

UNIL-01

ESTUDIO DE CASO RSE-02

Agosto 2005

EMPRESA: UNITED FURNITURE INDUSTRIES BOLIVIA S.A.

DIVISIÓN 36: FABRICACIÓN DE MUEBLES

CLASE 3610: FABRICACIÓN DE MUEBLES

(Según la Revisión 3 de la Clasificación Industrial Internacional Uniforme - CIIU)

IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RESULTADOS OBTENIDOS

- Disminución de accidentes laborales
- Incremento en la productividad
- Apoyo para el logro de la certificación FSC condición necesaria para el acceso a mercado europeos

¿QUÉ ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

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

CICLO DE "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL"

1) Análisis preliminar y diagnóstico

3) Medir el éxito: mejores condiciones laborales y mayor productividad

2) Implementar las recomendaciones

1) Análisis preliminar y diagnóstico

El primer paso consiste en un análisis preliminar de la gestión de recursos humanos, procesos, relación con los clientes, con las autoridades y con la sociedad. Luego se realiza un diagnóstico detallado de los temas que influyen en los niveles de riesgos ocupacionales y productividad, así como en los temas que tienen incidencia sobre las condiciones laborales, las relaciones con los vecinos y el cumplimiento de estándares sociales para mercados de exportación. Finalmente se formulan recomendaciones para mejorar el desempeño en RSE.

2) Implementar las recomendaciones

Una vez que las recomendaciones han sido formuladas, éstas son ordenadas según las prioridades e intereses de la empresa. Luego, se forma un equipo de proyecto para implementar las recomendaciones seleccionadas según el cronograma establecido y el presupuesto asignado.

3) Medir el éxito

Los resultados son evaluados en función de la mejora de las condiciones de trabajo, la reducción de riesgos laborales, la mejora de las relaciones con los vecinos, el incremento de la productividad y el mayor cumplimiento de los requisitos en materia social para los mercados internacionales. Una vez evaluados los resultados, se debe volver al paso 1 para iniciar un nuevo ciclo.

INTRODUCCIÓN

Este estudio de caso presenta los resultados obtenidos luego de implementar las recomendaciones de “responsabilidad social empresarial” (RSE) propuestas por el CPTS a la empresa United Furniture Industries Bolivia S.A. (en adelante UNITED), fábrica de muebles ubicada en la ciudad de El Alto. Cabe destacar que, adicionalmente, personal técnico de la empresa formuló e implementó otras recomendaciones que también se incluyen en el presente documento.

La descripción de la situación antes de la implementación de las recomendaciones de RSE, se presenta según las perspectivas y temas de la metodología RSE desarrollada por el CPTS: Gestión de Recursos Humanos, Procesos, Clientes y Mercado, Autoridades y Sociedad (ver Figura 1).

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

UNITED emplea 1,182 trabajadores que trabajan en dos turnos diarios.

Los trabajadores firman, al momento de ser contratados por la empresa, una carta de adhesión a la “familia” United. Con base en dicha carta cada trabajador inicia actividades en las funciones que le son

encomendadas.

La empresa ha instalado una escuela de capacitación para nivelar los conocimientos de los nuevos trabajadores y para perfeccionar las habilidades de los trabajadores antiguos.

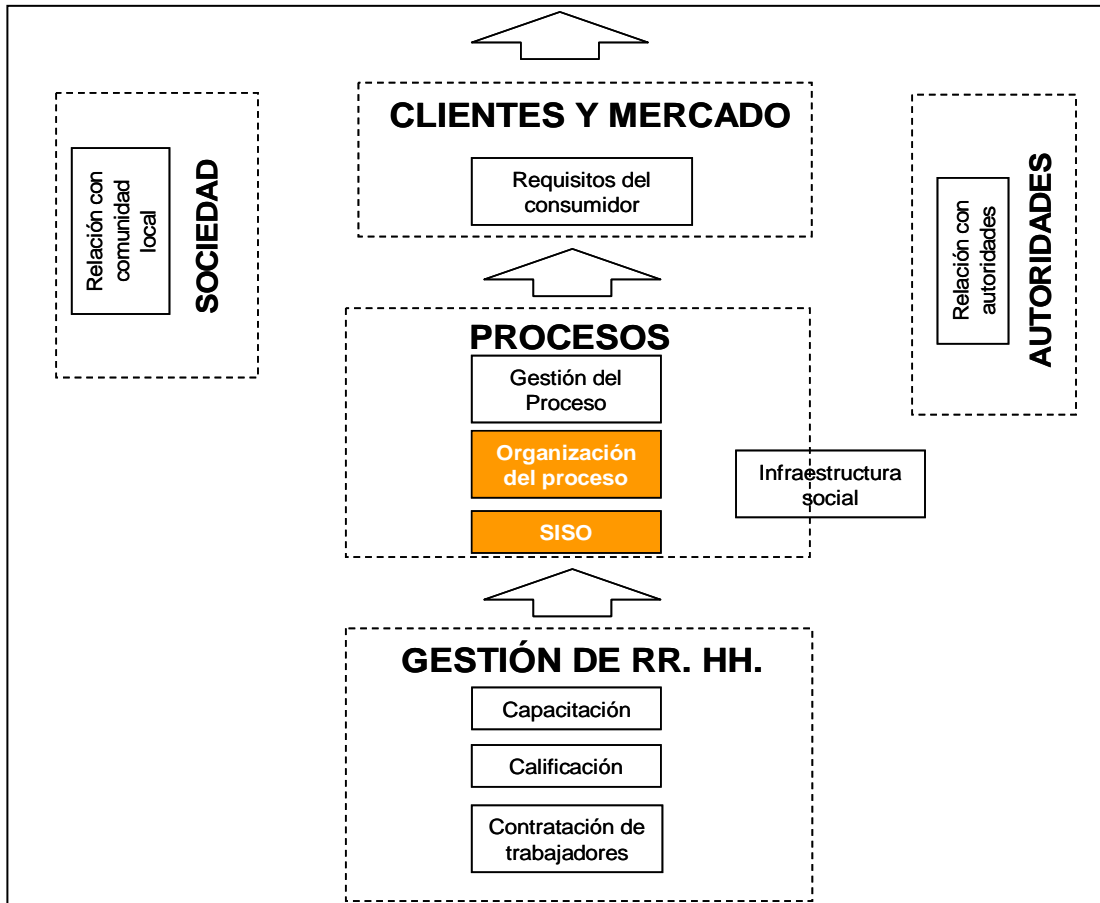
PROCESOS

UNITED produce alrededor de 100,000 piezas de muebles de madera al año, en las siguientes líneas de producción: muebles de interior y muebles de exterior.

El proceso se inicia con el secado de la madera que, luego, es llevada al almacén, donde es clasificada. Posteriormente, la madera es llevada a la sección de optimización, donde es predimensionada. Luego se realiza el encolado (si el diseño así lo requiere). Seguidamente, en la sección de maquinado, se realiza el laminado. A continuación la pieza es tallada (si se requiere) y lijada, para luego pasar al ensamble y lijado final. Luego, la pieza pasa a la sección de acabado y armado final (si así se lo requiere) y, finalmente, pasa a embalaje y despacho.

CLIENTES Y MERCADO

La totalidad de la producción es para exportación. Los principales clientes están en los EE.UU. Actualmente la



empresa está buscando ingresar al mercado europeo. Una gran parte de la producción de la empresa se exporta con la certificación del Forest Stewardship Council (FSC). El principal objetivo de esta certificación es asegurar que la madera provenga de bosques con regímenes de aprovechamiento sostenible, pero también tiene requerimientos específicos de mejoramiento de las condiciones de trabajo en la fabricación de muebles. Es un requisito obligatorio para la mayoría de los clientes de la Unión Europea (UE).

SOCIEDAD

UNITED ha llevado adelante diversas iniciativas de apoyo a la comunidad. Detallamos aquí algunas de las más importantes:

- Programa de becas de estudios universitarios para el mejor alumno y la mejor alumna de la promoción de un colegio fiscal del barrio donde se encuentra instalada la empresa.
- Programa de apoyo para exportación a microempresas en los rubros de maderas y cueros.
- Programa de capacitación en madera para 1,000 jóvenes entre los 18 y los 22 años, desarrollado durante el año 2004. Estos jóvenes fueron formados gratuitamente en UNITED, pero no trabajan en la planta.

AUTORIDADES

UNITED mantiene, en general, buenas relaciones con las autoridades, particularmente con las autoridades del municipio. La empresa ha prestado colaboración al gobierno municipal de El Alto en la redacción de la Ley de Promoción Económica para la ciudad.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS PRELIMINAR

En el análisis preliminar se determinó que los temas a los que UNITED debía dar más alta prioridad (marcados con anaranjado en la Figura 1) fueron los de organización del proceso y seguridad industrial y salud ocupacional (SISO).

RECOMENDACIONES IMPLEMENTADAS

1. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO

Orden y limpieza

Situación anterior: Los pasillos de la planta y las secciones de maquinado y tallado no estaban en condiciones adecuadas de orden y limpieza. Por este motivo, los operarios se retrasaban al buscar las piezas con las que tenían que trabajar y estaban impedidos de trasladarse con facilidad de un lugar a otro. Adicionalmente, el desorden generaba riesgos de accidentes.

Situación actual: La empresa ha capacitado al personal para mantener los puestos de trabajo, ordenados y limpios, con lo cual se ha logrado agilizar el trabajo y evitar los riesgos de accidentes.

2. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

Prevención de incendios

Situación anterior: La madera es un material altamente combustible. En UNITED, el riesgo de incendios era alto, sin embargo la planta no contaba con suficientes extintores. Por otro lado, había envases con material inflamable en diversos lugares de la planta, lo cual aumentaba el riesgo de incendio.

Situación actual: La empresa ha instalado 62 extintores en toda la planta y ha capacitado al personal en el manejo de los mismos. Adicionalmente, la empresa ha habilitado un depósito aislado para materiales inflamables. Estas medidas han reducido los riesgos de incendios en la planta.

Montacargas

Situación anterior: Los montacargas de las secciones de secado y almacén trabajaban con exceso de carga, entorpeciendo la visibilidad del conductor y generando riesgos de accidentes por atropello o por choque.

Situación actual: La empresa ha aumentado el número de montacargas (actualmente hay cinco montacargas), que trabajan sin rebasar su límite de carga, con lo cual se ha reducido el riesgo de accidentes.

Guardas protectoras

Situación anterior: En la sección de torneado, la maquinaria carecía de guardas protectoras, generando riesgos de daños por aprisionamiento y/o cortes.

Situación actual: La empresa ha instalado guardas protectoras en esta sección y, además, en todas las máquinas que se usan para el corte de la madera. De esta forma, se reduce los riesgos a los que los trabajadores estaban expuestos.

Señalización

Situación anterior: Las secciones de optimización y maquinado carecían de avisos recordatorios de riesgos en el trabajo.

Situación actual: La empresa ha colocado avisos recordatorios de riesgos en todas las secciones. Los carteles y avisos recordatorios de riesgos son un apoyo importante en materia de seguridad industrial, pues contribuyen a la concienciación de los trabajadores.

Extracción de polvo

Situación anterior: La cantidad de madera procesada generaba una gran cantidad de polvo de aserrín que quedaba suspendido en el ambiente.

El polvo de aserrín se constituía en un grave riesgo para la salud de los trabajadores de la planta,

causando irritación ocular y problemas respiratorios, además de incrementar el riesgo de incendio. Por otro lado, el polvo de aserrín obstruía los motores de las máquinas e impedía su óptimo funcionamiento.



Figura 2 Área de trabajo en septiembre de 2002

Situación actual: La empresa ha instalado un sistema centralizado de extracción de polvo, con lo cual ha reducido los riesgos para la salud de los trabajadores.

Adicionalmente, este sistema evita que se obstruyan los motores de las máquinas, mejorando su rendimiento.



Figura 3 La misma área de trabajo en mayo de 2003, con el sistema centralizado de extracción de polvo funcionando

Infraestructura social

UNITED ha refaccionado el comedor de los trabajadores, convirtiéndolo en un espacio mejor ordenado, más cómodo y más saludable. Esta medida repercute sobre la calidad de vida de los trabajadores.

BENEFICIOS DE LA PRÁCTICA DE RSE

Se comparó el desempeño de la empresa en el momento del diagnóstico de RSE (2002) con el del momento de la visita para el estudio de caso (2004), con los siguientes resultados:

- En seguridad industrial y salud ocupacional, la empresa experimentó una disminución de los accidentes laborales, en un 13% en el promedio mensual de atenciones por trabajador en enfermería.
- Como consecuencia de la modernización de sus equipos y la ampliación de su capacidad instalada, la empresa también experimentó incrementos de productividad. La cantidad de productos por trabajador se incrementó en 75% en sillas, 72% en muebles y 85% en camas.
- La mejor gestión de las condiciones de trabajo contribuyó a que la empresa cumpla con los requisitos del sello FSC y las exigencias de varias auditorías de RSE, lo cual permitirá a UNITED desarrollar su mercado en la Unión Europea. Con apoyo de la Secretaría de Estado para la Economía de Suiza (SECO), UNITED pudo participar en la feria SPOGA (Feria de muebles de jardín) realizada en Alemania el año 2004 y así encontrar a sus primeros clientes en Europa.