

Burnout y trabajos remotos: Un análisis de las prácticas laborales peruanas en MYPES en tiempos de COVID-19 desde un enfoque de RSE interna

Pierina Alessandra de la Torre Jaramillo

20191212

Estudiante de octavo ciclo de la Facultad de Ciencias Contables PUCP
Coordinadora del Equipo de Publicaciones de la Revista Lidera
Miembro del Equipo de Eventos de Fomentando Conciencia Tributaria RSU
pierina.delatorre@pucp.edu.pe

Resumen

En los últimos dos años, debido a la pandemia del COVID-19, el mundo laboral se ha visto en la obligación de adaptarse a una nueva realidad tecnológica. En ese sentido, es importante analizar, bajo la luz de la responsabilidad social empresarial, las prácticas laborales desarrolladas. Por ello, el objetivo de este trabajo es analizar las prácticas laborales peruanas en MYPES en tiempos de COVID-19 desde un enfoque de RSE interna. Así, este artículo se divide en dos partes: en primer lugar, se presentarán los aportes de distintos autores sobre los conceptos de RSE y RSE interna; en segundo lugar, se presentará la aplicación de estos conceptos a nuestra realidad laboral peruana.

Palabras clave: RSE, burnout, trabajo remoto, MYPE, trabajadores

Introducción

Con el contexto pandémico por el virus de COVID-19, el mundo laboral se vio obligado a cambiar y adaptarse a una nueva realidad. Según la Organización Internacional del Trabajo (2020),

solo en el segundo trimestre del 2020, se esperaba la pérdida de 305 millones de empleos a nivel mundial. Ante ello, y debido al paradigma empresarial tradicional de buscar producir más sin importar las consecuencias en la sociedad, es vital considerar la aplicación en el Perú del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Así, de acuerdo con Gómez, Torres y Padilla (2021), se debe cambiar el paradigma de ver a los trabajadores como un “insumo” más y aceptar su rol clave para el buen funcionamiento de la organización.

En adición, de acuerdo con José Ventura, “el 100% de las empresas tiene nociones sobre este concepto, solo el 15% reconoce que debería implementarlo, pero apenas el 5% lo aplica” (ESAN, s.f.). Así, se evidencia la necesidad de difundir y profundizar en este tema desde el lado de la investigación, con el objetivo de aclarar conceptos y que las organizaciones no solo posean “nociones” de la RSE, sino que la entiendan como una verdadera herramienta de competitividad (García y Rosas, 2021). Asimismo, con relación a una correcta aplicación de la RSE en el mundo laboral, es esencial considerar su dimensión interna.

En ese sentido, en el presente ensayo, en primer lugar, se analizará el concepto de Responsabilidad Social Empresarial a partir de la revisión de distintos autores. Asimismo, se profundizará en el concepto de RSE interna. En segundo lugar, se analizará la aplicación de esta en el contexto empresarial peruano durante la pandemia. Por un lado, se analizarán las prácticas laborales positivas, como el trabajo remoto, que surgieron en respuesta a la crisis desde un enfoque de RSE interna. Por otro lado, se revisarán las prácticas laborales negativas y consecuencias en la sociedad, como el síndrome de Burnout.

1. Definición de conceptos: RSE y RSE interna

1.1. Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con Witkowska (2016), el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es tan antiguo como lo son los negocios. Por ello, a lo largo del tiempo, este ha sido abordado desde distintas perspectivas y por distintos autores. En ese sentido, de acuerdo con las ciencias administrativas, la RSE se puede definir como “un conjunto de medidas voluntarias que buscan responder y/o preceder a los requerimientos de las partes interesadas con respecto a las empresas en la sociedad” (Raufflet, 2010, p. 6). Asimismo, es importante entender que la RSE no solo involucra aspectos ambientales, sino que está compuesta por una triple dimensión o *Triple Bottom Line* (TBL), y considera factores económicos, sociales y ambientales (Raufflet et al., 2012).

Asimismo, Witkowska (2016) señala seis características clave sobre la RSE, con las cuales muchos autores concuerdan. En primer lugar, menciona que debe ser voluntario, no producto de solo el cumplimiento de una normativa del gobierno; así, una empresa socialmente responsable debe ir más allá de solo las obligaciones legales y contractuales. En segundo lugar, la empresa debe estar enfocada en gestionar las externalidades que haya podido generar en el desarrollo de su actividad comercial. En tercer lugar, las organizaciones deben considerar a diversos grupos de interés en su accionar. En cuarto lugar, se señala que la empresa debe ser capaz de integrar la responsabilidad, en su expresión social, ambiental y econó-

mica, en las operaciones cotidianas del negocio y en la toma de decisiones. En quinto lugar, la RSE debe estar integrada en la práctica empresarial y en el sistema de valores de la empresa. Por último, se comenta que la RSE implica que las organizaciones vayan más allá de la filantropía.

Con relación a ello, Porter y Kramer (2007) señalan que el esfuerzo invertido de filantropía no genera el impacto necesario a largo plazo. En otras palabras, los esfuerzos de las empresas por aportar a la sociedad, por medio de donaciones o acciones benéficas, no causan el efecto duradero que se necesita. Asimismo, los autores coinciden en que los intentos de aplicar la RSE se han visto limitados básicamente por dos razones: en primer lugar, a causa de que las empresas solo han realizado acciones de filantropía con el objetivo de mejorar su imagen y lograr una mejor posición en el mercado; en segundo lugar, a causa de que la RSE no se presenta integrada en el modelo de negocios de la organización (Porter y Kramer, 2007; Raufflet et al., 2012).

En adición, es posible distinguir dos dimensiones de la RSE: interna y externa. Por un lado, la dimensión interna involucra la responsabilidad de la empresa con respecto a sus trabajadores y accionistas. Por otro lado, la dimensión externa involucra la consideración de “las comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos y problemas ecológicos mundiales” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 8). De esta manera, a continuación, se profundizará en la dimensión interna de la RSE,

Es importante entender que **la RSE no solo involucra aspectos ambientales**, sino que está compuesta por una triple dimensión o *Triple Bottom Line* (TBL), y **considera factores económicos, sociales y ambientales**.

con el propósito de aplicarlo a nuestra realidad nacional en el siguiente capítulo.

1.2. Responsabilidad social empresarial interna

De acuerdo con el artículo de Ramdhan y otros (2022), en la revista *Cogent Business & Management*, la RSE interna es una condición en la cual la empresa se hace responsable de cuidar de alguien o algo, de modo ético y legal. En específico, se hace referencia al accionar de la empresa con sus empleados para incrementar su productividad. Así, el autor menciona que es esencial para una empresa considerar la RSE interna, ya que esta influencia en el rendimiento de los trabajadores tanto directamente como por medio de la motivación (Ramdhan et al., 2022).

A su vez, Jaramillo (2011) concuerda con ello y plantea que la RSE interna significa la acción de la empresa de “trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados” (p. 5). De esta manera, se menciona que una empresa que no respeta a sus trabajadores no podría decir que aplica la RSE (Solano, 2005). No obstante, la responsabilidad interna de las empresas no solo implica un respeto de los derechos laborales ni el cumplimiento de normas, sino que busca ir más allá de ello y generar valor para sus empleados (Jaramillo, 2011).

Asimismo, de acuerdo con Caldera y otros (2020), es posible distinguir, dentro de la dimensión interna de la RSE, dos subdimensiones: la de los empleados y la de los accionistas. Por un lado, la dimensión de los empleados se centra en las políticas de RSE aplicables al talento humano; asimismo, considera los aspectos de gestión de recursos humanos, seguridad y salud en el trabajo, adaptación al cambio, y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. Por otro lado, la subdimensión de los accionistas se centra en los inversores internos de la empresa, y considera los aspectos de retribución del capital, transparencia en la información e inversiones éticas (Caldera et al., 2020).

En ese sentido, para el presente trabajo, nos enfocaremos en la subdimensión de los empleados de la dimensión interna de la RSE. De este modo,

es relevante lo expuesto por Pappasolomou, Kountouros y Melanthiou (2018), quienes exponen cuatro aspectos esenciales que las empresas deben considerar: formación y desarrollo de empleados, justicia y equidad en el lugar de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, y balance vida-trabajo. Igualmente, Soni y Mehta (2020) concuerdan con los cuatro aspectos presentados. No obstante, ellos añaden otros aspectos, como mejorar la calidad de vida de los empleados y satisfacer las necesidades y deseos de estos.

2. Prácticas laborales durante pandemia en MYPES

En respuesta al COVID-19, el Gobierno del Perú decretó que toda la población debía obedecer y mantenerse en “aislamiento social obligatorio”. Por ello, solo podían continuar funcionando aquellas empresas dedicadas a la prestación de bienes o servicios de primera necesidad (El Peruano, 2020). Por lo tanto, todas las demás empresas se vieron en la necesidad de adaptarse a una nueva realidad tecnológica para poder continuar con sus operaciones sin transgredir las normas ni exponer a sus colaboradores.

2.1. Prácticas positivas

Por un lado, la práctica laboral que más adoptó la mayoría de las MYPES fue el trabajo remoto. Así, según Colina-Ysea, Isea-Argüelles y Aldana-Zavala (2021), a causa de la pandemia, un 41% de empleados realizó solamente trabajo remoto y un 43% una modalidad mixta. En ese sentido, se entiende por trabajo remoto a una modalidad de trabajo en la cual el empleado realiza sus funciones desde su domicilio o “lugar de aislamiento domiciliario” utilizando las herramientas necesarias para cumplir sus funciones (El Peruano, 2020). De esta manera, al relacionarlo con la teoría de RSE interna, se encuentra presente en esta política el aspecto de seguridad y salud en el trabajo. Esto se sustenta en que, al adoptar una política de trabajos remotos, se busca mantener las operaciones de la empresa sin exponer la salud de sus empleados.

En adición, cobra mucha importancia el hecho de que las empresas cumplan con la “desconexión

digital” que comenta Espinoza (2021). De esta manera, se busca cumplir con el aspecto de balance vida-trabajo de la dimensión interna de la RSE. Así, se expone que los empleados “tienen el derecho a desconectarse” de los medios tecnológicos que utilizan para cumplir sus labores. Asimismo, se busca crear espacios de separación de la vida laboral con la vida familiar, con el objetivo de cuidar la salud física y mental de los empleados (Espinoza, 2021).

2.2. Prácticas negativas

Por otro lado, con respecto a las prácticas laborales negativas, un 40% de las MYPES no consideró la capacitación a sus empleados como un medio para afrontar la incertidumbre económica, además de que “la capacitación no fue considerada como un factor esencial de crecimiento y aprendizaje profesional” (Colina-Ysea, Isea-Argüelles y Aldana-Zavala, 2021, p. 13). Es decir, un gran porcentaje de las MYPES no consideró importante capacitar a sus empleados para desarrollar sus actividades en esta nueva realidad pandémica. De esta manera, se evidencia que esta mala práctica va en contra de un aspecto importante de la RSE interna, el entrenamiento y desarrollo (Soni y Mehta, 2020). Así, esto se sustenta en lo expuesto por Caldera y otros (2020), respecto de que es esencial que las empresas socialmente responsables implementen las disposiciones adecuadas que incluyan el “aprendizaje permanente”. Con ello, se podrá beneficiar tanto la empresa como el trabajador, ya que el empleado adquirirá mayores conocimientos y la empresa tendrá un personal más calificado.

Asimismo, el contexto de incertidumbre que se vivió en los años 2020 y 2021 ha generado, según Torres (2021), el incremento del “síndrome de burnout”, el cual refiere al sentimiento de fracaso y agotamiento como resultado de la exposición a situaciones de estrés crónico; asimismo, implica tres factores: agotamiento emocional y desgaste físico, despersonalización, y baja autoestima (Perrone, 2021). En adición, Torres (2021) señala que la política del trabajo remoto también ha generado estrés debido al aislamiento social y la sobrecarga laboral. De esta manera, se entiende que, en ciertas condiciones laborales, la política

En ese sentido, ***se entiende por trabajo remoto a una modalidad de trabajo en la cual el empleado realiza sus funciones desde su domicilio*** o “lugar de aislamiento domiciliario” utilizando las herramientas necesarias para cumplir sus funciones.

de trabajo remoto puede ser también una política negativa que cause el aumento del síndrome de burnout en la empresa.

En este caso, con relación a la teoría de RSE, se estaría afectando el aspecto de balance vida-trabajo y, asimismo, el de salud y seguridad (Soni y Mehta, 2020). Por un lado, de acuerdo con Pappasolomou, Kountouros y Melanthiou (2018), el aspecto de balance vida-trabajo implica brindar a los empleados las facilidades para lograr un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales y familiares, tales como la atención de los niños y personas mayores de su hogar. De este modo, al presentarse un escenario como el mencionado, de sobrecarga laboral y sin consideraciones por parte del empleador, pese a trabajar con modalidad remota en su hogar, el empleado no puede brindarle el tiempo suficiente a su familia. Por otro lado, según Caldera y otros (2020), también se estaría afectado el aspecto de seguridad y salud en el trabajo, ya que, de acuerdo con los autores, este se puede ver afectado cuando el empleado se ve dañado a causa de la carga laboral, ya sea física o mental.

Conclusiones

En síntesis, por un lado, es importante que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial sea conocido, entendido y, sobre todo, aplicado en el mundo laboral peruano. En ese sentido, será de vital importancia que cada empresa pueda aplicar, de manera particular y acorde a su realidad individual, los fundamentos de este concepto, considerando su triple dimensión (económica, social y ambiental). De esta manera, las empresas estarán

más preparadas para afrontar de la mejor manera cualquier contingencia. Asimismo, es esencial la aplicación de la dimensión interna de la RSE, para lograr generar valor para el talento humano de la organización. Por otro lado, a causa de la pandemia y la implementación de trabajos remotos, nos

encontramos en una nueva realidad laboral. Por ello, es importante que las condiciones laborales de esta nueva modalidad sean reguladas y que las empresas puedan encontrar un equilibrio entre el ámbito laboral y el familiar, y reflejar los aspectos de la dimensión interna de la RSE.

Bibliografía

- Caldera, W. et al. (2020). Responsabilidad social empresarial en las cooperativas multiactivas de Barranquilla: dimensión interna. *Criterio Libre*, 18(33), 203-222. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/7537>
- Colina-Ysea, F. J., Isea-Argüelles, J. J. y Aldana-Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 16-31. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5401/F.Colina_J.Isea_J.Aldana_Articulo_RCCSS_spa_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas. [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- ESAN (s.f.). ¿Cuán presente está la responsabilidad social entre las empresas? Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuan-presente-esta-la-responsabilidad-social-entre-las-empresas#:~:text=entre%20las%20empresas%3F-,%C2%BFCu%3%A1n%20presente%20est%C3%A1%20la%20responsabilidad%20social%20entre%20las%20empresas%3F,apenas%20el%205%25%20lo%20aplica.>
- Espinoza, C. (2021). *El trabajo remoto*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/120698-el-trabajo-remoto>
- García, M. J. y Rosas, A. S. (2021). La responsabilidad social interna de las empresas de comunicación en el Perú dentro de los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25954?show=full>
- Gómez, P., Torres, C. C. y Padilla, J. R. (2021). Sostenibilidad interna de la empresa: orígenes, formas y razones para adoptarla. *Debates IESA*, 26(1), 14-19. <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2021/09/G%3%B3mez-y-otros-Sostenibilidad-interna.pdf>
- Jaramillo, O. L. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME de la Universidad del Norte. *Pensamiento y Gestión*, (31), 167-195. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64620759009>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (29 de abril de 2020). Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo, 3ra. edición. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf
- Papasolomou, I., Kountouros, H. y Melanthiou, Y. (2018). Internal CSR practices within the SME sector in Cyprus from the employees' perspective-challenges and prospects. *Global Business and Economics Review*, 20(5-6), 634-649. https://www.researchgate.net/profile/Yioula-Melanthiou/publication/327433030_Internal_CSR_practices_within_the_SME_sector_in_Cyprus_from_the_employees%27_perspective_-_challenges_and_prospects/links/5d0b79f4299bf1f539d1f5f4/Internal-CSR-practices-within-theSME-sector-in-Cyprus-from-the-employees-perspective-challenges-and-prospects.pdf
- Perrone, M. (2021). Burnout, pandemia COVID-19 y abordaje asistido con equinos, modelo IPAE. *Revista de Psicología*, 21(1), 228-241. <https://revistas.unlp.edu.ar/revpsi/article/view/12174/13280>
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2006). The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92. https://www.researchgate.net/publication/6616248_Strategy_and_Society_The_Link_Between_Competitive_Advantage_and_Corporate_Social_Responsibility
- Ramdhan, R. M. et al. (2022). Corporate Social Responsibility Internal as a Predictor for Motivation to Serve, Normative Commitment, and Adaptive Performance Among State-owned Enterprises' Employee. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2022.2093486>

- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (43), 23-32. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a3.pdf>
- Raufflet, E. et al. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Pearson Educación. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/?il=3807>
- Solano, D. (2005). Responsabilidad social corporativa: qué se hace y qué debe hacerse. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 10(18-19), 163-175. <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733600009.pdf>
- Soni, D. y Mehta, P. (2020). Manifestation of Internal CSR on Employee Engagement: Mediating Role of Organizational Trust. *Indian Journal of Industrial Relations*, 55(3). <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=bd7287da-7763-4aa4-9f1a-a0b89ddf37b3%40redis&bdata=Jmxhbm9bmwmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=141330348&db=bsu>
- Torres, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 4(4), 55-71. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/492>
- Witkowska, J. (2016). Corporate Social Responsibility: Selected Theoretical and Empirical Aspects. *Comparative Economic Research*, 19(1), 27-43. <https://www-scopus-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/record/display.uri?eid=2-s2.0-84968867596&origin=resultslist&sort=r-f&src=s&st1=Corporate+Social+Responsability>