidad de las acciones de los socios empresariales. Respetan las diferencias étnicas, religiosas, de sexo, edad, etc., de las personas. Valoran la diversidad de opiniones.
- *Responsabilidad social, ambiental y cultural:* en tanto a responsabilidad social, asumen que sus acciones deben de ser compatibles con los intereses de la sociedad. Existe un compromiso voluntario al desarrollo sostenible de la sociedad el cual se refleja en cumplir la normatividad y la legalidad aplicable en excedente. Asimismo, existe un compromiso en apoyar proyectos solidarios hacia la sociedad, así como acciones voluntarias de sus trabajadores y existe un compromiso de educación permanente. En relación con la responsabilidad ambiental, existe un compromiso en el uso moderado de recursos naturales, así como la aplicación de normatividades hacia los procesos de producción para cuidar el medio ambiente. En tanto a responsabilidad cultural, se comprometen a

respetar las tradiciones y promover los valores culturales de las regiones donde participan. Consideran las actividades artísticas fundamentales para mejorar la calidad de vida (Doc-1, Doc-8 y Obs-1).

Finalmente, en la política de calidad la “Empresa A” expresa su compromiso por ofrecer productos de calidad a bajo costo aplicando siempre nuevas tecnologías siempre intentando obtener una mejor posición en el mercado ampliando la gama de productos (Doc-1, Doc-8 y Obs-1)

4.2.3 Productos y servicios que ofrece la “Empresa A”

La “Empresa A” tiene dos grupos o clases de productos: la primera de autopartes para coches y; la segunda, de autopartes de vehículos comerciales. El primer grupo o clasificación son las autopartes fabricadas para autos o coches como sedan, camionetas, pickups, etc., mientras que el segundo grupo o clasificación son las autopartes fabricadas para vehículos de carga pesada o vehículos pesados como tráileres, camiones colectores de basura, etc. Entre sus productos se destacan paneles de control frontal, sistemas de parachoques, barras transversales, largueros y travesaños, conjuntos de montaje de suelo y bases para tableros. Estos productos también son divididos en productos simples o compuestos, es decir, aquellos conformados por una sola pieza y aquellos que se conforman por varias piezas (Doc-1 y Obs-1).

Otra de sus subclasificaciones es aquella que tiene que ver con la calidad del producto. Existen productos que requieren un mayor nivel de calidad debido a la importancia que tienen. Un ejemplo es el tablero del coche. Además de ser un producto complejo (porque se compone de varias piezas) requiere mayor atención al detalle puesto que es una parte debido a que en ella se montan casi todos los controles manipulables del coche. La calidad y precisión con que se produce resulta crucial. Caso contrario sería una pieza de vista como es una manija, la cual requiere estándares de calidad, pero no los que se necesitan al producirse un tablero de control (Doc-1 y Obs 1).

Una subclasificación más es la que tiene que ver por su grado de visibilidad por parte del cliente final, es decir, aquel que compra el coche. Las autopartes que son visibles demandan un mayor grado de retoques estéticos que aquellas que no son visibles (Doc-1 y Obs 1).

Tabla 12: *Tipos de productos o autopartes que fabrica la “Empresa A”*

Clasificaciones de productos	Tipo 1	Tipo 2
Autopartes	Coches	Vehículos comerciales
Por composición	Simple	Compleja
Visibles	De vista	Ocultas
Calidad	Pieza de seguridad	Normal

Fuente: elaboración propia.

4.2.4 Competencias técnicas

Estos productos son hechos con lo que esta empresa llama “competencias básicas”, las cuales son el *conformado* con prensas de alta tecnología, la *unión* o soldadura con robots, *creación de superficies o recubrimientos* con el proceso de “e-coating”, *fabricación de piezas de alta resistencia de peso ligero* y el *desarrollo técnico*. Estas competencias básicas se definen de la siguiente manera: (Doc-1).

- *Conformado*: o dar forma a piezas metálicas, es el principio de la cadena de producción de la “Empresa A”. Para realizarlo se valen de varios procesos y máquinas. De estas últimas, se destacan las prensas que alcanza una capacidad de prensado de más de 2500 toneladas y los procesos de conformado en caliente la cual requiere de tecnología de punta que produzca resistencias de más 2000 MPa.
- *Peso ligero*: esta competencia se refiere a la capacidad de producir piezas con grandes niveles de resistencia con poco peso. Lo cual implica utilizar materiales especiales y procesos y herramientas de alta tecnología para procesarlos. El peso ligero, de acuerdo con la descripción realizada por la “empresa A”, representa menos costo para sus clientes y menos contaminación ambiental.
- *Unión*: de piezas por medio de procesos fusión y unión en frío. También la unión de piezas la realizan con métodos tradicionales de soldadura (por puntos

y de arco). En estos métodos, gran parte de sus procesos está automatizado al hacer uso de gran cantidad de robots.

- *Superficie*: la “Empresa A” se especializa en realizar recubrimientos de *e-coating*¹⁴ que aseguran gran medida la corrosión de sus productos. Para piezas de gran tamaño, utilizan recubrimiento en polvo y el proceso de encerado.
- *Desarrollo técnico*: la “Empresa A” cuenta con tres centros de investigación ubicados en Alemania, Canadá y China para desarrollar tecnología necesaria para la producción demandada por el cliente. También, cuentan con convenios con universidades y centros de investigación de varios países para desarrollar e implementar tecnología en el sector manufacturero automotriz. Algunos de los convenios fueron realizados con la Universidad de Toronto y la Universidad de Tongji en Shanghái. Esta última se especializa en el desarrollo de tecnología para la fabricación de piezas ligeras.
- *Gestión global de programas*: la “empresa A” cuenta con una gestión global de procesos, de recursos y de proyectos que la habilita para identificar cuellos de botella o cualquier otro factor que pueda retrasar la entrega del producto al cliente (Doc-1 y Obs-1).

4.3 El trabajo decente de la “Empresa A” en la planta de Querétaro

4.3.1 Generalidades de la organización del trabajo en la planta de Querétaro de la “Empresa A”.

En la ciudad de Querétaro, la planta de la “Empresa A” está ubicada en el parque industrial Querétaro 2000, a unos cuantos kilómetros de la capital del estado. Debido a que la empresa participa en encadenamientos productivos automotrices sumamente competitivos y con altos estándares como son los de Volkswagen o General Motors, cuenta con varios sistemas de gestión como la IATS 16949 o la ISO 14001 e ISO 18000 que precisan estructurar y ordenar

¹⁴ *E-coating* o *pintura electroforética*, según la revista Ferrepro (FerrePro, 2017), es un proceso de revestimiento anticorrosivo sobre carrocerías automotrices de acero. Coloquialmente a este proceso se le identifica como un cruce entre el chapado y la pintura.

sus actividades productivas para alcanzar ciertos estándares en términos de calidad, seguridad y medioambiente requeridos por estas multinacionales (Obs-1).

La planta tiene alrededor de 600 empleados distribuidos en tres categorías: de confianza, sindicalizado y personal técnico no sindicalizado. Estos dos últimos representan más de dos terceras partes de su plantilla. Este personal es contratado de comunidades aledañas al parque, sin embargo, la mayoría de su personal es traído de la ciudad de Querétaro. Todo el personal de la “Empresa A” cuenta con servicio de transporte. Vivir cerca de alguna de las rutas de transporte es un requisito fundamental para el ingreso de personal operativo sindicalizado y técnico no sindicalizado (Ent-7).

Existen varios turnos que cubren seis días de la semana¹⁵. Las áreas operativas se enrolan en turnos que cambian cada dos semanas entre mañana, tarde y noche, mientras que las áreas administrativas se enrolan en un turno mixto que permite descansar fines de semana (sábados y domingos). Las prestaciones ofrecidas a todo el personal son superiores y cuentan con ellas desde su primer contrato. Sin embargo, las prestaciones superiores varían dependiendo la categoría del operador. El personal técnico no sindicalizado es el que cuenta con menores prestaciones puesto que no cuenta con aquellas que el sindicato ha negociado a través del contrato colectivo (mayor número de días de vacaciones, apoyos económicos en caso de fallecimiento de familiar, subsidio completo del servicio del comedor, etc.) y tampoco con aquellas que se ofrecen al personal administrativo (seguro de gastos médicos mayores) (Ent-13 y Ent-14). Por su parte, los trabajadores administrativos cuentan con servicios que las otras dos categorías no tienen como son el servicio de gastos médicos mayores y un bono anual que funciona como complemento del PTU (Ent-9).

La contratación es directa con la empresa, sin embargo, esta cuenta con dos razones sociales: una para administrar al personal y la otra para realizar las actividades comerciales¹⁶.

¹⁵ Excepto el tercer turno, el cual distribuye en 5 días (de lunes a viernes) las horas máximas que un trabajador puede cubrir durante un turno nocturno.

¹⁶ Esto perjudica a los trabajadores ya que al estar dados de alta en la razón social que administra los trabajadores, no recibe la cantidad utilidades por el producto que trabaja la fuerza laboral sino las utilidades resultantes por el servicio administrativo de la razón social al que se adscriben.

El sueldo que percibe el personal operativo de nuevo ingreso ronda los \$1,200 semanales, aunque es un sueldo relativamente bajo, es considerado un sueldo competitivo por el personal de RRHH puesto que este resultó colocarse por arriba de la media en un estudio de sueldos que realizaron a principios del año 2018. Aún así, el principal problema de la rotación en la planta es la *renuncia voluntaria* por trabajar en otras empresas del ramo automotriz ubicadas en el mismo parque las cuales ofrecen un sueldo un poco más alto al que la “Empresa A” otorga. Por su parte, los sueldos del personal técnico no sindicalizado y personal administrativo varían de acuerdo con su perfil y actividades dentro de la empresa (Ent-7).

La planta cuenta con diversas áreas: parque de materiales, área de pintura, área de prensas, soldadura, almacén y área de oficinas (Obs-1 y Obs-2). Áreas como la de prensas, la de soldadura y la de pintura cuentan con robots que permiten automatizar parcialmente las actividades que se realizan. Estas áreas cuentan con grandes cantidades de señalética para instruir en cuestiones de seguridad a los trabajadores y para ayudar a la realización de las actividades particulares de los procesos productivos. A simple vista, se percibe una comunicación muy fluida entre las áreas a través de pasillos y grandes divisiones que especifican las actividades, la herramienta necesaria y los requisitos para transitarlas.

De acuerdo con algunas entrevistas realizadas al personal de RRHH (Ent-5, Ent-6, Ent-7, y Ent-8) y trabajadores de las tres categorías (Ent-9, Ent-10 Ent-11 Ent-12 Ent-13 y Ent-14), la seguridad y la capacitación para el trabajo en la “Empresa A” es fundamental. En relación con la seguridad, todos los entrevistaron concordaron que se les brinda el equipo y herramienta necesaria para realizar su trabajo de manera segura, además de contar con áreas seguras, así como los medios necesarios para atender cualquier incidente que esté relacionado con la seguridad de los trabajadores. En relación con la capacitación, es considerada de gran importancia. Los trabajadores, desde su ingreso, están sujetos a procesos de adiestramiento a uso de máquinas y herramientas, a ingresar a estaciones de trabajo, a procedimientos y al uso de robots y herramientas. La “Empresa A” cuenta con procedimientos de capacitación sumamente estandarizados que involucran el seguimiento de desarrollo de habilidades, la detección de necesidades de capacitación y, en algunos casos, la certificación de conocimientos (Ent-8 y Obs-1).

En general, la planta de Querétaro de la “Empresa A” cuenta con procesos y actividades que permiten una organización de recursos materiales y humanos que le han mantenido ser competente en el mercado y le han permitido estar preparados a las necesidades productivas de sus clientes, las OEMs, quienes son los que lideran las cadenas productivas automotrices. En el siguiente apartado, se desglosará la visión del trabajo de la “Empresa A” desde la perspectiva del trabajo decente de la OIT.

4.3.2 Trabajo decente en la “Empresa A” desde la perspectiva de los trabajadores

El siguiente apartado está estructurado con la información empírica colectada a través de la observación participante de los investigadores y las entrevistas realizadas al equipo de RRHH y a seis trabajadores que representan la categoría “*trabajador por tipo de contratación*” compuesta por tres tipos de trabajadores: administrativo, operativo sindicalizado y técnico no sindicalizado. Para estas entrevistas se realizó una guía de entrevista que contempló los cuatros objetivos estratégicos del trabajo decente y la dimensión de trabajo estético¹⁷.

4.3.2.1 Los principios y derechos fundamentales en el trabajo

Este objetivo tiene como principal meta la lucha por los derechos fundamentales del trabajo, la lucha por la erradicación del trabajo infantil y la realización o adopción de políticas que vayan encaminadas con necesidades económicas y sociales de la región. En relación con la primera meta, los derechos fundamentales del trabajo, específicamente en lo que respecta a la libre asociación, de acuerdo con el coordinador de capacitación y comunicación interna (Ent-8), esta se encuentra garantizada en la “Empresa A” desde el primer día de trabajo ya que existe el acuerdo con el sindicato de la empresa (con afiliación a la CTM) de afiliar al personal operativo de nuevo ingreso desde su primer contrato. Asimismo, comenta el mismo informante, que la elección de sus representantes y la confederación sindical al que se afilian, se realiza de manera democrática y autónoma entre los integrantes del sindicato. Estas

¹⁷ Ver anexos 1 y 2.

prácticas van encaminadas de acuerdo con los códigos de ética internos de la empresa donde se fomenta la libre asociación.

Por otro lado, en lo que respecta a la abolición del trabajo infantil y el trabajo forzoso, todos los trabajadores entrevistados comentaron que no existen tales prácticas. Sin embargo, tres de los trabajadores operativos comentaron que se han sentido presionados a realizar trabajo que no les corresponden por represalias de sus jefes (Ent-11, Ent-13 y Ent-14). Estas acciones, comentaron los entrevistados, son consecuencias de sobrecarga de trabajo generado por la demanda de producto o por falta de personal (rotación).

En relación con prácticas discriminatorias en la “Empresa A”, los trabajadores entrevistados comentan no haberse sentido discriminados por razones de raza, religión, género o estatus social. Dos entrevistados comentaron que supieron de prácticas donde supervisores masculinos tenían preferencias por trabajadoras a las que les justificaban sus no asistencias al trabajo, sin embargo, la empresa ha sancionado los casos en los cuales se ha comprobado tales prácticas (Ent-13 y Ent-14). Una de las personas administrativas advirtió que existen preferencias para otorgar aumentos salariales, no obstante, el entrevistado argumenta que no lo considera una acción discriminatoria sino una mala gestión y administración de sus recursos humanos ya que, desde su punto de vista, no existe una forma estándar para evaluar el desempeño del personal administrativo (Ent-9).

En lo que respecta a la segunda meta, la erradicación del trabajo infantil, personal del departamento de RRHH comentan que se apegan a los lineamientos de la LFT para realizar la contratación de trabajadores que cumplen la mayoría de edad. La empresa, dada la carga de trabajo y la imposibilidad de organizar a personal en jornadas extraordinarias a los turnos establecidos, no contrata personas menores de edad, ya que la LFT dicta jornadas laborales más cortas (Ent-7). Esta información es corroborada por los trabajadores entrevistados, a los que, en lo que llevan trabajando en la planta, no han sabido de contrataciones de menores de edad.

En cuanto a la tercera meta de este objetivo del trabajo decente, se le cuestionó al personal del departamento de RRHH si contemplan acciones o programas gubernamentales para

fomentar el desarrollo social o del trabajo. Para ellos, la “Empresa A” se enfoca únicamente en estar al tanto del cumplimiento normativo y legislativo (LFT, por ejemplo) vigente de cualquier tema (trabajo, medio ambiente, seguridad, etc.). Comentan tener contacto con instituciones como la SEDESU o la STPS, pero únicamente para realizar los trámites legales necesarios (Ent-5 y Ent-8). Aún así, la “Empresa A” al ser socialmente responsable, trata de considerar programas de desarrollo social. Por este motivo, de acuerdo con información brindada por la Gerente de RRHH, la empresa ha contemplado programas como EFR y DEI, siendo este último el que tiene mayor seguimiento y del que se ha logrado adquirir un distintivo por parte de la STPS.

Esta meta resulta importante para esta investigación ya que las conexiones entre la empresa y la sociedad son vitales para entender la configuración de la RSC y su correspondiente impacto al eje del trabajo. Por otro lado, el aparente cumplimiento del carácter normativo que recubren las relaciones con instituciones gubernamentales y acciones alineadas a programas de desarrollo de la “Empresa A” no basta para que sea posible identificar un comportamiento socialmente responsable desde la perspectiva de Sethi. Para tales motivos, es necesario una disposición del pensar e interpretar el sentir del entorno de la organización para configurar acciones que se alineen en torno a este. Es preciso recordar que, Sethi considera que el paso del cambio normativo es más aletargado que el sociocultural (Sethi, 1975).

En general, se observó que, a través de la observación participante y la realización de las entrevistas, dentro de la planta de la “Empresa A” se lleva a cabo el primer objetivo del trabajo decente que es respetar los derechos humanos en el marco del trabajo. De acuerdo con las entrevistas realizadas a los trabajadores, dentro de la planta se respetan sus derechos. Para esto, hay un marco normativo representado por la LFT y la legislación vigente que sirven como marco conceptual para la realización de reglas y procesos internos que los trabajadores deben de cumplir y respetar. En este sentido, se observó que los trabajadores conocen sus derechos y obligaciones como integrantes de la empresa, probablemente por la intensa labor de estandarizar procesos que dan como resultado: objetivos, metas, tareas, derechos y responsabilidades claras que se transmiten al personal a través de capacitación y adiestramiento desde el primer día de trabajo en la planta.

4.3.2.2 El empleo e ingresos

En este objetivo estratégico la OIT se encarga de revisar la importancia del trabajo en la política económica, la influencia de las transformaciones en los sistemas de producción y las estrategias empresariales para ofrecer empleo, así como las formas de acceso a él. Por este motivo, fue necesario operacionalizar estas metas del impacto, desde la perspectiva de los trabajadores, que ha tenido la “Empresa A” en el mercado trabajo, el impacto de los cambios tecnológicos que ha tenido y que han influenciado en la dinámica del trabajo. También se contempló las formas de acceso a empleos ofrecidos por esta organización.

En relación con el impacto de la empresa en el ámbito local, tanto para el personal de RRHH como para todos los trabajadores entrevistados, consideraron que el establecimiento de la empresa ha sido positivo para la zona por el simple hecho de generar fuentes de trabajo. De la misma manera, el personal operativo sindicalizado y personal técnico no sindicalizado consideraron que la “Empresa A” es una de las empresas que ofrecen mejores condiciones de trabajo (refiriéndose al salario) de la zona industrial donde está situada (Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). También, es preciso hacer notar que, durante las entrevistas, los trabajadores y personal de RRHH de la planta, consideraron que la estabilidad laboral es una de las principales características de la empresa.

Al preguntar del compromiso que la empresa tiene con el plano local, el coordinador de capacitación y comunicación interna (Ent-8) comentó que la empresa contempla las necesidades sociales a través de los trabajadores. A lo largo del año realizan eventos culturales y de convivencia familiar relacionados con las tradiciones locales (día de muertos o el día de la virgen, por ejemplo), programan actividades para ayudar a asociaciones de beneficencia (donativos, colectas, etc.) y estructuran programas de desarrollo y certificación de habilidades que servirán a los trabajadores en otros empleos. Un ejemplo de estos programas son clases gratuitas para obtener certificados de secundaria o preparatoria. Este mismo entrevistado comentó que ha habido acuerdos entre trabajadores para brindar la facilidad para realizar estudios universitarios.

Referente a la influencia en el trabajo por las transformaciones de los procesos de producción e implementación de nuevas tecnologías, los trabajadores comentaron que estas transformaciones han sido positivas y negativas. En lo que respecta al lado positivo, los trabajadores entrevistados comentaron que la implementación tecnológica ha mejorado la seguridad debido a que se les ha proporcionado máquinas y herramientas más amables para realizar su trabajo (Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). La empresa se ha estructurado y ha ingresado nuevo personal (director de planta, jefes de área, encargados de seguridad, etc.) que ha colaborado en establecer otra visión de la seguridad. Varios trabajadores remarcaron la participación del nuevo director de la planta con la cual la seguridad (portar equipo de seguridad, mantener áreas limpias, etc.) ha tomado mayor importancia (Ent-11 y Ent-13). Asimismo, el personal del departamento de RRHH comentó que la empresa no ha realizado bajas de personal por reorganización del trabajo o implementaciones tecnológicas (Ent-5 y Ent-8). Como se describió párrafos arriba, los trabajadores perciben un ambiente de estabilidad laboral. Uno de los trabajadores comentó sentirse satisfecho debido a que en este trabajo ha logrado adquirir una casa por medio del INFONAVIT a raíz de la estabilidad en su trabajo (Ent-13). El último recorte de personal que recuerdan algunos trabajadores entrevistados fue en el año 2009. No por reorganización del trabajo, sino por falta de trabajo relacionada con la crisis automotriz (Ent-11 y Ent-13).

En cuanto al aspecto negativo, en la perspectiva de un trabajador administrativo (Ent-10), la reorganización del trabajo e implementaciones tecnológicas atiende a la necesidad de cubrir requerimientos de producción de los clientes. Durante los últimos años la empresa ha adquirido mayor carga de trabajo por pedidos de diversos clientes automotrices y ha acelerado la dinámica de trabajo. Por su parte, el personal operativo sindicalizado y técnico no sindicalizado concuerdan con que el trabajo se ha incrementado. El tiempo extra laborado en la empresa ha aumentado considerablemente y la presión por cumplir con las metas de producción ha generado estrés en ellos (Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). Uno de los trabajadores entrevistados comentó el caso de una persona que recientemente se incapacitó debido a que presentó parálisis facial debido al estrés en su trabajo (Ent-13). Aunque la “Empresa A” ha aumentado su plantilla de trabajadores en áreas de producción, la carga de trabajo no ha disminuido. De acuerdo con cinco de los seis trabajadores entrevistados (exceptuando Ent-9), este aumento de trabajo no se ha visto reflejado en un aumento de

salario. A pesar de esto, todos los trabajadores argumentaron cierta conformidad con el salario percibido, sin embargo, saben que existen empleos en el parque industrial con mayores percepciones y prestaciones realizando las mismas actividades.

En relación con el acceso al empleo, la empresa cuenta, al igual que la gran mayoría de empresas automotrices, con perfiles de puesto bien definidos que permite al departamento de RRHH realizar una selección y reclutamiento minucioso. Varios de los puestos operativos requieren conocimientos técnicos específicos y experiencia en el sector automotriz, sin embargo, también hay puestos que únicamente requieren conocimientos básicos y ninguna experiencia. Estos últimos, contemplan como variables de selección tales como condiciones socioeconómicas, de cercanía a la planta, de disponibilidad para rotar turnos, entre otras. Similar es el caso de las vacantes de puestos administrativos.

En general, el proceso de reclutamiento de personal contempla entrevistas generales a cargo del departamento de RRHH, entrevistas técnicas realizadas por personal de las áreas a las que se contrata personal, exámenes médicos, revisión de referencias laborales y en algunos casos, estudios socioeconómicos (Obs-2 y Ent-7). Hay algunos otros procesos de selección y reclutamiento que demandan otro tipo de actividades más específicas para validar los conocimientos o habilidades (exámenes de conocimientos, por ejemplo).

En la perspectiva de la reclutadora entrevistada (Ent-7), el proceso de reclutamiento y selección de la “Empresa A” es amable e incluyente con los participantes. Este proceso no cuenta con aspectos discriminatorios relacionados con el género, raza, creencias religiosas o cualquier característica que pueda ser objeto de señalamiento que incumpla los perfiles realizados por la empresa. Considera que existen oportunidades de ingreso en todos los niveles tanto de personal que tiene experiencia tanto como aquella que no la tiene. La persona entrevistada hizo énfasis en que la empresa ofrece a menudo ofertas laborales a personal con poca experiencia. También argumentó que existen programas de desarrollo donde se da la oportunidad a jóvenes recién egresados para realizar prácticas, mismas que en muchas ocasiones, al finalizar este periodo son contratados (Obs-2). Como se comentó en apartados anteriores, el personal de RRHH cree que el sueldo ofrecido en la “Empresa A”, refiriéndose a las posiciones operativas, es de los mejores remunerados de la zona, no obstante, a veces

es complicado el reclutamiento de personal, por lo que han extendido las áreas donde contemplan dicho reclutamiento de personal: de contemplar en un inicio las zonas aledañas al parque, hoy en día el reclutamiento de personal contempla varias zonas de la ciudad de Querétaro (Ent-7).

4.3.2.3 Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social

Este objetivo aborda de manera general las condiciones de seguridad y protección social (y condiciones de vulnerabilidad) que ofrece la “Empresa A”. En lo que respecta a la seguridad, la empresa tiene un sistema de gestión de seguridad robusto exigido por la normatividad aplicable y por los estándares internacionales adscritos por el mismo sector automotriz y por los clientes a través de auditorías o pedimentos de certificaciones como la ISO 18001. La planta está equipada con sistemas de seguridad con sensores en máquinas para prevenir los accidentes. Las áreas se encuentran, de acuerdo con la encargada de seguridad (Ent-6), bien resguardadas para prevenir cualquier riesgo de trabajo. Argumentó que constantemente se está capacitando al personal en cuestiones de seguridad, así como a los trabajadores que forman parte de las brigadas de emergencia. Durante todos los turnos, inclusive en los turnos extraordinarios de tiempo extra programados los fines de semana, cuentan con el servicio de enfermería y al menos con una persona del equipo de seguridad para inspeccionar que no existan riesgos de trabajo y que todo el personal esté equipado con el equipo de seguridad necesario. Esta misma entrevistada comentó que la “Empresa A” provee de todo este equipo de seguridad. Todo el personal se le provee el equipo y las herramientas necesarias para hacer su trabajo de manera segura.

El departamento de seguridad e higiene realiza constantemente auditorías a las áreas para identificar posibles riesgos. De la misma manera, se programan investigaciones de acuerdo con los hallazgos de las auditorías y por las incidencias reportadas por los trabajadores para mejorar tanto los procesos de trabajo como las áreas y herramientas que se utilizan. Esta información fue corroborada por el personal operativo entrevistado al ejemplificar varias mejoras en sus áreas (Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). La mejora de organizar el área de prensas con personal masculino únicamente fue de las mejoras más comentada entre ellos. Comentaron que se hizo la investigación a raíz de reportes y quejas de las trabajadoras que

se lesionaban a menudo de la espalda a pesar de que modificaron los procedimientos y las herramientas para cargar material hacia las prensas. Dos de los entrevistados refirieron que la mejora de los espacios en las áreas de trabajo también fue resultado de las investigaciones del departamento. “Ahora tenemos más espacio para maniobrar. Antes las áreas estaban más reducidas” (Ent-13). El personal entrevistado reconoció la labor del departamento de seguridad.

Todos los trabajadores expresaron sentirse seguros en sus áreas de trabajo puntualizando que se pueden mejorar algunas actividades específicas de cada puesto (Ent-9, Ent-10, Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). Sin embargo, todo el personal entrevistado también comentó que hay demasiado trabajo. El personal administrativo (Ent-9 y Ent-10) apalabró el riesgo nombrándolo “estrés”, mientras que el personal de áreas operativas refirió al exceso de trabajo en “cansancio” acumulado y “presión por el trabajo” (Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). El caso de la compañera que se incapacitó por parálisis facial se lo atañen al “cansancio” y “presión por el trabajo” (Ent-13).

En el caso de la protección social, se les preguntó a los trabajadores qué pensaban de lo que se les brinda. En relación con la protección social, todo el personal cuenta con la protección social de ley (IMSS) y el personal administrativo cuenta con seguro de gastos médicos mayores. Con respecto a la seguridad social de ley existen opiniones divididas. Para algunos no es eficiente (Ent-9, Ent-11 y Ent-12), consideran que el tiempo de atención es muy largo, otros consideran que es de difícil acceso debido a los tiempos de atención y a la considerable lejanía de la clínica de atención respecto de sus domicilios (Ent-14). Otro trabajador argumentó sentirse satisfecho con el servicio puesto que le han brindado todas las atenciones a su familia, especialmente a su esposa e hijo recién nacido (Ent-13). El personal administrativo, quién tiene seguro de gastos médicos mayores, refiere sentirse conforme con lo brindado (Ent-9 y Ent-10).

El uso de la protección social para cubrir lesiones o accidentes en el trabajo refiere la encargada de seguridad (Ent-6), que se hace conforme a lo estipulado por la ley, sin embargo, personal operativo entrevistado comentó que algunas lesiones o accidentes no se reportan al seguro puesto que se atienden con servicios médicos particulares (Ent-11 y Ent-13).

Asimismo, comentaron que este tratamiento sólo se realiza con lesiones menores ya que aquellas que se catalogan como graves siempre son reportadas en el IMSS para su correspondiente seguimiento.

La OIT, dentro del objetivo de fortalecimiento de la protección social y seguridad social, contempla si existe, dentro de la contratación, alguna condicionante que vulnerabilice al trabajador que es reclutado; también considera el seguro de desempleo, o las facilidades que la empresa otorga al trabajador cuando sale de ella. Existieron diversas opiniones al respecto. Todos los trabajadores consideraron remota la idea de que la empresa los apoye de alguna manera en su proceso de salida. Los trabajadores operativos al respecto comentaron que inclusive se han enterado de casos donde los trabajadores, al ser liquidados, no han recibido el pago conforme a la ley (Ent-11, Ent-12 y Ent-13). En su opinión, el monto de la liquidación no es conforme a lo que dicta la LFT sino a un acuerdo entre el trabajador y el departamento de RRHH. “No hay liquidación al 100%” dijo un trabajador operativo sindicalizado (Ent-11). “He escuchado de casos que los han dado de baja y no respetan la antigüedad. Si demandas, ellos te boletinan”, argumenta otro trabajador (Ent-13). Consideraron que este acuerdo es normal ya que en todas las empresas de la región se hace de esa manera. Acuerdan la salida de manera amistosa porque, de no hacerlo, en su opinión, son boletinados por la empresa Ent-11, Ent-12, Ent-13 y Ent-14). La mayoría de los trabajadores, al ser liquidados, aceptan lo ofrecido por la “Empresa A” para finalizar en buenos términos, no ser boletinados y tener la oportunidad de regresar a trabajar a la misma empresa en un futuro (Ent-13). “No hay que cerrar las puertas” dice un trabajador (Ent-11).

La forma de percibir a la “Empresa A”, por estos trabajadores más allá de ser corroborada o no, representa una condición que puede vulnerabilizar su condición en la relación patrón-trabajador en el momento de la negociación de condiciones en tanto a obligaciones y derechos.

Otra de las formas que se contempló como posible factor de vulnerabilización fue la contratación de personal y las prestaciones relacionadas con la protección social. Es decir, se les cuestionó a los entrevistados si hay personal contratado que por sus características (físicas, de raza, religión, condiciones económicas, etc.) reciban menores prestaciones de

protección social. Todos los trabajadores entrevistados concordaron en que la empresa no discrimina al brindar prestaciones relacionadas a la protección social al momento de realizar contrataciones. Tanto el equipo de RRHH como los trabajadores rescataron la labor de la “Empresa A” al contemplar en sus procesos de reclutamiento a personal con discapacidades (motoras y visuales), así como la organización del trabajo y la adecuación de las áreas de trabajo para que estos trabajadores pudieran laborar de manera segura.

Es rescatable el esfuerzo que la empresa ha realizado para mejorar las condiciones de seguridad de sus trabajadores, el cual, ha sido reconocido en las entrevistas realizadas. Pero también, es notorio que la empresa, aparentemente, extiende esta preocupación de la seguridad en un plano físico y no anímico, psicológico y social.

4.3.2.4 Diálogo social

En el objetivo del diálogo social se abordó, de manera general, la relación que la “Empresa A” tiene con su entorno, los compromisos que ha adquirido, la participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa por medio del sindicato y las necesidades sociales y de la familia que la empresa contempla desde la perspectiva de los trabajadores y el departamento de RRHH.

En la filosofía empresarial de la “Empresa A” se describe el firme compromiso con su entorno y con las comunidades que albergan sus fábricas. De acuerdo con esta filosofía, sus acciones están empatadas con las necesidades sociales de su entorno, así como de sus trabajadores y clientes (Doc-1). Hay un compromiso socialmente responsable ante aspectos culturales, ambientales y culturales. Desde la perspectiva de la “Empresa A”, estos compromisos la comprometen a establecer alianzas con actores sociales locales. El establecimiento de una relación sindical con la CTM, la participación en los distintivos ofrecidos por la STPS para mejorar el trabajo a través de políticas de RSC y los convenios con casas hogares y asilos son de los pocos ejemplos de estos compromisos y del diálogo social que los investigadores pudieron identificar en el trabajo de campo dentro de la “Empresa A”.

De acuerdo con las entrevistas con el equipo de RRHH, la empresa mantiene relación con organismos gubernamentales como la SEDESU o la STPS únicamente para la realización de los trámites que le permiten cumplir con la normatividad aplicable (sin contemplar la participación en la obtención de distintivos socialmente responsables) (Ent-5 y Ent-8). Desde la perspectiva de la gerente de RRHH (Ent-5), la empresa tiene como principal preocupación sus trabajadores, sus familias y los clientes. En ese sentido se configuran las acciones que la empresa realiza en relación con su entorno y la sociedad. De acuerdo con esta misma entrevistada, a través de estos actores, se realizan solicitudes para realizar acciones, brindar apoyos o donaciones que la empresa evalúa, acepta y lleva a cabo en la medida que se cuenten con los recursos necesarios. Sin embargo, los investigadores no lograron identificar un canal o herramienta con el cual los trabajadores y sus familias, así como sus clientes, expresen sus necesidades para con la sociedad. Aunque, de acuerdo con la gerente de RRHH, el contacto y agente que capta e interpreta estas necesidades es el departamento de RRHH (Ent-5).

Dentro de la empresa, se advirtió la forma en cómo se da la relación patrón-trabajador como una expresión de diálogo social, por lo que se indagó en el personal entrevistado cómo se lleva a cabo esta relación. De acuerdo con el personal de RRHH, al preguntarles cómo contemplan la “Empresa A” a los trabajadores en las decisiones de la empresa, comentaron que, en el caso de los trabajadores adscritos al sindicato, su participación se garantiza con la consulta que la empresa realiza con las negociaciones que se entablan para la renovación del contrato colectivo (Ent-5 y Ent-8). Por otro lado, los cambios en la organización del trabajo son consultados y negociados con el sindicato. Cambios de horarios de los turnos o establecimiento de acuerdo para realizar trabajos en tiempo extra, en días feriados y de descanso, son ejemplos de la negociación entre trabajadores (sindicalizados) y la empresa (Ent-8). La opinión del sindicato para la realización de eventos festivos o establecimiento de días de descanso para trabajadores (sindicalizados), es también contemplada por la empresa (Ent-5, Ent-8 y Obs-1).

Desde la perspectiva de los trabajadores sindicalizados entrevistados (Ent-11 y Ent-12), el sindicato no apoya como debería a los trabajadores. Un trabajador comenta: “No trabajan para nosotros, trabajan para beneficio de ellos. Se les pide ayuda y no la dan... a veces sí ayudan a veces no. Trabajan para su beneficio” (Ent-11). Para los trabajadores sindicalizados

entrevistados, consideran la comunicación de los representantes sindicales ineficiente ya que no brindan información de sus derechos y de las decisiones que varias veces toman junto con la empresa (Ent-11 y Ent-12). “Sí nos brindan información, pero no es seguido” (Ent-12). Estos trabajadores creen que no han logrado mejorar suficientemente el contrato colectivo debido a que no lo “pelean” Ent-11 y Ent-12). Aún así, durante la entrevista reconocieron el logro del sindicato al mejorar recientemente el contrato colectivo agregando más días de vacaciones y la realización del acuerdo para no trabajar a finales de año.

Los trabajadores sindicalizados entrevistados, también comentaron que en la empresa sí se llevan acabo votaciones para elegir a sus representantes sindicales al igual que, a finales de año, hacen una plática para informar de diversos temas a todos los trabajadores. De acuerdo con el coordinador de capacitación, el personal sindicalizado cuenta con toda la información necesaria para hacer valer sus derechos y beneficios como trabajador sindicalizado ya que desde, el proceso de inducción, se le brinda dicha información. Esta información fue corroborada por los investigadores en la observación participante, ya que, en la participación de la inducción de personal por parte de éstos, se impartió una plática muy extensa de los medios de comunicación que el sindicato tiene para brindar y recibir información. De la misma manera se les entrega material impreso con la información expuesta. Desde oficinas para realizar quejas o reportes, juntas informativas, reuniones extraordinarias, así como un espacio brindado (una oficina) por la empresa para los representantes sindicales, son los medios por los que el sindicato y los trabajadores pueden entablar comunicación.

El sindicato de trabajadores de la “Empresa A” está adscrito a la CTM. El líder sindical que brinda la plática introductoria de los beneficios y derechos de los trabajadores sindicalizados en el proceso de inducción comentó que este organismo sirve como una vía de apoyo en las decisiones del sindicato al interior de la empresa. Durante esta plática se explica que la CTM delega a un servidor público, en este caso un abogado y diputado priista, para brindar apoyo en las negociaciones del sindicato con la empresa¹⁸. El personal

¹⁸ Esta información supone un vestigio del tema del corporativismo que De la Garza analizó a profundidad en el “XXIX Congreso ALAS Chile” en la conferencia “Corporativismo y Neoliberalismo” realizada en el año 2013 donde este investigador hace evidente la influencia de la relación de la CTM y el PRI (en aquel entonces,

sindicalizado entrevistado, al preguntarles de esta referencia, le dieron poca importancia al comentar que la persona no ayuda mucho y que de vez en cuando viene a ver a los líderes sindicales (Ent-11 y Ent-12).

En cuanto a los trabajadores administrativos entrevistados, refirieron la incidencia que tiene la empresa en la sociedad, es por medio de las dinámicas que el departamento de RRHH realiza para apoyar asilos, hacer donaciones y organizar colectas para ayudar a instituciones o centro de apoyo social (Ent-9 y Ent-10). Al preguntarles cómo la empresa contempla a los trabajadores, los entrevistados coincidieron en que la empresa no contempla a la opinión de los trabajadores en las decisiones ya que éstas están ceñidas a un programa proveniente del corporativo. Un entrevistado argumentó que no se contempla la opinión en la toma de decisiones debido a que el personal administrativo no cuenta con una organización de trabajadores como es el sindicato del personal operativo (Ent-10).

Por otro lado, ambos entrevistados relacionaron el contemplar o no la participación de los trabajadores por parte de la empresa con la mejora o no de sus prestaciones y servicios que esta les brinda. Es decir, en la medida en que la empresa ha cumplido con las expectativas de mejora en condiciones laborales relacionadas con prestaciones y percepciones salariales, los trabajadores han sentido que la empresa los contempla en la toma de decisiones (Ent-9 y Ent-10).

Con respecto a la perspectiva de los trabajadores de si la empresa ayuda o no a la sociedad, todo el personal entrevistado de la “Empresa A” concordó que esta ha contribuido en la mejora de la sociedad o del entorno local debido a que su presencia ha generado fuentes de trabajo. Algunos entrevistados comentaron que la empresa, además de haber brindado fuentes de trabajo, es de las empresas que tiene prestaciones y brinda estabilidad (Ent-10, Ent-12 y Ent-14).

partido político gobernante en México) para disminuir el número de huelgas en el país, pero también para precarizar las condiciones de trabajo de afiliados a este sindicato (De la Garza, 2013).

El aspecto familiar es contemplado sólo en un plano administrativo como estrategia de desarrollo organizacional. De acuerdo con lo comentado por los trabajadores entrevistados (Ent-9, Ent-10, Ent-11, Ent-12 Ent-13 y Ent-14), el ámbito familiar es contemplado únicamente cuando se realizan eventos para los trabajadores como el día de las madres, el día del padre o el festejo de la virgen, por nombrar algunos. No se establece una dinámica a través de una comunicación donde se exprese el sentir (en tanto a necesidades) de la familia del trabajador y la disposición de la empresa para actuar en consecuencia. La dimensión familia funge como un invitado a los eventos que la empresa organiza a lo largo del año para mejorar el ambiente laboral.

Un aspecto que se consideró en este apartado que no forma parte del objetivo del trabajo decente pero que sí está relacionado con él, es cómo la empresa fomenta acciones que sobredimensionen el trabajo, es decir, se indagó si la empresa desarrolla, desde la perspectiva de los trabajadores, aspectos estéticos, de autorrealización y de autoexpresión. Al respecto, los trabajadores negaron que la empresa haga algo para que ellos se sientan bien, sin embargo, cuatro de los seis trabajadores entrevistados argumentaron que les agrada su trabajo (Ent-9, Ent-10, Ent-11 y Ent-13). Tres de ellos por cuestiones relacionadas a la acción de trabajar como es el reconocimiento de su trabajo, la convivencia con compañeros (buen ambiente de trabajo) y el gusto por lo que hace como el manejo de máquinas y herramientas (Ent-9, Ent-10 y Ent-13), y uno por cuestiones instrumentales del trabajo como es el salario, las prestaciones y la estabilidad (Ent-11). Los trabajadores, a pesar de que, en su opinión la empresa no fomenta los aspectos estéticos del trabajo, buscan un sentido que desarrolle esta dimensión. Desde luego, para llegar a una conclusión bien detalla de este aspecto, es necesario un análisis de mayor profundidad con otro tipo de dimensiones que permitan coleccionar mayor cantidad información empírica. Desafortunadamente las limitaciones del presente estudio no permitieron hacerlo.

El objetivo del diálogo social es uno de los objetivos que tienen más relación con la RSC ya que en él se fomenta el diálogo entre actores como son los empleadores (la empresa), los trabajadores y las instituciones mediadoras como es el gobierno y sus organismos para establecer estrategias donde participen todas las partes con el fin de mejorar las condiciones de trabajo, y por consiguiente las condiciones sociales. La participación en la definición,

planeación y consecución de las estrategias debe ser un fruto del consenso entre los actores involucrados que representan los intereses de la sociedad donde se desenvuelven.

4.4 La RSC en la “Empresa A”

La “Empresa A”, al igual que el grupo corporativo al que pertenece, se asumen como empresas socialmente responsables. En su filosofía describen a sus trabajadores como la base fundamental y la razón de ser de la empresa. La *honestidad y fiabilidad*, la *confianza y el respeto* y la *responsabilidad social, ambiental y cultural* son los valores que rigen el accionar de la empresa. En la descripción de estos valores se explica el compromiso que tiene la empresa hacia sus trabajadores, clientes, proveedores y sociedad en general (Doc-1, Doc-8 y Obs-1).

En el valor de *responsabilidad social, ambiental y cultural* la empresa hace explícito que apoya el desarrollo de la sociedad cumpliendo más allá de los requisitos legales que ella le demanda en temas de seguridad social, ambiental y de acceso a la información. Existe un compromiso de ser participe en acciones sociales fomentadas por sus trabajadores. Su filosofía también refiere ser respetuosa con la diversidad cultural y las tradiciones de sus trabajadores y de las sociedades que albergan sus plantas (Doc-1, Doc-8 y Obs-1).

En la página de internet de la “Empresa A” se puede consultar un apartado llamado “gobierno corporativo” donde se describen una serie de normas de conducta que direccionan sus relaciones y comportamiento comercial. Estas normas son las siguientes:

- a) *Integridad en el tráfico comercial* abogando por la eliminación de la corrupción dentro y fuera de la empresa,
- b) *competitividad justa* no acuerdan precios en el mercado y están en contra de los monopolios,
- c) *condiciones laborales y compromiso al respeto mutuo*: no se discrimina por alguna característica de la persona (raza, creencia religiosa, sexo, etc.),

- d) *conflicto de intereses*: las decisiones concernientes al negocio van en función del beneficio de la empresa y de todos aquellos que la conforman y no de intereses personales,
- e) *proteger, sobre todo, la salud y el medio ambiente*: la salud y seguridad de los trabajadores es lo más importante para la empresa, así como el compromiso de utilizar los recursos necesarios para producir de una manera que salvaguarde el medio ambiente y
- f) *protección de la propiedad intelectual*: protege la información de sus trabajadores, clientes y proveedores (Doc-1).

La “Empresa A” forma parte del pacto mundial de las Naciones Unidas desde el año 2010. Con ello, la empresa se compromete ante este organismo de llevar a cabo sus diez principios rectores y colaborar con la agenda del año 2030 para el desarrollo sostenible. Cada dos años la “Empresa A” elabora un reporte dirigido a las Naciones Unidas y a sus trabajadores donde se detallan todas las acciones que la empresa ha realizado para llevar a cabo los diez principios rectores del pacto mundial.

Por otro lado, la “Empresa A” cuenta con perfiles de proveedores y colaboradores diseñados de acuerdo a valores culturales, sociales y económicos característicos de cada región donde tiene actividad económica (Doc-9). De la misma manera, esta empresa cuenta con un listado de requisitos técnicos y corporativos para ser parte de su red de colaboradores. En estos requisitos, además de exigir contar con certificaciones como la ISO o la IATF, la “Empresa A” exige aceptar los principios rectores del pacto mundial.

Esta descripción da cuenta que la “Empresa A” posee una filosofía, un conjunto de políticas, acuerdos y convenios internacionales con las cuales fomenta y establece el compromiso de llevar a cabo buenas prácticas corporativas, ser socialmente responsable, así como ser transparente en las acciones comerciales entre colaboradores, clientes y todos aquellos actores relacionados con la empresa. En el siguiente apartado se describe, de acuerdo con los hallazgos del trabajo de campo, cómo la “Empresa A” lleva a cabo estos compromisos en el plano local y en plano global.

4.4.1 La RSC en plano global y local.

De acuerdo con los reportes entregados a las Naciones Unidas, la “Empresa A” es un actor activo en lo que corresponde a realizar acciones que contribuyan a solventar necesidades sociales en el continente europeo, principalmente en Alemania, su país de origen. Sus acciones no sólo van encaminadas a mejorar las condiciones de sus trabajadores y asociados dentro de la empresa, también configuran acciones para mejorar su contexto. Un ejemplo es la participación de esta empresa en la protección de refugiados realizada en el país germánico. En conjunto con las oficinas de empleo alemanas, la “Empresa A” realizó durante el año 2015 diversas acciones (pláticas, convivencias, programas de apoyo) con la finalidad de concientizar a la sociedad en el tema, así como integrar y brindar trabajo a refugiados (Doc-4).

Durante el año 2015 y 2016 participó en el programa de la UE llamado “*InCharge: Focus Youth Unemployment South Europe*” para combatir los bajos niveles de desempleo en jóvenes al sur del continente. La “Empresa A” estableció programas de contratación y planes de carrera para jóvenes recién egresados de universidades. De acuerdo con el reporte entregado a las Naciones Unidas (Doc-4), la “Empresa A” contempló varios países de la Unión Europea como Polonia, Hungría, Portugal y Alemania, entre otros.

En la parte cultural, la “Empresa A” ha realizado acciones junto con museos e instituciones culturales que involucran a la sociedad para fomentar la diversidad cultural y étnica en ciudades alemanas. A través de la fundación de la “Corporación ABCD”, la “Empresa A” ha gestionado programas culturales para trabajadores y sus familias. Esta fundación, ubicada en la ciudad de Iserlohn, Alemania, invirtió alrededor de 30,000 euros en actividades culturales, deportivas, educativas y de beneficencia durante el año 2012 (Doc-6).

Entre las acciones que se han realizado hacia dentro de la empresa que tienen un origen de una demanda social, se destaca la implementación de mejoras del sistema de protección social para trabajadores de la “Empresa A” dentro de la UE durante el 2014. Estas mejoras atendieron a las necesidades de países como Hungría y Portugal donde la protección social de ley brindada a los trabajadores era insuficiente para cubrir sus necesidades de seguridad y

salud. La empresa decidió robustecer las prestaciones de seguridad social de los empleados que laboran para plantas ubicadas en el continente europeo (Doc-5).

Otra de las acciones implementadas durante este mismo año dentro de la “Empresa A” fue el programa llamado “balance de trabajo y vida”. Este programa trata de conciliar el bienestar del trabajador tanto en el trabajo como en el ámbito familiar. Los objetivos específicos de este programa son promover la comunidad y desarrollar el espíritu de equipo, reducir el estrés y considerar las necesidades de la familia a través de actividades deportivas al aire libre por medio de la realización de campamentos de verano para hijos y familiares de trabajadores y programando jornadas para trabajar desde casa a personal que tiene dificultades de traslado, salud o compromisos familiares, etc. Este programa fue lanzado para todas las plantas de la “Empresa A”.

A diferencia del plano global, en lo local se lograron identificar pocas acciones encaminadas a llevar acabo la filosofía corporativa socialmente responsable por parte de la “Empresa A”. Como se describió en apartados anteriores, apenas 3 años antes de la realización de esta investigación la empresa logró adquirir el distintivo DEI de la STPS. La planta se hizo acreedora a este distintivo por las implementaciones que realizó en áreas operativas para poder contratar a personal sordo o con dificultades motrices. Estas implementaciones constaron en comprar herramienta, realizar instalación de dispositivos de seguridad especiales, hacer modificaciones de las áreas productivas agregando guardas o infraestructura que facilitó el tránsito de personas con dificultades motrices, reorganización del personal, etc. Esta acción responde a la necesidad social y laboral de fomentar la inclusión de grupos sociales vulnerables que la STPS identifica con problemas de acceso al empleo en los mercados laborales locales (Doc-14).

La Gerente de RRHH también comentó que hace algunos años la empresa estuvo realizando acciones para obtener el distintivo EFR de la STPS, pero debido a que éste demanda establecer dinámicas que faciliten permisos y tiempos libres en las jornadas de trabajo para que los trabajadores atiendan cuestiones familiares, además de que la carga de trabajo de la empresa ha ido en aumento, fue imposible continuar con el proceso para obtenerlo (Ent-5).

Por otro lado, el departamento de RRHH ha hecho convenios con algunos asilos de niñas ubicados en la ciudad de Querétaro para realizar distintas donaciones en especie a lo largo del año. De acuerdo con la Gerente de RRHH y responsable de llevar acabo la política de RSC, estas donaciones son soportadas principalmente por los empleados de la planta y atienden a una lógica de desarrollo organizacional donde se pretende generar un ambiente de solidaridad entre sus trabajadores (Ent-5).

De la misma manera, la empresa realiza donaciones a organismos e instituciones que tengan como objetivo ayudar o educar. Estas donaciones son elegidas por el departamento de RRHH y no existe una directriz corporativa o una búsqueda para alinearse a programas sociales o gubernamentales que determinen dicha elección (Ent-5).

En la entrevista realizada a la gerente de RRHH, esta persona comentó que en las plantas de la “Empresa A” ubicadas en México (Querétaro, Puebla y Sonora), no se cuenta con un sistema de gestión de RSC que determine, metas y objetivos a alcanzar, indicadores que midan el desempeño ni recursos destinados a la organización de acciones socialmente responsables (Ent-5). Las acciones realizadas que van encaminadas hacia un comportamiento socialmente responsable no son gestadas con la idea de ser socialmente responsables, sino provienen de motivaciones del desarrollo organizacional, de la administración de personal o la gestión del recurso humano para mejorar el ambiente de trabajo y el clima laboral. En este sentido las acciones socialmente responsables son construidas desde la administración de la empresa y no a través de un diálogo entre los actores contemplando sus implicaciones en sus necesidades sociales.

En la planta ubicada en Querétaro desconocen los convenios que la “Empresa A” ha establecido con organismos internacionales para fomentar la responsabilidad social. En la entrevista realizada a la gerente de la RRHH (Ent-5) comentó no estar enterada del compromiso adquirido por la “Empresa A” con las Naciones Unidas para llevar acabo el *Pacto Mundial*. De la misma manera, no se tenía conocimiento de las acciones realizadas por la empresa para fomentar la diversidad cultural, mejorar las condiciones sociales, desarrollar las condiciones de vida fomentando el desarrollo familiar, etc., en países europeos. Estas

acciones, al igual que los programas como el “balance de trabajo y vida” o aquel implementado para ampliar la seguridad social de los trabajadores, no son aplicados en la región. Existe una desconexión y disparidad entre las acciones realizadas en el contexto queretano (y mexicano) con aquellas realizadas en países de otras latitudes.

Otras acciones que no son llevadas a cabo y que están relacionadas con la RSC, son el establecimiento de perfiles de los colaboradores en términos de RSC. A diferencia de países o regiones como en Estados Unidos de América (EUA), Canadá o Europa, México no cuenta con un perfil de colaborador. Esta omisión es importante para comprender la influencia que pudiera o no tener una filosofía que contemple la RSC, así como la participación de los actores locales.

Como se describió en apartados anteriores, en la filosofía de la “Empresa A” está el compromiso y el deber de establecer una red de colaboradores que se alineen a sus políticas de sustentabilidad, responsabilidad social y de respeto comercial, en este tenor, la empresa ha creado perfiles de proveedores que estén en concordancia con la forma de realizar sus actividades comerciales, las normas nacionales e internacionales vigentes y el compromiso social. El perfil de colaboradores revisado (Doc-9) desde la página de internet de la “Empresa A” (Doc-1) fue desarrollado para establecer contratos con colaboradores de EUA y Canadá. En este documento, a manera de cuestionario, se revisan los requisitos administrativos, requisitos técnicos y los compromisos normativos que el colaborador debe de cumplir para ser parte de la red comercial de la “Empresa A”. En el apartado llamado “Ownership” se solicita al colaborador que especifique el porcentaje de personal de grupos como, en el caso de EUA: ciudadanos que son afroamericanos, hispanoamericanos, nativos, asiáticoamericanos, mujeres, etc.; y en el caso de Canadá: ciudadanos de grupos aborígenes, ciudadanos no caucásicos, etc. Estos requisitos son determinados, en lo que respecta a EUA, por la National Minority Supplier Development Council (NMSDC) y, en lo relativo a Canadá, por el Canadian Aboriginal Supplier Development Council (CASDC). Para ambos países sus respectivos gobiernos son los que determinan las minorías que estos organismos enlistan a las empresas para fomentar su contratación (Doc-9).

Otra información solicitada en este documento por la “Empresa A” son los horarios de trabajo del personal, el promedio salarial de sus trabajadores y el acuerdo contractual con sus empleados (contrato colectivo) (Doc-9).

Con este documento, la “Empresa A” da seguimiento a las formas de contratación que sus colaboradores tienen, así como aquellas acciones que realizan para fomentar la inclusión laboral en sus respectivos países. Este documento también denota un seguimiento de ciertas condiciones laborales exigidas por los actores locales a empresas nacionales y extranjeras, así como el consenso de las estrategias de las empresas con estos actores para la consecución de los objetivos de todos los involucrados.

Uno de los trabajadores de la planta de Querétaro argumentó que la “Empresa A” no cuenta con un perfil de colaborador tan detallado que el que se elaboró para estos países (Ent-9). En su opinión, los requisitos de colaboración están sentados en una dinámica de reducción de costos y de cumplimiento de requisitos técnicos (como son el cumplimiento de certificaciones ISO, por ejemplo). De la misma forma, el gobierno local no incide de esta manera a través de sus organismos para establecer la contratación de personal que forma parte de minorías sociales. A diferencia de EUA y Canadá donde es imputada como un deber, la contratación de este personal en México es considerada como una práctica sugerida que y voluntaria que se ve expresada en los distintivos que la STPS promociona (EFR, DEI, etc.).

4.4.2 La RSC, el trabajo decente y el ambiente.

A pesar de que la “Empresa A” tiene una filosofía empresarial que contempla lo socialmente responsable y que se compromete a entablar un diálogo con su entorno, las acciones realizadas en este tenor no tienen su gestación en un diálogo social sino en la dinámica del desarrollo organizacional, es decir, en la dinámica del *management*. Pero, más allá de identificarse como una empresa socialmente responsable o no ¿qué relación tienen sus acciones con las necesidades sociales, en este caso con las necesidades para desarrollar el trabajo decente?

En cuanto al objetivo de *los principios y derechos fundamentales del trabajador*, se observó en el trabajo de campo que en la “Empresa A” que el andamiaje normativo, es decir, el cumplimiento de las normas vigentes son el sustento del cumplimiento de este objetivo el cual permite la consecución de las prioridades de la libre asociación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil, así como la eliminación de la discriminación. De acuerdo con los entrevistados de la “Empresa A”, estas prioridades son llevadas a cabo. Por otro lado, para el cumplimiento del objetivo relacionado con la realización de acciones que vayan alineadas a necesidades económicas, políticas y sociales para mejorar el trabajo, se encontró que la “Empresa A” adquirió el distintivo DEI con el cual establecieron el compromiso de tener en su plantilla una cantidad de trabajadores que forman parte de grupos de trabajadores vulnerables, que en este caso son trabajadores sordos y trabajadores con dificultades motrices. Esta acción realizada por la empresa encuentra un eco en el *Plan estatal de desarrollo de Querétaro 2016-2021* en el tercer punto de la *Estrategia II.2 Creación de condiciones favorables de trabajo que propicien la inserción de las personas en el mercado laboral del Estado* donde se plantea “promover opciones de empleo para grupos vulnerables de la sociedad” (Gobierno del Estado de Querétaro, 2016, pág. 64).

Las tasas y porcentajes considerados para identificar el contexto de trabajo en la entidad federativa queretana mostraron en este objetivo que la participación femenina en el trabajo ha ido en aumento en los últimos años, pero a la par, ha ido disminuyendo su poder adquisitivo, lo cual es uno de los puntos a atender por los actores locales para mejorar las condiciones de trabajo decente. A pesar de los preocupantes resultados, el gobierno estatal de la entidad federativa no contempló acciones en el plan estatal de desarrollo para atacar esta problemática. Dentro de la “Empresa A”, si bien no se identificaron acciones que contribuyan de manera activa o excediendo el marco normativo a favor de la causa, tampoco se encontraron acciones que contribuyan en esta dinámica en la que está inmersa la PO femenina. Desde la perspectiva de los actores, el proceso de reclutamiento, las prestaciones, las posibilidades de asenso tanto en mujeres como en hombres son equitativas. Inclusive el departamento de RRHH maneja indicadores de equidad de género que determinan un equilibrio (en cantidad) entre fuerza laboral femenina y masculina (Ent-7 y Ent-8).

En el objetivo de *el empleo e ingresos* es notorio que todos los actores entrevistados de la “Empresa A” concordaron en que el establecimiento de esta ha contribuido a la sociedad creando fuentes de empleo. De la misma manera los actores concuerdan en que una de las principales características del trabajo de esta empresa es la estabilidad laboral. La estabilidad laboral es un factor de suma importancia para no precarizar el trabajo decente. Este factor influye en tasas como la de desocupación (Gráfico 1) o la de condiciones críticas de ocupación.

La capacitación es importante para la “Empresa A” y mantiene un sistema de gestión que le permite desarrollar los conocimientos, habilidades y experiencias necesarias realizar una producción acorde a las necesidades del cliente. No obstante, las acciones realizadas por la empresa encaminadas a la formación de su personal no se quedan en el plano instrumental empresarial. De acuerdo con algunos entrevistados, la empresa brinda apoyos para desarrollar habilidades que no precisamente son necesarias en el proceso de trabajo.

Por otro lado, el uso de la tecnología y reorganización del trabajo tiene sus matices. Por un lado, de acuerdo con los trabajadores entrevistados, esta ha ayudado a mejorar las condiciones de trabajo puesto que se les ha brindado nuevas herramientas y han reacomodado sus lugares de trabajo teniendo más espacio y comodidad. De la misma manera, los trabajadores argumentaron que la empresa no acostumbra a realizar recortes de personal por implementaciones tecnológicas. Un aspecto que no es bien visto por algunos trabajadores es que la implementación de tecnología y reorganización del trabajo es gestada por el aumento de demanda de producción por parte de sus clientes, lo cual ha incrementado la cantidad de trabajo. Esta reestructuración empresarial no ha sido suficientemente efectiva para disminuir el ritmo tan acelerado de trabajo lo cual puede haber aumentado el cansancio, el estrés y los accidentes en el trabajo.

Estas consecuencias provocadas por la carga de trabajo están relacionadas con el objetivo del *fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social*. En la “Empresa A” hay una preocupación latente por mantener estándares altos de seguridad en el trabajo por lo que ha mejorado la seguridad en las áreas de trabajo apoyada por la mejora de su sistema de gestión de seguridad, por implementaciones tecnológicas, reorganización del trabajo, uso de

herramienta nueva, etc. De acuerdo con algunos trabajadores entrevistados, estas acciones abonan a la disminución de la accidentalidad en el trabajo, mismos que son evaluados por los sistemas de gestión implementados por la empresa, pero no a la disminución de factores que puedan generar deterioro en la salud, como el estrés o la sobrecarga de trabajo. Este comportamiento de la empresa en la mejora de la salud puede colaborar en la interpretación de los resultados estadísticos relacionados con el porcentaje de accidentes (Gráfico 4) y el porcentaje de enfermedades laborales (Gráfico 5). En estos porcentajes revisados en el apartado estadístico de este capítulo, por un lado, se obtuvieron resultados aparentemente favorables ya que disminuyeron los porcentajes de accidentes durante los años 2011-2017 pero, por otro lado, aumentaron los porcentajes de las enfermedades laborales. Tal parece que, en el caso de la “Empresa A”, el factor de competencia del mercado y el cumplimiento de los compromisos productivos influyen en el establecimiento de estándares que disminuyan la accidentalidad y mejoren la seguridad en el trabajo, pero también contribuye a acelerar la dinámica productiva de la empresa generando sobrecarga de trabajo de la fuerza laboral que puede gestar enfermedades laborales, como el caso citado por los trabajadores operativos de la compañera que fue incapacitada por parálisis facial.

En cuanto al objetivo del *diálogo social*, la “Empresa A” establece un diálogo basado en la vertiente normativa y del *management*. Las conexiones establecidas con su entorno, en el caso de los organismos gubernamentales, son basados en el cumplimiento de requisitos legales solicitados por su actividad económica y productiva. Por otro lado, la empresa dice establecer contacto con su entorno e identificar sus necesidades a través de sus trabajadores, sin embargo, las acciones configuradas no son gestadas desde las necesidades sociales sino desde el carácter funcionalista de la administración empresarial. El fin último de este diálogo social entablado por la empresa es contribuir con el desarrollo organizacional y el mejoramiento del ambiente de trabajo.

La libre asociación o la posibilidad de sindicalizarse es otra de las expresiones del diálogo social. A través de él los trabajadores participan en las decisiones de la empresa. En la “Empresa A”, las decisiones en las que participa el sindicato y los trabajadores afiliados son de relativa importancia que no tienen gran impacto en la mejora de las condiciones de trabajo. Los espacios para la participación de la fuerza laboral sindicalizada son referidos a opiniones

de eventos festivos de la empresa, acuerdos para trabajar tiempos extra y, desde luego, la negociación del contrato colectivo. A pesar de esto, la “Empresa A” cumple con el esquema normativo relativo al establecimiento de condiciones para llevar a cabo la libre asociación. Esta libre asociación o afiliación al sindicato de la “Empresa A” está condicionada al personal técnico (como el personal de mantenimiento o montacarguistas) debido a que son áreas que no son fijas, es decir, que en ocasiones subcontratan personal o inclusive empresas para desempeñar las labores de estas áreas.

En conclusión, en general se identifica que el comportamiento corporativo o el accionar de la “Empresa A” y las necesidades de su entorno social relativas al trabajo están mediadas por esquemas normativos y de competencia. Gran parte de sus acciones van encaminadas a solventar el cumplimiento de las normas vigentes mismas que sirven como frontera de su actuar ante las preocupaciones sociales de trabajo. Concomitante está la influencia de la competencia que viene expresado en la adopción de sistemas de gestión que establecen estándares de trabajo (entre ellos de seguridad, de responsabilidad social, medio ambiente, etc.) que en ocasiones exceden la frontera normativa y configurando acciones parcialmente alineadas con las necesidades sociales sin incidencia importante debido a que son acciones concretas (como por ejemplo: realizar donativos, colectas, etc.) y aisladas a otras acciones o programas sociales que tenga mayor impacto.

Capítulo V: Conclusiones

5.1 La RSC de la “Empresa A” como obligación social y no como socialmente responsable

Como se argumentó en el capítulo teórico, las sociedades actuales; las sociedades modernas, se caracterizan por una constante creación de organizaciones que confeccionan un complejo entramado de relaciones en la cual es necesario adoptar estructuras formales racionalizadas con la finalidad de encontrar sentido en la dinámica social. Estas estructuras formales son un reflejo del estatus racional e institucional de la sociedad y representan, en general, el grado de entendimiento de la realidad social y en particular, la comprensión relacional de los ambientes organizacionales en los que están inmersos las organizaciones. Los ambientes organizacionales son configurados por grupos de organizaciones que están relacionados institucionalmente y unidos por diversos patrones de coalición. La consecución de los objetivos de las estructuras formales conlleva a una legitimación, pero no necesariamente a la obtención de un grado de eficiencia y productividad. La supervivencia de las organizaciones en las sociedades modernas depende de la mediación entre la legitimidad y la eficiencia y productividad, es decir, la relevancia social y la competencia. Una clasificación muy general de las organizaciones es aquella que está determinada por la estrategia que prioriza de estas cualidades respecto una sobre la otra.

Para la “Empresa A”, la RSC o la estructura formal racionalizada, es un esfuerzo por encontrar sentido de la organización hacia la sociedad y representa una búsqueda por la comprensión de diversos campos organizacionales, entre ellos, el que involucra el contexto de Querétaro. Esta estructura formal racionalizada no institucionalizada como estrategia de legitimación tiene, aparentemente, origen en un ambiente organizacional estructurado donde las influencias de legitimación social toman un lugar determinante. No obstante, el ambiente organizacional en el que está inmerso el contexto queretano está estructurado desde una lógica de eficiencia y no de legitimación ya que, como se vio en los resultados de trabajo de campo, las acciones configuradas por la “Empresa A” y por los actores locales contemplados, muestran incidencia en el plano normativo instrumental. Esto se ve reflejado en la empresa en la configuración de acciones para cumplir la legislación vigente en términos de trabajo o

seguridad, por ejemplo, o en la forma de relacionarse con otros actores como lo son la SEDESU o la STPS.

Por su parte los organismos locales, como son la ST y la STPS, tal parece que han configurado sus acciones en la misma lógica normativa-instrumental, ya que, como se mostró en la exposición de resultados, las estrategias establecidas, al menos para desarrollar el trabajo (como son la *Conciliación para la Paz laboral* y el *Programa de Vinculación Escuela-Industria*) están encaminadas a desarrollar el mercado de trabajo local pero con una gran direccionalidad a la colaboración de las cualidades de competitividad y eficiencia del sector industrial de la región. De la misma manera, se identifica que las estrategias de estos organismos gubernamentales permanecen inmóviles desde al menos diez años lo cual puede ser debido a que están configuradas para establecer condiciones de desarrollo desde un concepto normativo y no desde una perspectiva que contemple el cambio social y las correspondientes necesidades que devengan.

De la misma manera, se encontró evidencia de que estos organismos gubernamentales sí configuran estructuras formales racionales o socialmente responsables como son los distintivos de la STPS, pero en la práctica no parece tener sentido ya que no se les da el seguimiento adecuado, no tienen personal suficiente, no cuentan con un presupuesto, etc. En este sentido, vale recordar que las estructuras formales racionales ayudan a legitimar a una organización en un campo organizacional pero no necesariamente se cumple esta finalidad. Si esta estructura no representa a la sociedad y al campo organizacional donde está inmerso la organización, simplemente será un cascarón vacío incapaz de influir en la praxis o la acción práctica de los actores. Hay que recordar que esta estructura formal que representan los distintivos es creada con vestigios cognitivos de organizaciones como son la OIT, la ONU, la ISO, etc., que corresponden a ambientes organizacionales no necesariamente conectados a los ambientes organizacionales configurados en la región.

De esta manera, la RSC de la “Empresa A” se configura como una obligación social y no como una responsabilidad social el cual, de acuerdo con Sethi (1975), está configurado desde un régimen normativo y dominado por las condiciones del mercado. Este comportamiento

organizacional puede garantizar medianamente un criterio de legitimidad social¹⁹; a diferencia del comportamiento socialmente responsable, que se rige por las normas y el mercado, pero también por los valores y expectativas sociales vigentes. Este comportamiento socialmente responsable, que supone a su contexto en una constante transformación que tiene que ser atendida para encontrar legitimación ante ella, no se contempla las acciones realizadas por la “Empresa A”.

Finalmente, en este contexto ceñido en la eficiencia productiva instrumental, se vislumbra una acción organizacional de la “Empresa A” con poca incidencia en las dimensiones estéticas del trabajo. El ambiente organizacional configurado subroga esta dimensión a aquella construida desde criterios de eficiencia. Desde el abordaje del objeto de estudio de la presente investigación, la relación *RSC-trabajo*, se plantea el cuestionamiento si a través de una configuración del comportamiento organizacional *como socialmente responsable* se puede desarrollar aspectos de expresión, autorrealización, autonomía, etc. Desafortunadamente, en esta investigación no se encontró esta configuración. Dejando de lado la lógica hipotética deductiva con la que se formuló esta pregunta dicotómica, los investigadores encargados de este trabajo responden que “sí” con más esperanza que con argumentos empíricos capaces de franquear esta cambiante realidad social.

¹⁹ Legitimidad social representa para Sethi lo que para Meyer y Rowan representa el criterio de eficiencia. Ver (Meyer & Rowan, 1999)

Ilustración 1: *Unidad Multidisciplinaria de Estudios Sobre el Trabajo*



Fuente: propia.

Referencias bibliográficas

- Carrillo, J. (2012). *La importancia de las multinacionales en la sociedad global. Viejos y nuevos retos para México*. México: Juan Pablos Editor.
- Carrillo, M. (2017). Introducción. El empleo en Querétaro 2009-2016. En M. Carrillo (Ed.), *Expresiones del trabajo en Querétaro* (págs. 1-12). Querétaro: CONCYTEQ.
- Carroll, A. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review*, 4, 495-505.
- Comisión de las omunidades europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las comunidades europeas.
- CONAPRED. (1 de Enero de 2018). *Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación*. Obtenido de Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación: https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf
- Lozano, J. (1999). *Ética y empresa*. Madrid, España: Trotta editorial.
- AliaRSE. (1 de Diciembre de 2016). *Definición de RSE y ventajas*. Obtenido de Aliarse por México: <http://www.aliarse.org.mx/rse.html>
- AIAG. (1 de Enero de 2018). *Automotive Industry Guiding Principles to Enhance Sustainability Performance in the Supply Chain*. Obtenido de Automotive Industry Guiding Principles: <https://bit.ly/2SvRUiG>
- Bárcena, A., & Nuñez, G. (2009). La contribución de los gobiernos corporativos responsables a la sostenibilidad ambiental. En G. F. De Paula, *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales en América Latina* (págs. 49-76). Bogotá, Colombia: Mayol ediciones S.A.
- Bowen, H. (2013). *Social responsibilities of the businessman*. Iowa, Estados Unidos de América: Iowa press.
- De la Garza, E. (2006). Introducción. Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. En E. De la Garza, *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques* (págs. 7-22). Ciudad de México: Anthropos.

- De la Garza, E. (2013). Corporativismo y Neoliberalismo. *Corporativismo y Neoliberalismo* (pág. S/N). Santiago de Chile: XXIX Congreso ALAS Chile. Crisis y emergencias sociales en América Latina.
- De Paula, G., Ferraz, J., & Núñez, G. (2005). *Gobernabilidad Corporativa, Responsabilidad Social y estrategias empresariales en América Latina*. Bogotá: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Dimaggio, P., & Powell, W. (1999). Introducción. En W. Powell, & P. Dimaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* (págs. 22-75). Ciudad de México: Fondo de cultura económica.
- Dimaggio, P., & Powell, W. (1999). Retorno a la jaula de hierro: el isomorfismo institucional y la racionalidad colectiva en los campos organizacionales. En P. Dimaggio, & W. Powell, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* (págs. 104-125). México: Fondo de Cultura Económica.
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa: una nueva cultura empresarial*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- FerrePro. (8 de Mayo de 2017). *E-coating: el proceso de la pintura electroforética*. Obtenido de Ferrepro: la industria metal-mecánica: <http://ferrepro.mx/e-coating-el-proceso-de-la-pintura-electroforetica/>
- Freeman, E. (1983). Stockholders and Stakeholders: a new perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, XXV(3), 88-106.
- Friedman, M. (1970). Social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, Septiembre, 32-33.
- Gálvez, E., Gutiérrez, E., & Picazzo, E. (2011). El trabajo decente: nuevo paradigma para el fortalecimiento de los derechos sociales. *Revista mexicana de sociología*, 73-104.
- Galeano, M. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro de la mirada*. Medellín: La Carretera Editores.
- Galhardi, R. (2012). La situación del empleo en la crisis de México. En E. De la Garza, *La situación del trabajo en México. El trabajo en la crisis*. (págs. 65-89). Ciudad de México: Plaza y Valdéz Editores.
- Galhardi, R., & Ruíz, C. (2013). *México: buenas prácticas para impulsar el trabajo decente. Un acercamiento a través de casos*. México, Distrito Federal: Organización Internacional del Trabajo.

- García, C., & Portales, L. (2012). Evolución de la responsabilidad social empresarial: nacimiento, definición y difusión en América Latina. En E. Barrera, C. García, J. Lozano, & E. Raufflet, *La responsabilidad social empresarial* (págs. 1-14). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Ghai, D. (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista internacional del trabajo*, 125-160.
- Giddens, A. (1984). *La construcción de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración*. Madrid, España: Amorrortu.
- Gobierno del Estado de Querétaro. (2016). *Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021*. Querétaro: Gobierno del Estado de Querétaro.
- Gobierno de la República Mexicana. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. México: Gobierno de la República Mexicana.
- Gobierno de la República Mexicana. (1 de Enero de 2017). *Distintivo México sin trabajo infantil*. Obtenido de gob.mx: <https://bit.ly/2ENWrJu>
- Gond, J.-P. (2012). Cuatro perspectivas de la RSE. En E. G. Barrera, *La responsabilidad social empresarial* (págs. 29-42). Estado de México, México: Pearson Educación.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*. Madrid: Santillana.
- IMNC. (2011). *Guía de responsabilidad social*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.
- INEGI. (2012). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), Indicadores estratégicos de ocupación y empleo. Cuarto trimestre 2011. Entidad federativa: Querétaro*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2016). *Estructura económica de Querétaro en síntesis*. Ciudad de México, México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2017). *Anuario estadístico geográfico de Querétaro 2017*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2017). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2017 (tercer trimestre)*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2017). *Indicadores de ocupación y empleo. Cifras oportunas durante Agosto de 2017*. Ciudad de México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

- INEGI. (2018). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), Indicadores estratégicos de ocupación y empleo. Cuarto trimestre 2017. Entidad federativa: Querétaro*. Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2018). *Módulo de trabajo infantil (MTI) 2017: principales resultados*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (1 de Abril de 2018). *Relaciones laborales de jurisdicción local*. Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/rellaborales/>
- ISO. (15 de Enero de 2010). *Organización Internacional de Estandarización*. Recuperado el Febrero de 2018, de ISO 26000 Responsabilidad Social: <https://bit.ly/2rkAOaj>
- March, J., & Olsen, J. (2005). Elaborating the new institutionalism. *Centre for european studies, 11*, 1-28.
- Meyer, J., & Rowan, B. (1999). Organizaciones institucionalizadas: la estructura formal como mito y ceremonia. En P. y. Dimaggio, *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* (págs. 79-125). Ciudad de México: Fondo de cultura económica.
- Montaño, L., & Rendón, M. (2016). Identidad, protesta y responsabilidad sociales. De la crítica al discurso de la gestión de la moral. En L. Montaño, *La responsabilidad social de las organizaciones en México* (págs. 25-110). Ciudad de México: Gedisa.
- Morin, E. (1998). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Naciones Unidas. (1 de Enero de 2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Global Compact: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Madrid, España: ESIC editorial.
- Noguera, J. (2002). El concepto de trabajo y la teoría social crítica. *Papers, revista de sociología*, 141-160.
- OIT. (15 de Junio de 1999). Memoria del director: trabajo decente. *Conferencia Internacional del Trabajo* (pág. S/N). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el Enero de 2018, de Organización Internacional del Trabajo: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- OIT. (15 de Enero de 2010). *La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Recuperado el Mayo de 2017, de Organización Internacioal del Trabajo: <https://bit.ly/1JaQ2i9>

- Osorio, J. (2005). La totalidad social como unidad compleja. En J. Osorio, *Fundamentos del análisis social* (págs. 17-37). Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Pacto Mundial. (1 de Enero de 2016). *10 Principios*. Obtenido de Pacto Mundial. Red Española: <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Pérez Sáinz, J. P. (2016). Globalización y relaciones asalariadas en América Latina. Entre la generalización de la precariedad y la utopía de la empleabilidad. En N. Baca Tavira, & D. y. Castillo Fernández, *Trabajo global y desigualdades en el mercado laboral* (págs. 19-38). Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Sacconi, L. (2012). Corporate Social Responsibility and Corporate Governance. *Economía Ética*(38), 1-42.
- SEDESU. (1 de Enero de 2018). *Directorio Maestro Empresarial*. Obtenido de Secretaría de Desarrollo Sustentable del Estado de Querétaro: <https://bit.ly/2s9BnFx>
- Sethi, P. (1975). Dimensions of corporate performance: an analytical framework. *California Management Review*, *XVII*(3), 58-64.
- STPS. (1 de Marzo de 2018). *El portal único del gobierno*. Obtenido de Gobierno Federal de México: <https://bit.ly/2TpPG4w>
- STPS. (2018). *Información sobre accidentes y enfermedades de trabajo Querétaro 2004-2017*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- STPS. (1 de Abril de 2018). *Modelo de reconocimiento "Empresa Familiarmente Responsable". Manual para su aplicación*. Obtenido de Secretaría del Trabajo y Previsión Social: <https://bit.ly/2bG9cJZ>
- Tello, C. (2014). Neoinstitucionalismo, responsabilidad social organizacional y gobernanza. *Revista Cuestiones políticas*, 116-130.
- Vizcarra, F. (2002). Premisas y conceptos básicos en la sociología de Pierre Bourdieu. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, *VIII*(16, Diciembre), 55-68.

Siglas y acrónimos

AIAG	Automotive Industry Action Group
CEMEFI	Centro Mexicano para la Filantropía
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y El Caribe
CERES	Coalition Environmentally Responsible Economies
CTM	Confederación de Trabajadores de México
EFR	Empresa Familiarmente Responsable
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
GRI	Iniciativa del Reporte Global
IMNC	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
ISO	Organización Internacional de Estandarización
LFT	Ley Federal del Trabajo
MTI	Módulo de Trabajo Infantil
OEM	Original Equipment Manufacturer
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PTU	Participación de los Trabajadores en las Utilidades
RRHH	Recursos Humanos
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
RSO	Responsabilidad Social Organizacional
RSU	Responsabilidad Social Universitaria
SEDESU	Secretaría de Desarrollo Sustentable
SNE	Servicio Nacional del Empleo
ST	Secretaría del Trabajo
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
UE	Unión Europea

Anexos

Anexo 1: Guía general para entrevistas en la “Empresa A”

Objetivo	Meta / descripción		
Los principios y derechos fundamentales en el trabajo	Llevar acabo los derechos humanos en el marco del trabajo.		
Prioridades/Estrategias	Observables	Preguntas	Tipo
Promoción de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.	La libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	¿Existe la libertad de asociación (sindicato, por ejemplo) y negociación colectiva? ¿Cómo se da?	A1
		¿Cómo te apoya la organización que representa a los trabajadores (sindicato, por ejemplo) como trabajador?	A2
	La eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio.	¿Te has sentido forzado a realizar algo en el trabajo? Explica.	A3
	La abolición del trabajo infantil	¿Has sabido de contrataciones de menores de edad? ¿Qué actividades hacen?	A4
	Erradicar la discriminación en el empleo.	¿Te has sentido discriminado en tu trabajo por alguna característica particular de ti (estudios, raza, religión, género, etc.)? ¿Por qué?	A5
¿Has tenido o conoces a alguien que haya tenido privilegios en el trabajo por alguna característica de su persona? Explica.		A6	
Lucha contra el trabajo infantil.	Revisión de la edad legal para trabajar	¿Cuál es la edad legal para trabajar en la empresa? ¿Por qué?	A7
	El género y la contratación infantil	¿Has sabido de contrataciones de menores de edad? ¿Qué actividades hacen?	A4
Promoción de la normatividad de la OIT.	Realizar políticas de trabajo nacionales (locales) que vayan acorde a las necesidades económicas, políticas y sociales.	¿Tienen algún convenio con la organismo u institución gubernamental local para realizar acciones que mejoren el trabajo?	A8
		¿Cómo contemplan las acciones del gobierno para mejorar el trabajo? ¿Cómo?	A9
		¿Cómo contemplan las acciones del gobierno para mejorar la sociedad? ¿Cómo?	A10
		¿Cuáles políticas o acciones contemplan actualmente para mejorar la sociedad?	A11

Objetivo**Meta / descripción**

El empleo e ingresos	la creación de mayores oportunidades en materia de empleo y de ingresos para las mujeres y los hombres.
----------------------	---

Prioridades/Estrategias	Observables	Preguntas	Tipo
Fomentar la importancia del tema del trabajo en la política macroeconómica.	La forma en cómo afecta la inversión financiera externa hacia el trabajo.	¿Consideras que la apertura de esta empresa ha beneficiado o perjudicado sus alrededores? ¿Cómo / por qué?	B1
		¿Qué compromisos tiene la empresa con su contexto local (comunidades, etc.)? ¿Existe algún convenio con el gobierno?	B2
		¿Qué cláusulas se establecieron con el gobierno local? ¿cómo se llevan acabo?	B3
La transformación de los sistemas de producción.	La reestructuración productiva: cómo afecta en el trabajo la flexibilización en el trabajo y en la sociedad.	¿Te has enterado si ha habido recortes de personal por implementaciones tecnológicas? Explica.	B4
		¿Qué cambios has notado desde que trabajas aquí en relación con tu trabajo? ¿cómo han influido?	B5
		¿Cómo consideras que han sido estos cambios? ¿beneficiosos o perjudiciales para tu trabajo? Explica.	B6
		¿Crees que tu trabajo es estable? Explica.	B7
		¿Consideras que tu salario es justo de acuerdo con tus actividades? Explica.	B8
La estrategia empresarial, y la desigualdad de acceso al empleo y al mercado de trabajo.	Revisar la inclusión de trabajadores (raza, edad, género, etc.) Infraestructura para fomentar el trabajo. Generar servicios a trabajadores que permitan desarrollar herramientas para emplearse.	¿Cómo es el proceso de reclutamiento, selección y contratación?	B9
		¿Te has sentido discriminado? ¿Notas que haya alguna preferencia de contratación por alguna característica en particular (Raza, religión, género, apariencia física, etc.)? Explica.	B10
		¿Cómo la empresa apoya la equidad y la inclusión?	B11

Objetivo**Meta / descripción**

Fortalecimiento de la protección social y de la seguridad social	Fomentar el desarrollo de naciones en tanto a la protección social resulta vital.
--	---

Prioridades/Estrategias	Observables	Preguntas	Tipo
Cobertura de los servicios de sanidad.	Cobertura de los servicios de sanidad.	¿Qué prestaciones de ofrece la empresa para sus trabajadores? (ejemplo: de ley o superiores)	C1
La economía de la prestación de cuidados.	La economía de la prestación de cuidados.	¿Consideras que el servicio de seguridad social brindado por la empresa es suficiente para ti y tu familia cercana? Explica.	C2
Cuestiones de género.	Diferencia de seguridad acorde al género	¿Existe igualdad entre los servicios que reciben hombres y mujeres? Explica.	C3
Seguro de desempleo	Seguro de desempleo	¿Cómo apoyaría la empresa en caso de que tenga que prescindir de sus trabajadores?	C4
Seguridad y salud en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	¿Consideras que corres algún riesgo (física y mental) en tu trabajo? ¿Por qué?	C5
		¿Hay algún canal para reportar cuestiones inseguras? ¿Cuál es y cómo funciona?	C6
		¿Te brindan el equipo y condiciones necesarias para trabajar? ¿Por qué?	C7
Migración	La contratación de fuerza de trabajo vulnerable.	¿Existen trabajadores contratados en situaciones vulnerables? (que les paguen poco o que no tengan seguro) Explica.	C8

Objetivo**Meta / descripción**

Diálogo social	Se pretende realzar la capacidad institucional de los mandantes sociales que pugnan a favor de la mejora de las condiciones de trabajo.
----------------	---

Prioridades/Estrategias	Observables	Preguntas	Tipo
Propugnar por el diálogo social.	Participación de las 3 partes para establecer condiciones de trabajo, principalmente los trabajadores a través de las organizaciones (sindicatos).	¿Cómo participan los trabajadores en las decisiones de la empresa?	D1
		¿La organización que representa a los trabajadores influye en las decisiones de la empresa? ¿Cómo lo hace?	D2
Fortalecer los interlocutores sociales.	Fomentar la afiliación y organización de trabajadores.	¿Cómo consideras que es la comunicación que hay entre la organización que representa a los trabajadores y sus afiliados?	D3
		¿Cómo la organización que representa a los trabajadores te hace partícipe de sus decisiones?	D4
Establecimiento de vínculos con la sociedad civil.	Ver si las acciones de empresas y organismos que tienen como finalidad la productividad contempla las necesidades de la sociedad civil.	¿Cómo la empresa contempla las necesidades sociales?	D5
		¿Existe algún convenio con la sociedad o el gobierno? ¿Qué finalidad tienen?	D6
		¿Toman como guía algún programa social u gubernamental local? ¿Cuál y por qué?	D7
		¿La empresa ha contribuido con actividades para mejorar tu entorno de trabajo? ¿Cómo?	D8
		¿Consideras que la empresa contempla a tu familia? ¿Cómo?	D9
		¿Crees que la empresa ayuda a la sociedad? ¿Cómo?	D10
Difusión de ejemplos fecundos del diálogo social.	Cómo participa las organizaciones, los sindicatos en las acciones para mejorar las condiciones de trabajo. Reducciones de plantillas o aumentos de salarios, por ejemplo.	¿Tu sindicato te brinda información de sus servicios? ¿Cuáles son?	D11
		¿Qué beneficios has adquirido donde la organización de los trabajadores ha influido?	D12

Objetivo**Meta / descripción**

El trabajo más allá de lo instrumental y el deber social: el trabajo como una autorrealización.	Cómo el actor vive su trabajo desde la dimensión estético-expresiva y cómo la empresa contribuye a ello.
---	--

Prioridades/Estrategias	Observables	Preguntas	Tipo
Actividades más allá de lo instrumental	Cómo el actor vive su trabajo desde la dimensión estético-expresiva y cómo la empresa contribuye a ello.	Según tú, ¿qué hace la empresa para que te sientas bien?	E1
		Describe un día en la jornada de trabajo	E2
		¿Te gusta tu trabajo? ¿Qué representa este trabajo para ti? Explica.	E3

Anexo 2: Guía de preguntas de entrevistas realizadas en la “Empresa A”

Pregunta	Ent-5	Ent-6	Ent-7	Ent-8	Ent-9	Ent-10	Ent-11	Ent-12	Ent-13	Ent-14
A1	O			O			O	O		
A2	O			O	O	O	O	O	O	O
A3	O			O	O	O	O	O	O	O
A4	O		O	O	O	O	O	O	O	O
A5	O		O	O	O	O	O	O	O	O
A6	O		O	O	O	O	O	O	O	O
A7	O		O	O						
A8	O			O						
A9	O									
A10	O									
A11	O									
B1	O		O	O	O	O	O	O	O	O
B2	O		O							
B3	O									
B4	O		O	O	O	O	O	O	O	O
B5	O			O	O	O	O	O	O	O
B6	O			O	O	O	O	O	O	O
B7	O		O	O	O	O	O	O	O	O
B8	O		O	O	O	O	O	O	O	O
B9	O		O							
B10	O		O	O	O	O	O	O	O	O
B11	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
C1	O		O	O	O	O	O	O	O	O
C2	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
C3	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
C4	O		O	O	O	O	O	O	O	O
C5	O	O		O	O	O	O	O	O	O
C6	O	O		O	O	O	O	O	O	O
C7	O	O		O	O	O	O	O	O	O
C8	O	O		O	O	O	O	O	O	O
D1	O			O	O	O	O	O	O	O
D2	O			O			O	O		
D3	O			O			O	O		
D4	O			O			O	O		
D5	O			O						
D6	O			O						
D7	O			O						
D8	O			O	O	O	O	O	O	O
D9	O			O	O	O	O	O	O	O
D10	O			O	O	O	O	O	O	O
D11	O			O			O	O		
D12	O			O			O	O		
E1	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
E2	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
E3	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O