

**PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE UNA AGENDA EN LA GESTIÓN
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, EN VIMARCO SEGURIDAD.**

MÓNICA LILIANA AMADO SANCHEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2008**

**PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE UNA AGENDA EN LA GESTIÓN
DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, EN VIMARCO SEGURIDAD.**

MÓNICA LILIANA AMADO SANCHEZ

**Proyecto de Grado para optar al título de
Trabajadora Social**

**Directora
ADRIANA VEGA MARTINEZ
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA
2008**

DEDICATORIA

*A Dios por darme la fortaleza
en todos los momentos de mi vida,
por permitirme la salud para continuar
por el camino debido.
y por acercarme cada día más
al lugar en el que mañana quiero estar.*

*A mi familia, a Carlos Andrés
por todo el amor y apoyo que me da,
y a la gente que quiero
y me quiere, mis agradecimientos.*

MÓNICA LILIANA.

AGRADECIMIENTOS

Agradecimiento especial, a mi Directora de Proyecto Adriana Vega Martínez, Trabajadora Social, por convertirse en mi gran apoyo y motivación constante para lograr el presente trabajo.

Al docente Carlos Eduardo Torres, por compartir su inmenso conocimiento, experiencia profesional y por ayudar junto con Adriana Vega, a que a la escuela de Trabajo Social, hoy tenga el valor agregado que reconoce la comunidad organizacional.

A la Universidad Industrial de Santander y a los docentes de la escuela de Trabajo Social, por brindarme los medios a través de los cuales logré cumplir una importante etapa en mi vida.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA	17
1.1 FUNCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN LA SOCIEDAD	26
1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: MÁS ALLA DE LA FILANTROPÍA	30
1.3 LA R.S VISTA COMO UNA ESTRATEGIA EMPRESARIAL.	38
2. LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL MARCO DEL SECTOR TERCARIO	43
2.1 EL SECTOR TERCARIO	43
2.2 SERVICIO, VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.	46
3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	62
3.1 RESEÑA HISTORICA VIMARCO SEGURIDAD.	62
3.2.1 Visión	66
3.2.2 Misión	66
3.2.3 Objetivos Organizacionales .	67
3.2.4 Valores Corporativos	67
3.3 ESTRUCTURA INTERNA REGIONAL SANTANDER.	72
3.4 PERFIL DEL TRABAJADOR VIMARCO	73
3.5 ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA SEDE BUCARAMANGA	74
4. INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN	82
4.1 PLAN OPERATIVO DEL PROCESO DE PRÁCTICA	83
MATRIZ DOFA VIMARCO	85
4.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO	96

5. PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE UNA AGENDA EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN VIMARCO.	101
5.1 JUSTIFICACIÓN.	101
5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO	102
5.3 FASES DEL PROCESO	102
CONCLUSIONES	116
RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	121

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Procesos del sistema organizacional.	19
Figura 2. Grupos de Interés para la Organización.	37
Figura 3. División de la producción en el mundo. (Año 2006)	44
Figura 4. Diversas economías mundiales. (Año 2006)	45
Figura 5. Indicadores de resultados en los años 2002- 2007.	50
Figura 6. Estructura Organizacional Regional Santander.	72
Cuadro 6. Elaboración de una propuesta de integración Familia-Empresa.	91

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz Dofa.	85
Cuadro 2. Cruce de matriz.	87
Cuadro 3. Objetivo 1. Impulsar una mayor identificación de la organización, así como el reconocimiento y la importancia sistémica de las funciones, responsabilidades y competencias.	88
Cuadro 4. Diseño y programación del programa de Reinducción.	89
Cuadro 5. Objetivo 2: Desarrollar procedimientos que contribuyan al mantenimiento, conservación y desarrollo del Recurso Humano en VIMARCO.	90
Cuadro 6. Elaboración de una propuesta de integración Familia-Empresa.	91
Cuadro 7. OBJETIVO 3: Mejorar la calidad en la prestación del servicio al cliente para aumentar el nivel de satisfacción del cliente que contrata los servicios de seguridad privada con VIMARCO.	93
Cuadro 8. OBJETIVO 4: Conservación de la Salud Ocupacional del personal administrativo que labora Vimarco Bucaramanga.	94
Cuadro 9. Actualización del Panorama de Riesgos puesto por puesto a la sede Administrativa.	95
Cuadro10. FASE 1. DEFINICIÓN DE UNA LINEA DE ACCIÓN EMPRESARIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA R.S.E	103
Cuadro 11. FASE 2. ESTRUCTURACIÓN DE UN GRUPO INTERFUNCIONAL DE PERSONAS	106
Cuadro 12. FASE 3. DESARROLLO DE LA AGENDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA R.S.E EN VIMARCO SEGURIDAD	108
Cuadro 13. FASE 4. ESTANDARIZACIÓN DE UNA GUIA PARA EL MONITOREO Y SEGUIMIENTO.	114

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Áreas de la Responsabilidad Social en la Organización.	35
Tabla 2. .Empresas de Vigilancia y Seguridad que funcionan de forma legal. 49	
Tabla 3. Población trabajadora por género.	75
Tabla 4. Distribución de la población por Estado Civil.	75
Tabla 5. Distribución de la población por Escolaridad.	76
Tabla 6. Distribución según edad.	77
Tabla 7. Áreas Generales de Trabajo	77

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. PROGRAMA DE REINDUCCIÓN VIGILANTES MARÍTIMA COMERCIAL VIMARCO SEGURIDAD.	122
ANEXO B. PROGRAMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	129
PAUSAS ACTIVAS PARA IMPLEMENTAR EN SU JORNADA LABORAL	132
ANEXO C. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN FAMILIA-EMPRESA. VIMARCO SEGURIDAD	136
ANEXO D. TABLA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES	141

RESUMEN

Título: PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE UNA AGENDA EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN VIMARCO SEGURIDAD *

Autor: Mónica Liliana Amado Sánchez **

Palabras Claves: Organización, Función Social, Vigilancia y Seguridad Privada, Responsabilidad Social, Grupos de Interés, Conductas Sociales, Directrices.

Descripción:

Toda organización, por formar parte de un sistema social, tiene obligaciones ineludibles que afrontar, y responsabilidades que según los intereses de la misma serán de acción u omisión, tangibles ó intangibles. Según ésta consideración, las empresas además de producir bienes y servicios para asegurar su estabilidad, continuidad y crecimiento, están llamadas a cumplir con objetivos y propósitos de tipo social. La existencia de una herramienta como la Responsabilidad Social, es precisamente la que le permite a éstas organizaciones cumplir con éste cometido. En ese sentido, son las organizaciones las que deben optar por realizar sus actividades comerciales, en cumplimiento de una serie de procesos que le permitan determinar, implementar y evaluar su capacidad para anticipar, responder y manejar las diversas necesidades y expectativas sociales en relación a sus grupos de interés. En este escenario, Trabajo Social llevó a cabo en Vimarco Seguridad, un proceso continuo para la concreción de una propuesta, que le diera las bases para atender oportunamente, las demandas de los diferentes grupos de interés, mediante el establecimiento de directrices dirigidas al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de lograr una progresiva institucionalización de su accionar social. Es así, como Las razones que motivaron la elaboración de ésta propuesta se centran básicamente, en la ausencia de un esquema de trabajo que propenda por la verdadera integración de la responsabilidad social a la estrategia de negocio y las operaciones en Vimarco, en relación a los grupos con los cuales se interrelaciona. Así mismo, a través de ésta iniciativa profesional, se espera posibilitarle a la organización unos lineamientos que faciliten el desarrollo coherente de su responsabilidad social, más allá de una cuestión meramente filantrópica.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Adriana Vega Martínez

ABSTRACT

TITLE: PROPOSAL FOR THE DEVELOPMENT OF A PLANNING IN THE MANAGEMENT OF SOCIAL RESPONSIBILITY IN VIMARCO SECURITY. *

Author: Mónica Liliana Amado Sánchez **

Key words: Organization, Function Social, Monitoring and Private Security, Social Responsibility, Interest Groups, Social Behavior, Guidelines

Description:

Any organization, part of a social system, has to face inescapable obligations, and responsibilities according to the interests of the same will be action or omission, tangible or intangible. According to this account, the enterprise besides producing possessions and services for ensure the stability, continuity and growth, they have been called upon to meet objectives and purposes of a social nature. The existence of a tool such as the Social Responsibility, it is precisely that allows these organizations fulfill this purpose. In this way, are the organizations that must opt to make their business in compliance with a number of Processes that will enable it to identify, implement and evaluate its capacity ability to anticipate, respond and manage the diverse needs and socials expectatives in relation to their interest groups. In this stage, Social Work conducted a continuous process for the realization of a proposal, which would give, the bases to get timely, the demands of different interest groups, through the establishment of guidelines direct it for compliance Corporate Social Responsibility, in order to achieve a progressive institutionalization of yours social action. Thus, as the reasons for drafting the proposal has been focused basically, on the absence of a work scheme that work by the true integration of social responsibility to the business strategy and operations at Vimarco, in relation to groups to which it interacts. Likewise, through this professional initiative, it hopes to enable to the organization to provide some guidelines to facilitate coherent development of their social responsibility, beyond a manner purely philanthropic.

* Grade Work.

** Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Adriana Vega Martínez.

INTRODUCCIÓN

En los cambios que surgen día a día en el mundo organizacional, es evidente la existencia de un viraje en relación al papel que cumplen las organizaciones en la sociedad. En retrospectiva histórica, en cuanto a las empresas, el único eje rector permeador de la dinámica y el sentido real de la existencia lo constituyó, el componente económico, el cual propendía por grandes utilidades a través de la productividad. Este hecho con el transcurrir del tiempo, conduciría a una de las mayores inequidades en el plano social para las comunidades en las cuales las organizaciones ejercían sus diferentes actividades.

En contraste con ello, serían las preocupaciones por parte de diversos movimientos nacionales e internacionales, los que marcarían el inicio de un nuevo paradigma en el accionar estratégico organizativo, ya no desde lo netamente económico sino desde una perspectiva social amplia, incluyente y responsable hacia todos aquellos grupos – Trabajadores, Familias, Clientes, Proveedores, Comunidad, etc. – con los cuales la organización se relaciona.

La importancia que adquiere la Inversión Social en este nuevo escenario, condujo a hacer que muchas de las empresas existentes, replantearan la forma de cómo hasta ese momento se estaba llevando a cabo el ejercicio de sus actividades. En este sentido, las mismas empezarían a asumir la responsabilidad de encontrar un enfoque para atender las necesidades sociales de acuerdo a su objeto social; y que a la postre permitiera, convertir esas necesidades sociales en oportunidades para las partes en relación.

Estos nuevos comportamientos en la actualidad vienen a concretarse en “La Responsabilidad Social” la cual, en términos generales, es considerada como un medio a través del cual tanto el sector público como privado equilibran las

fuerzas del mercado económico con el componente social. Su objetivo, es propender por un desarrollo sostenible en las dimensiones medio ambiental, social y económica, teniendo en cuenta que la actividad empresarial va asociada implícitamente a los beneficios sociales que comporta, ya sea de manera expresa o voluntaria. Pues, toda empresa "sana" que genera puestos de trabajo directos e indirectos es fuente de riqueza social, más allá de los beneficios que generen sus productos y servicios a sus usuarios y a la propia empresa y sus accionistas. Y en consecuencia el cumplimiento de este objetivo es el que debe constituirse en la primera y principal responsabilidad.

Así mismo, se afirma que, es dentro de la estrategia empresarial que se enfatiza dicha inversión social a través de la Responsabilidad Social, cómo una herramienta nueva en búsqueda del mejoramiento competitivo y estratégico de las organizaciones; a través del reconocimiento de las necesidades sociales como una oportunidad de negocio. De acuerdo con ésto, sólo las organizaciones que están a la vanguardia dentro de la competencia intersectorial, trabajan por el mejoramiento de su ventaja competitiva a través de la innovación y creatividad dentro de sus prácticas empresariales.

Es así como las organizaciones actuales están concibiendo en esta dinámica una estrategia, sin dejar de lado el objeto social de la organización.

Por lo tanto, y con base en lo anteriormente referido, el objetivo del presente trabajo se centra en enfocar el tema de la responsabilidad social en la organización Vimarco Seguridad – Regional Santander – hacia un ámbito de Atención a las demandas de los diferentes grupos de interés de Vimarco Seguridad, mediante el establecimiento de directrices dirigidas al cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, para lograr una progresiva institucionalización del accionar social en la organización, y así mismo; facilitar el desarrollo de las mejores prácticas de gestión que permitan dar respuesta a las

diversas demandas y expectativas sociales de cada uno de los grupos de interés con los cuales se relaciona Vimarco.

En consecuencia, se consideró importante para el desarrollo de éste trabajo, en primer lugar, dotar a la experiencia profesional; de un marco teórico que permitiera enmarcar la organización en un sistema, con sus características y componentes. Adicionalmente, contextualizar el sector Servicios en Seguridad, como una forma de ubicación para el lector, luego resaltar la importancia y pertinencia de la acción estratégica a través de la Responsabilidad Social. y lo que ello implica, teniendo como base el marco legal y la normatividad internacional en la cual se sustenta y radica su importancia.

Todo esto desarrollado desde la óptica del Trabajador Social en formación, con el más firme deseo de proporcionarle a la organización Vimarco seguridad, una propuesta que le permita tener desarrollo coherente a la responsabilidad social que le asiste para con sus grupos de interés; involucrando las expectativas e intereses que ellos tienen. Pues se considera que desde esta perspectiva la organización no sólo alcanzará una sostenibilidad social, económica, y medioambiental sino que además; humanizara su gestión y el papel que cumple en la sociedad, la cual en ultimas es quien determina su existencia.

1. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA

A través de los tiempos las organizaciones han pasado por una variedad de cambios a tal punto que hoy, constituyen una de las más admirables y complejas instituciones sociales las cuales requieren para su estudio de referentes teóricos acordes con esta dinámica. Es así como desde la **Teoría General de Sistemas**, se pueden interpretar dichos cambios por cuanto ésta dota de gran relevancia a la organización dado que explica y ayuda a comprender los diferentes procesos que se presentan en ella con una nueva visión, que se justifica en razón a sus componentes sistémicos y a la dinámica intrínseca que le permite garantizar los resultados propios de su objeto de constitución.

En retrospectiva, la Teoría General de Sistemas, surge con los trabajos del biólogo Austriaco Bertalanffy a partir de los años 50 y es, en éstos trabajos donde se expresa que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritos significativamente en términos de sus elementos separados, ya que su comprensión se da cuando se estudian globalmente involucrando toda clase de interdependencia entre sí y con otros elementos semejantes.

Del mismo modo Chiavenato afirma que:

“El sistema es un conjunto de elementos dinámicamente interrelacionados, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo, operando sobre energía- ó materia tomados del medio ambiente que circunda el sistema. Ello como resultado de los procesos de operación del mismo sistema”¹.

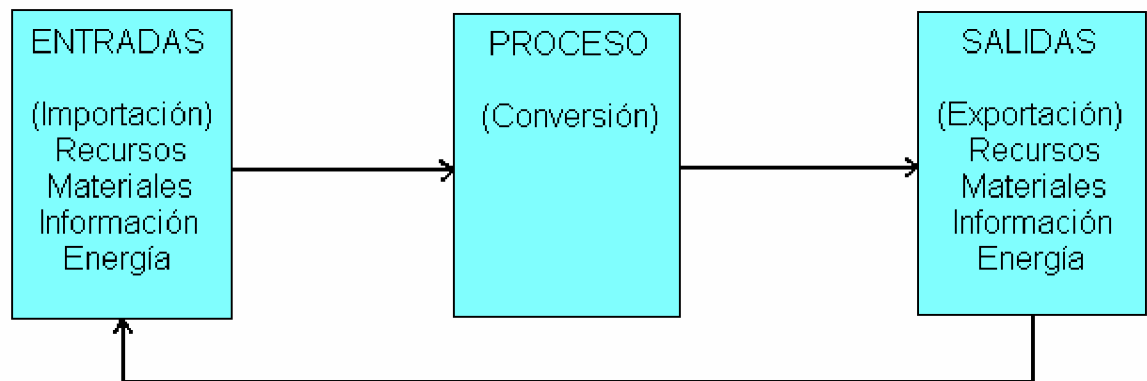
¹ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista Uis- Humanidades. Volumen 27. Bucaramanga 1998. P 87.

Para ello, todo sistema parte de una necesaria composición que se encuentra en constante interacción para poder cumplir un propósito común que afectará al resto de la estructura, obteniendo como resultado un producto final.

Del mismo modo, y según Chiavenato, los sistemas en general poseen algunas características que son esenciales para que el sistema funcione.

- **Está compuesto de elementos variados y diversos.**
- **Tienen un propósito u objetivo.** Lo que implica que los elementos que en él se encuentran están organizados y distribuidos para alcanzar ya sea una meta u objetivo.
- **Todos los sistemas tienen una entrada,** mediante la cual consigue insumos para su funcionamiento, y se pueden presentar a manera de (maquinaria y equipos, materias primas, servicios e información) y otros insumos que no son materiales como (personas, y asesores). También tienen **un procesamiento**, que es el núcleo del sistema en el cual se transforman las entradas en resultados ya sean productos o servicios. Y por último presentan **una salida**, que pasa a ser el resultado de la operación o dinámica del sistema. Estos constituyen no solamente los desechos y/o residuos, sino las experiencias, las personas capacitadas, y el mercado en general. El producto final depende del objeto de trabajo de la organización. (Ver Figura 1)

Figura 1. Procesos del sistema organizacional.



Fuente: CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. MC Graw Hill. Santafé de Bogotá. s.f.

- **Hay una interdependencia entre todos sus elementos**, se constituye en una constante reciprocidad en la totalidad de sus elementos para su funcionamiento.
- **Tienden a la entropía**, es la tendencia al desgaste, a desintegrarse. Cuando hay una tendencia mayor hay entropía positiva, y cuando hay menor desgaste entropía negativa.
- **Son homeostáticos**, lo que significa que frente a una influencia de su entorno, reaccionan buscando nuevamente llegar al equilibrio interno, adaptándose de esta forma a los cambios; es una función esencial para mantenerse o permanecer.
- **Sinergia**, movimientos producidos en los sistemas que generan nuevos elementos, mediante una dinámica constructiva que tiende a la renovación pero enfocada hacia la transformación.

- **Límites**, son aquellas barreras o fronteras entre el ambiente y el sistema, definiendo el campo de acción del sistema y por ende su cobertura.
- **Jerarquía**, es la posición que ocupan los subsistemas, que a su vez conforman el sistema. Orden que se preestablece para organizar el funcionamiento.
- **Ambiente**, es todo lo que rodea un sistema y con el cual establece una serie de intercambios necesarios para su existencia. Por lo tanto todo sistema trata de adaptarse a las influencias que vienen de afuera, buscando el equilibrio necesario para asegurar su existencia. El grado de intercambio con el ambiente, permite determinar si el sistema es cerrado (intercambio nulo) o por el contrario abierto, si (el intercambio es activo).

En general, los sistemas no se pueden interpretar a partir de sus elementos por separados. Para este estudio se tienen en cuenta tres elementos básicos: ²

1. Los sistemas existen dentro de otros sistemas.
2. Los sistemas son abiertos.
3. Sus funciones dependen de su estructura.

Este primer elemento, quiere decir que todo sistema pertenece a otro mayor el cual lo contiene, este ámbito mayor lo condiciona y lo determina en gran medida y es a esto lo que se le denomina Suprasistema. Aunque se de la existencia de sistemas aislados, estos tienden a desaparecer debido a que dicha existencia en los sistemas está determinada por la interrelación; por lo

² SOLANO, Ronaldo. Orígenes de la teoría general de sistemas.monografías.com/trabajos/tesis.

tanto, para que el sistema funcione necesita de la interdependencia tanto a nivel interno, como a nivel externo.

El segundo elemento se refiere a que las fronteras de los sistemas nunca son completamente cerradas, por el contrario son abiertas, y es a través de ellas que se puede generar un intercambio con el exterior, tomando de él los insumos que necesite pues esa apertura hacia lo externo es la que le va a garantizar la existencia.

El tercer elemento reafirma el hecho de que los sistemas no funcionan a partir de sus componentes aislados o separados, ya que esto lo llevaría a un posible caos y/o separación. En este punto es importante definir que la unión de todos los componentes es lo que le va a garantizar la solidez que necesita para salir al medio externo, e interactuar de tal forma que no se exponga a la desintegración.

Como se mencionó anteriormente el Suprasistema, es considerado como lo que está fuera a los límites de la organización. Existen dos vías por medio de las cuales ésta, se relaciona con el medio externo: las entradas y las salidas³.

Las primeras se relacionan con los insumos necesarios para empezar el proceso y lo segundo, son los productos que van a llevar a satisfacer una necesidad de cualquier orden.

Todo sistema esta conformado por subsistemas, los cuales se definen como:

³ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista Uis- Humanidades. Volumen 27. Bucaramanga 1998. P 92.

“El conjunto de elementos y relaciones que corresponden a estructuras y funciones especializadas dentro de un sistema mayor ”⁴ .

Para el caso de los sistemas sociales y especialmente el de las organizaciones, la delimitación de los subsistemas presenta gran complejidad. Pero de igual manera posee algunos tipos de subsistemas: Psicosocial, Administrativo, Técnico y Cultural ⁵.

Para Vimarco Seguridad, el Subsistema Psicosocial comprende todo el conjunto de conductas, comportamientos, sentimientos, motivaciones, y expectativas, que poseen los trabajadores de todos los niveles dentro de la dinámica grupal. En Vimarco, todos los trabajadores presentan los anteriores elementos y los mismos se generan frecuentemente frente a su cargo y también frente a la organización, donde las actividades de capacitación, la atención a los riesgos ocupacionales y los ascensos constituyen tres fortalezas en su interior. Esto indica que prevalece en la empresa un potencial favorable desde el punto de vista psicosocial que incita a la buena disposición para el trabajo.

El Administrativo, hace referencia al proceso de planear, integrar, dirigir y controlar el trabajo de los recursos, tanto humanos, como financieros y materiales, que maneja la organización en relación con su entorno. Para garantizar su buen desempeño directivo- administrativo, Vimarco goza de gran prestigio a nivel nacional, precisamente debido a este aspecto, y eso se debe a la buena planeación y administración que ella hace de sus recursos. Esta buena articulación es lo que le ha valido de soporte para mantenerse y consolidarse en

⁴ OSORIO, Francisco. Introducción a los conceptos básicos de la Teoría de Sistemas. Departamento de Antropología. Chile. 1990.

⁵ SOLANO, Ronaldo. Orígenes de la teoría general de sistemas.monografias.com/trabajos/tesis.

Colombia, por más de 33 años y continuar creciendo cada día mas, pese a la competencia que existe actualmente entre las empresas de vigilancia y seguridad privada.

El subsistema técnico, se refiere a los conocimientos que se necesitan para el buen desarrollo de las tareas; así mismo los materiales y equipos que se requiera para transformar sus insumos en productos o servicios según sea el objeto de trabajo.

Finalmente, en Vimarco Seguridad el Subsistema Cultural comprende el grupo de rasgos o características que posee y que aportan los trabajadores al grupo. Es decir, es ese sistema de creencias y de valores que los trabajadores tienen, y que los hace diferente de otro grupo aun perteneciendo al mismo sector. Esta agrupación es también llamada por algunos, **cultura organizacional**, la cual le imprime a la organización una especie de personalidad. Algunos elementos de esta cultura en algún momento pueden entorpecer el desarrollo de la organización, así como en algunas sociedades ciertas creencias o perjuicios traen efectos negativos para su crecimiento.

En forma constructiva para Vimarco, la cultura organizacional puede constituirse en un foco estratégico que genere ventajas frente a la competencia, porque si es positiva y va mas allá de las paredes de la organización, se pueden llegar a reconocer e identificar al grupo, sin conocer muchos detalles de la misma. En ese sentido Vimarco es reconocido porque todos sus colaboradores poseen valores altamente confiables como el respeto y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones que hacen, que el cliente sienta confianza y seguridad, y quiera contratar sus servicios.

Con base en lo señalado en los párrafos anteriores se puede afirmar que *“La Organización es una unidad social construida intencionalmente y reconstruida, para alcanzar objetivos específicos”*⁶.

Lo que significa que las organizaciones, se alinean y construyen con planeación y se elaboran para conseguir determinados objetivos; así mismo se reconstruyen, es decir, se van replanteando a medida que sus objetivos se alcanzan o en su defecto se redescubren otros medios para alcanzarlos quizás a menor costo y con menos esfuerzo. Es por esto mismo que se considera a la organización como un organismo social vivo y en constante transformación.

En esta dinámica se presenta una condición irrefutablemente necesaria para garantizar la existencia de la organización y esa condición es **el Hombre**, quien necesariamente compartirá un espacio productivo con otras más y cuyo comportamiento va a estar determinado por factores propios de su contexto externo – familia, comunidad, escuela, etc. – los cuales han estructurado en él unas características de personalidad, adoptando otras, producto de su interacción y dinámica laboral.

Cabe resaltar que cada miembro del grupo organizacional, es un ser potencial capaz de renovarse y adaptarse a nuevos ámbitos y experiencias a la vez que puede auto motivarse para hacer de él mismo el principal objetivo que tienda hacia su progreso y desarrollo.

En sintonía con lo anterior, vale decir que uno de los escenarios sociales por excelencia a donde pertenece el hombre es la Organización como elemento clave e importante para que los dos coexistan y logren llevar a cabo sus objetivos.

⁶ TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista Uis- Humanidades. Volumen 27. Bucaramanga 1998. P 92.

Escenario que sin duda para el hombre, posee una dinámica intrínseca que reviste las siguientes características:

- **La persona dentro de la organización es compleja**, consta de una variedad de subsistemas que la hacen sinérgica, debido, a su dinámica psicosocial en la que es capaz de producir y generar en otros sistemas.
- **Es abierta**, porque posee numerosas entradas y salidas para relacionarse con el mundo externo, las cuales no están totalmente definidas y sus relaciones de causa y efecto son indeterminadas. Por esta razón se dice que la organización es un sistema abierto que está en continua interacción con el ambiente y establece un equilibrio dinámico en la medida que mantiene su capacidad de transformación de energía o de trabajo. Sin el flujo continuo de transformación – entrada y salida – no podría sobrevivir y estaría a punto de perder su posición en el medio tanto social como económico.
- **Es entrópica**, con tendencia al desgaste por razones de rutina y débil percepción de su futuro en cuanto a las expectativas de crecimiento o promoción organizacional.
- **Busca equilibrio** entre sus deseos y necesidades, lo que lo hace ser un receptor de fuerzas motivacionales que lo dinamizan en pro de equilibrio y construcción de nuevos aprendizajes.
- **Posee y reconoce límites**, aprende a identificarlos y a la vez a respetarlos.
- **Tiene multiplicidad de objetivos**, algunos de los cuales pueden entrar en contradicción con los de la organización e incluso con su medio social.

- **Presenta influencias externas** que influyen en la persona pero son reguladas con las características de su personalidad.
- **Presenta equifinalidad**, en la medida en que la persona al interactuar dentro de la organización encuentra respuestas positivas a sus expectativas de desarrollo, ello en contraprestación al desempeño de su labor, y genera otro tipo de respuesta autónoma y responsable con el mutuo intercambio por reciprocidad entre los objetivos personales y los de la organización ⁷.

De esta manera es que se logra concebir a la organización como un sistema, con los matices y características que ella implica. Por lo tanto, es importante además de lo anterior tener en cuenta que también ella debe cumplir una función externa en consecuencia y de cara a la sociedad, ya que en últimas es la sociedad quien legitima, respalda y favorece su verdadera existencia y realización.

1.1 FUNCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES EN LA SOCIEDAD

A través de la historia mucho se ha hablado de un principio colectivo con respecto a la organización el cual establece que la organización/empresa proporciona beneficios tanto a sus accionistas, como también a la comunidad. Idea que no sólo se encuentra en un imaginario de sociedad sino que por el contrario ya forma parte de un accionar estratégico organizativo; pues la preocupación por lo social tiende a ser una constante por medio de la cual los seres humanos propenden una vida digna.

⁷ SHEIN, Edgar. El Contrato Psicológico. Ediciones Lumer.1982. Pagina 28.

En cierta forma, así, se le va atribuyendo a la organización una **Función Social** que debe traspasar las fronteras de lo netamente económico para darle campo a un componente social. Visto desde una perspectiva abierta no sólo para el mercado competitivo sino también corporativo ⁸.

Esta aproximación, es la que permite tener en cuenta que la organización es como un sistema de valores, donde las personas y la institución empresarial generan capacidades y potenciales para el logro de sus objetivos compartidos. Es decir, son capaces de implicarse y asumirse dentro de la dinámica organizativa.

En tal sentido, la revisión de la función social de la organización, es el origen de la teoría sobre la existencia de una responsabilidad social hacia la sociedad, basándose en la consideración de la organización como un sistema abierto. Sistema que implica, la supervivencia y posición de la misma en un entorno competitivo que deberá adaptarse a las necesidades e intereses manifestados en un determinado entorno socio – económico, razón por la cual las estrategias que se definan deben estar alineadas con las necesidades del medio.

Dicho de otro modo, el protagonismo social de la organización reclama una mayor consideración de las consecuencias generales de la actividad empresarial, asumiendo una responsabilidad social explícita, ya que los criterios puramente económicos, muchas veces resultan ser insuficientes para constatar la "**eficiencia social**", que está relacionada no sólo con la asignación de recursos, sino también con su utilización. Es decir, que la empresa no debe considerar solo los costos asociados a la producción de bienes y servicios, sino también un justo equilibrio entre oportunidad y su accesibilidad la población.

⁸ Se entiende por corporativo, la dinámica de conjunto o comunidad de personas que hacen y conforman una institución empresarial en sus diferentes niveles.

No obstante, si bien es cierto que el objetivo inicial de la organización es la maximización de beneficios, la búsqueda de esta maximización debe tener muy en cuenta a los distintos grupos de interés, con los cuales se relacionan y/o dependen de ella, ya que son ellos los que legitiman su accionar.

Dentro de esta perspectiva, el enfoque de la función social de la empresa no sólo está delimitada por su relación con los grupos de interés, sino también con su misión dentro de la sociedad. Es decir, la organización como institución social, con valores determinados, cumple un rol de creación de riqueza, generación de empleo, productor de bienes y servicios, pero también cumple un rol de acercamiento y relación con la sociedad, permitiendo un crecimiento equitativo y sostenible para todos sus grupos de interés.

En éste propósito se crea una relación activa y dinámica que por un lado, recoge los elementos que necesita como los *financieros, recursos humanos, materiales, mano de obra, energía, etc.* y por otro, entrega los que genera, en forma de productos y/o servicios lo que permite determinar cuáles son los límites de la organización, y por tanto, conocer también dónde comienzan. Esto es importante destacar, porque a la primera impresión pareciera que el entorno es ajeno a las decisiones de la organización, cuestión que no es así, ya que las organizaciones están irremediablemente vinculadas con las condiciones de ése mismo entorno.

Se reconoce, entonces, a la empresa en un contexto más amplio que la unidad económica en sí, que necesita para ser competitiva y sobrevivir, adoptar estrategias empresariales para cumplir con su función y objeto social.

Sin embargo, para continuar con este análisis, es importante destacar la configuración de dos tipos de entorno:⁹

- Un microentorno, donde la empresa puede de alguna manera, afectar o influir en las variables que en este nivel se encuentran.
- Un macroentorno, donde se encuentran todas aquellas variables que afectan a la empresa y que ésta no puede controlar.

Ante lo cual, a la hora de realizar estrategias en materia de Responsabilidad Social deben considerarse ambos entornos. Primero, porque las empresas deben valorar no sólo las influencias que puedan afectar o influir sobre su entorno inmediato **microentorno** y segundo, porque debe anticiparse a las que eventualmente las puedan afectar, ya sea políticas medioambientales, laborales o económicas y que influyan en sus decisiones empresariales **microentorno**.

En este contexto, las relaciones con los grupos de interés, se desarrollan en diversas dinámicas. Por una parte, los directamente relacionados con las empresas, tendrán sobre ellas un especial interés y un cercano seguimiento de sus actividades; por otra parte, aquellos que no tienen una relación directa, sus actividades serán esporádicas y quizá no tendrán un seguimiento detallado de sus actividades. Sin embargo, y en cualquiera de los casos, la empresa debe considerar e integrar a los diferentes grupos de interés¹⁰.

En síntesis, se deben aplicar estrategias que incluyan a los grupos minoritarios, a los grupos especiales no sólo porque las empresas y los gobiernos necesitan realizar cosas buenas sino porque es una necesidad imperante, la de crear corporaciones y sociedades integradoras para ser competitivas e innovadoras,

⁹ MENDOZA.José M. Macroadministración. Gerencia Estratégica. Universidad del Norte. Barranquilla. 1991. P 6-7.

¹⁰ Definición que se desarrollará más adelante en relación a los Stakeholders.

pues las organizaciones competitivas no pueden tener éxito en un entorno infértil y menos socavando el derecho de bienestar social que le asiste a todo ser humano para lograr vivir dignamente y desarrollarse en una sociedad cualquiera que ésta sea.

Sin embargo, éste significativo aporte debe estar acompañado de un componente no menos trascendental; dado que la empresa u organización cualquiera que sea su objeto de trabajo, se concibe como se mencionó anteriormente; como una Unidad Social, lo cual quiere decir, está llamada a participar del desarrollo de la sociedad a través de una **Responsabilidad Social**, por lo que se hace necesario comprender un poco más los alcances de éste concepto, partiendo del origen del mismo.

1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: MÁS ALLA DE LA FILANTROPÍA

Antes de la década de los sesenta en la sociedad, el tema de la Responsabilidad Social generaba poca atención pues en ese momento, eran las prácticas filantrópicas las que orientaban el accionar social de las empresas. Estas prácticas estuvieron permeadas por una posición ética donde la acción se ejercía de forma voluntaria y espontánea, para el beneficio de la sociedad.

Pese a su intención, la filantropía no alcanzó a crear un auténtico tejido que coordinara los esfuerzos y la potenciación de los recursos en un verdadero compromiso social, por el contrario, ésta práctica se volvió más bien esporádica: *(Si este año nos va bien podemos dar de lo contrario ya no.)* y es precisamente por esta época cuando la mayoría de los Activistas Sociales del mundo, empiezan a cuestionar algunos aspectos en relación a este tipo de actos y al objetivo económico, que se caracterizaba por ser el único que poseían las empresas de

este tiempo. En consecuencia, esta preocupación giró en torno a conocer, cómo a través de la actividad económica se podía lograr un verdadero impacto social.

Ya los años setenta, a su vez representaron una época que marcó el inicio de una **Reacción Social** principalmente en los Estados Unidos. La cual rechazaba el proceder de determinadas multinacionales a las cuales se las señalaba como explotadoras de los mercados, los recursos naturales y de las personas, en los países más pobres del mundo. Así mismo, se les acusaba de dañar igualmente a los trabajadores en el mundo desarrollado, ya que “exportaban” los puestos de trabajo a los países que poseían normas laborales menos exigentes y con menos nivel salarial.

Ante esto, las organizaciones de consumidores y otros grupos sociales empiezan a buscar formas para ejercer el control y establecer los mínimos aceptables en torno a las conductas sociales de las empresas o los negocios multinacionales.

Sin embargo, y a mediados de los setenta, se daría el hecho de que la mayoría de cuestiones sociales fueron dejadas de lado debido a una recesión global. En ese entonces y a comienzos de los 80, la responsabilidad social de las empresas fue objeto de poca atención ya que el énfasis estuvo puesto en la supervivencia de las empresas y por ende, en su posterior crecimiento económico.

Ya en los años 90, el interés por la responsabilidad social volvió a resurgir, haciendo partícipe y responsable a la empresa en la definición del tipo de sociedad que se deseaba tener.

En ese sentido, “la organización estadounidense “Business for Social Responsibility” reitera que ésta fue una década en la que la preocupación por los temas sociales tuvo un crecimiento exponencial en el mundo de los negocios,

pues los gerentes de las diferentes empresas ya empezaban a reconocer cada vez más la importancia del papel de las organizaciones y de ellos como líderes en el bienestar de los países y en la construcción de una sociedad más efectiva y sostenible ¹⁷.

Pero, esta evolución progresiva del papel de las empresas en la sociedad, daría paso a varias implicaciones: De una parte, se hizo más evidente que la buena conducta corporativa no necesariamente afecta en forma negativa los resultados financieros sino que al contrario, tiende a mejorarlos. Consecuentemente, los consumidores fueron impulsados a usar su poder de compra para influir sobre la conducta de las compañías en un amplio rango de temas, tales como seguridad pública, medio ambiente, apoyo a la comunidad, relaciones laborales y otras más.

En ese sentido, la relación **Empresa – Comunidad** se constituyó en un mecanismo positivo que genera beneficios mutuos. Al vincularse una empresa a una causa social, ésta gana pero la comunidad también por cuanto la interacción que se crea supone una interdependencia que las beneficia mutuamente, lo cual se traduce por un lado, en incremento de las ventas, aumento de la fidelidad de sus empleados, e inclusive aumento de su competitividad en los mercados a través del consumo para las empresas, y por otro, para la comunidad (Consumidora), los beneficios se visualizan socialmente en inversiones en salud, educación, vivienda y servicios públicos entre otros.

Otro aspecto que explica esta evolución se refiere a las presiones y exigencias ejercidas por los grupos sociales. Las cuales orientaron la adopción de los siguientes códigos o conductas internacionales ¹⁸.

¹⁷ Revista Ínter forum. Artículo Responsabilidad Social de las Empresas. Alcances y Cuestionamientos. Marzo de 2007.

¹⁸ Ibíd.

- En 1937, la Cámara Internacional de Comercio creó el Código de normas para la práctica publicitaria y el comercio.
- En 1976 la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo, adoptó la Declaración sobre inversión internacional y empresas multinacionales.
- En 1977, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) adoptó la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la política Social.
- En junio de 1998, la Conferencia Internacional del Trabajo, adoptó la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Mediante ésta declaración todos los miembros de la Organización tienen el compromiso de respetar, promover, y hacer realidad los principios relativos a los derechos fundamentales de libertad, asociación, derecho a la negociación colectiva, abolición del trabajo infantil, y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Pese a que las anteriores iniciativas datan más de medio siglo, los años 90 presentaron rasgos novedosos en la lucha de los consumidores o grupos sociales, a saber: ¹⁹

- Aumentó el interés por las cuestiones sociales, particularmente por el trabajo infantil.
- Aumentó la actividad de los sindicatos y de las organizaciones no gubernamentales ONG.
- Se produjo un interés mayor por parte de los medios de comunicación.

¹⁹ Leonardo Schvarstein. La inteligencia social de las organizaciones. Utópica Ediciones. 1996. P 49.

Estos episodios sin duda marcarían el inicio de una nueva etapa para los años posteriores - Siglo XX- Siglo XXI - ya no desde una práctica meramente ética-filantrópica, sino desde el desarrollo de un compromiso social, hecho que daría paso a que las organizaciones empezaran a ver en este compromiso una **ESTRATEGIA** de alcance para lograr mayores beneficios tanto para ella como para quienes rodean su entorno.

Las organizaciones, inevitablemente se ven afectadas por lo que ocurre en su ambiente exterior, así mismo, la sociedad sobrevive de los beneficios generados por las actividades económicas, pero también sufre los impactos de las mismas, es así que el empresario no puede permanecer ajeno a la sociedad que lo rodea.

Por lo tanto, se hace necesario que las empresas cumplan con sus fines económicos, porque en ello va la viabilidad de cualquier organización pero también debe existir la preocupación por la satisfacción de las necesidades sociales de los miembros de la organización y los de la comunidad en que se halla inserta. Es en ésta interrelación que se constituye lo que se conoce como **Responsabilidad Social**, que para el presente trabajo se define como, “ El Conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en los ámbitos, social, laboral, medioambiental y de derechos humanos” ²⁰.

En este sentido, es el Libro Verde el que aporta y divide las áreas de contenido de la Responsabilidad Social en dos grandes bloques, el primero relativo a aspectos internos y el segundo a aspectos externos, estableciendo que la “responsabilidad

²⁰ adaptado del texto. El alcance del concepto de la Responsabilidad Social. BENBENISTE, Sandra. 2002. P 3.

social (...) incluye, además de los trabajadores y accionistas, a un amplio abanico de interlocutores, como por ejemplo: socios, comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente ²¹”.

Tabla 1. Áreas de la Responsabilidad Social en la Organización.

<i>Dimensión Interna.</i> Hace referencia a aspectos relacionados con los empleados y aspectos ambientales en relación con la gestión de recursos naturales en la producción.	<i>Dimensión Externa</i> Gira en torno a los diferentes interlocutores de la organización.
1. Gestión de recursos humanos.	1. Comunidades locales
2. Salud y seguridad en el trabajo.	2. Socios, proveedores y consumidores.
3. Adaptación al cambio.	3. Derechos Humanos.
4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.	4. Problemas ecológicos y ambientales.

Fuente: Unión Europea. 2001. Página 12.

El anterior esquema contiene la variedad de grupos con los cuales la organización interactúa, y sus contenidos se relacionan con:

1. ***Gestión de Recursos Humanos***, incluye la capacitación permanente, mejora de la información en la empresa, mayor equilibrio entre trabajo, familia y recreación, igualdad de retribución y de perspectivas

²¹ Unión Europea. 2001. p 21.

profesionales, participación en los beneficios de la empresa y consideración de la capacidad de inserción profesional.

2. **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**, relacionadas también con las condiciones de trabajo de los contratistas y proveedores.
3. **Adaptación al cambio**, desarrollado en particular con relación a la introducción de consideraciones sociales en las reestructuraciones de las empresas (cursos de reciclaje, financiación, información y diálogo etc.)
4. **Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales**, disminución del consumo de recursos o de los deshechos y de las emisiones contaminantes.

El segundo bloque se refiere a la empresa en torno a los siguientes interlocutores o temáticas.

1 . Comunidades locales, el Libro Verde sugiere la integración de las empresas con su entorno local y la Sociedad Civil.

2. Socios comerciales, proveedores y consumidores, como parte de su responsabilidad social, se espera que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean.

3. Derechos Humanos, se relaciona con disposiciones de instrumentos internacionales de la OIT y de la OCDE en esta misma línea. Se reconoce que se trata de una cuestión compleja, tradicionalmente reconocida como perteneciente exclusivamente a la esfera de los estados, y no se establece con claridad qué derechos son los que debe respetar la empresa, aunque sí se reconoce que “sobrepasan el ámbito de los derechos laborales”.

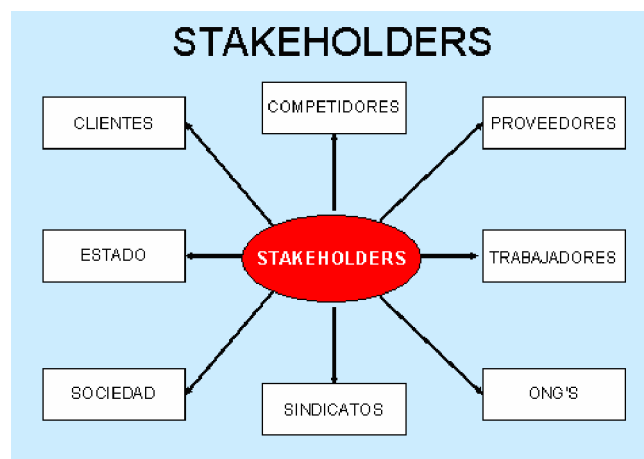
4. Problemas ecológicos mundiales, destaca la importancia de la contribución de las empresas para la consecución de un desarrollo sostenible, mencionando

las disposiciones en esta misma línea del Pacto Mundial y de las directrices de la OCDE.

Por lo anterior, la responsabilidad social lleva implícita uno de los principales aspectos que ha de considerarse importante y necesario a la hora de planear y emprender sus acciones. Este aspecto lo constituye la relación que se genera a partir de las diferentes redes que se tejen alrededor de las personas u organizaciones que se ven afectadas debido a las actividades propias de cada organización. A estos grupos se le denomina **STAKEHOLDERS** ²².

Las organizaciones pueden tener muchos tipos de Stakeholder o también llamados Grupos de Interés, cada una de ellos con diferente nivel de compromiso y de participación, Los grupos anteriormente referenciados se resumen a continuación, con base en la anterior tabla pero de una forma más específica. Ver Figura 2.

Figura 2. Grupos de Interés para la Organización.



Fuente: www.cenefi/compromisosocial/prise.com

²² definición adaptada del Documento base CIES.CARRASCO, Javier. CIES. p

Así mismo, varias son las inquietudes que se entrelazan en este tipo de dinámica organizativa como son: ¿Con quienes me relaciono?, ¿Con base en qué criterios?, ¿Hasta donde debe llegar mi compromiso con ellos? De la respuesta oportuna y acertada a este tipo de inquietudes dependerá en gran medida el éxito en estas relaciones, ya que de lo contrario se puede incurrir es en un desperdicio de recursos o malversación de los mismos ²³.

En suma y para hacer más efectiva la relación con los diferentes Stakeholder se debe tener en cuenta su pertinencia social, efectividad y credibilidad. Esta ultima como factor clave y determinante en la consecución de relaciones exitosas. Además de un establecimiento de objetivos específicos medibles y alcanzables ajustados al tiempo y al contexto en el cual se quiera incidir.

En lo transcurrido del presente trabajo, varios aspectos se han tratado acerca de la Responsabilidad Social, ahora, tratará de hacerse una aproximación a la misma temática vista como una estrategia.

1.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL VISTA COMO UNA ESTRATEGIA EMPRESARIAL.

La dirección de una organización es la que establece los valores que han de regir su accionar, es la que fija el rumbo y determina las prioridades a ser atendidas en el mediano y largo plazo. Se expresa en la fijación de las estrategias y de las políticas globales y es responsable de asegurar su cumplimiento. La misión y la visión que la dirección de una organización establezca, explícita o implícitamente, deberá tener en cuenta el contexto dentro del cual los miembros tomarán sus decisiones y emprenderán sus acciones.

²³ Ibíd. P 3.

La estrategia de una empresa es una manifestación de las políticas de la misma. Por lo tanto la decisión política de la organización para el cumplimiento de su responsabilidad social, se expresará mediante su estrategia. Ésta será el reflejo del compromiso que la organización tenga con la sociedad en la que está inserta, el cual podrá ser mayor o menor dependiendo de la voluntad de la empresa.

En función de la importancia que la empresa le dé a la responsabilidad social, es posible distinguir, según Leonardo Schvarstein, tres tipos de estrategias:²⁴

- La estrategia de mínimo cumplimiento de la responsabilidad social, en la cual el objetivo de lograr la eficiencia de la empresa se antepone a la consideración de los bienestar sociales. La preocupación por los otros es en este tipo de estrategias una restricción para el logro de dicha eficiencia, es algo con lo que hay que cumplir porque lo imponen los requerimientos legales. En este tipo de estrategias, que Schvarstein denomina *estrategia de asistencia*, se trata de cumplir los mínimos requerimientos legales al menor costo posible. Se limita a cumplir con la “responsabilidad exigible”.
- La estrategia que busca superar con creces el cumplimiento de los requerimientos legales mínimos pero sin pretender modificar las condiciones del entorno, es aquella que Schvarstein denomina *paritarismo*. La adopción de esta estrategia por parte de la organización demanda una política de gobierno que tienda a restituir el equilibrio perdido, el cual implica que todos tengan satisfechas las necesidades sociales básicas.

²⁴ SCHVARSTEIN. Leonardo. “ La inteligencia social de las organizaciones ”.

- La estrategia que implica la extensión del campo de análisis y de intervención social de la organización al ámbito comunitario es la que Schvarstein denomina *proyecto comunitario*. Mientras que las dos primeras estrategias se centraban en recibir y en intercambiar respectivamente, ésta se centra en la necesidad de dar. Las organizaciones que la adoptan entienden que sólo de esta manera se pueden lograr cambios radicales en la cuestión social.

Esta clasificación solamente pretende mostrar los distintos grados de compromiso que una empresa puede tener para con la sociedad. No son necesariamente excluyentes entre sí, ya que pueden aplicarse complementariamente en distintos ámbitos (interno y externo) y a distintos grupos de interés. Así, una organización podrá adoptar, por ejemplo, una estrategia paritaria para todos sus empleados y otra asistencial para los adultos mayores de su comunidad inmediata, según sea el caso.

Así mismo, la Responsabilidad Social debe ser asumida, no solamente para fortalecer su imagen o posicionar una marca, sino para consolidar las relaciones en torno a la responsabilidad que le asiste en cuestiones sociales. Ello, enmarcado en un plan de compensación que propenda por un bienestar común y ante todo sostenible, ya que de nada sirven medidas improvisadas o paliativas. Es en esta forma que se construye como estrategia.

Los siguientes son algunos de los beneficios que podría tener la organización al implementar la Responsabilidad Social como una estrategia ²⁵.

²⁵ Ibíd. P 216.

- Facilita la consecución y óptimos resultados de su plataforma estratégica (misión, visión, y objetivos).
- Define mejor las bases de relación con todos sus colaboradores, a través de políticas consistentes y sostenibles en el tiempo.
- Establece un norte para las relaciones a largo plazo con sus proveedores, tendiendo bases sólidas de interés mutuo, generándole una mayor ganancia económica.
- Crea referenciales independientes para la empresa y sus colaboradores, imprimiendo mayor consistencia a sus líneas de acción.
- La Responsabilidad Social por ser sensible a todo tipo de satisfacción crea un clima de confianza y fidelidad entre sus clientes internos y externos. Hecho que está en relación con el rendimiento económico.
- Aumenta el espíritu de trabajo en equipo y disminución de faltas en el personal. Lo que le significaría menos costos laborales a la organización.
- Posicionamiento y ventajas frente a la competencia ²⁶.

En síntesis, la responsabilidad social no debe constituirse en un acto altruista, por el contrario ha de ser principalmente una política concreta de bienestar, que se caracterice por una articulación sistemática de los empresarios con el bien común, ya que la sociedad actual requiere y necesita una integración sistemática de sus actividades en la estrategia de negocio cualquiera que sea la organización.

De igual manera, se da la existencia de unas áreas de acción, en la cuales la empresa/organización, puede aplicar prácticas y políticas de responsabilidad social, y estas son:

²⁶ Ibíd. P 216.

- * Misión, visión y valores éticos.
- * Gestión de los recursos humanos y entorno laboral.
- * Gestión del impacto medioambiental.
- * Compromiso y desarrollo de la comunidad.
- * Relacionamiento con grupos de interés o Stakeholders.

En suma, el abanico de posibilidades que tiene la empresa para iniciar sus acciones en responsabilidad social es amplio y muy variado. Por eso todos los esfuerzos deben estar orientados tanto a la producción como al impacto social, en una combinación de estrategias. Las acciones con responsabilidad social no son un gasto, son una inversión que genera ganancias y utilidades en algunos casos a corto ó a mediano plazo - Este precepto tiene que empezar a hacer parte de una cultura empresarial —. Pues, realmente cuando se adquiera consciencia de que la Responsabilidad Social es una inversión que produce retornos en utilidades, los empresarios y directivos asumirán un liderazgo positivo en el tema, y esto más que probable, debe procurar ser una realidad, hacer de la responsabilidad social una acción de ganancias para todos en aras de la justicia social.

2. LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN EL MARCO DEL SECTOR TERCIARIO

2.1 EL SECTOR TERCIARIO

El objeto de cualquier sistema económico es la producción de bienes y servicios, tendientes a la satisfacción de las necesidades que demanda la sociedad en general. En éste sentido una de las principales actividades que se llevan a cabo en el anterior sistema es, la **producción**, la cual se destina al **consumo**, que a su vez representa otra actividad fundamental.

Sin embargo, no todo lo que se produce se dedica al consumo, algunas veces queda un remanente que es utilizado para la **inversión** en otros bienes. Y de ésta manera empieza otra vez el mismo sistema ó ciclo de producción.

En efecto, la producción, el consumo, y la inversión, constituyen las actividades básicas y fundamentales para el funcionamiento del sistema económico. En donde las actividades en el orden económico hacen parte de diversos sectores los cuales se agrupan en 3 grandes categorías:

Sector primario, abarca las actividades basadas primordialmente en la transformación o explotación de los recursos naturales. Estas actividades son, por ejemplo, la agricultura, la ganadería, la pesca, y las industrias de extracción de minerales.

Sector secundario, se compone de las actividades en las que hay un mayor grado de transformación de los insumos. Estas actividades se desarrollan en lo que comúnmente llamamos actividades industriales, tales como la fabricación de químicos, cauchos, plásticos, zapatos, textiles, confecciones y aparatos de alta tecnología.

Sector terciario, comprende todas aquellas actividades en las que el resultado del proceso de producción no es un bien tangible sino un servicio intangible. Entre estas actividades encontramos, la educación, el transporte, los servicios financieros, y de seguridad entre otros.

A nivel mundial, aunque las dinámicas económicas internas son diferentes, también presentan la misma categorización. Así mismo es posible apreciar en la Figura 2, el porcentaje que se presenta en cada uno de los tres sectores de dicha dinámica.

Figura 3. División de la producción en el mundo. (Año 2006)



Fuente: www.banrep.gov.co/

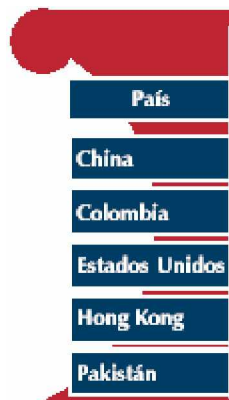
De acuerdo al anterior esquema, se infiere que la distribución de la economía global se concentra principalmente en el sector Servicios con un 67 % de la producción anual debido a que la mayoría de países en el orden mundial son países industrializados o tecnificados que basan sus economías en las actividades resultantes de los procesos de producción, más que en la transformación de recursos o insumos como se constituyen los dos primeros sectores.

Pese a que el resultado alcanzado por el sector ha servicios ha sido preponderante hasta lograr una relativa estabilidad y crecimiento económico, aún

quedan grandes problemas por resolver; por ejemplo: La desigualdad, pobreza y exclusión, lo que ha generado una tensión entre Estabilidad-Crecimiento Económico y Gobernabilidad sobre todo en los países que constituyen la América Latina.

Quizá una razón negativa por la cual se da este tipo de resultado sea el mismo modelo económico primario-exportador y de servicios que no ha logrado integrar a una parte importante del aparato productivo en la economía de mercado, sumado con la debilidad de los Estados que no logran cumplir la función de redistribución de los recursos y las oportunidades equitativamente y para todos. Así mismo la siguiente figura muestra el peso de cada sector productivo en las economías de cinco países diferentes.

Figura 4. Diversas economías mundiales. (Año 2006)



País	% del producto correspondiente al sector primario	% del producto correspondiente al sector secundario	% del producto correspondiente al sector terciario
China	15,4	51,1	33,5
Colombia	13,9	30,3	55,8
Estados Unidos	2,0	23,0	75,0
Hong Kong	0,1	12,8	87,1
Pakistán	23,6	25,1	51,3

Fuente: www.banrep.gov.co/

La anterior Figura tiene como común denominador que las economías concentran sus principales actividades en el sector de los servicios debido a las razones que anteriormente se presentaron. Para Colombia éste mismo sector, presenta una concentración del 55,8 % hecho que se constituye en uno de los principales dinamizadores de la economía local y es que en un país con las características

que presenta Colombia, la demanda por servicios como educación, salud, transporte, servicios financieros, y de seguridad entre otros, se hacen cada vez mayores e incluso prioritarias.

Con base en esto, la seguridad privada hace parte importante de este esquema económico y de servicios, por cuanto las amenazas tanto al hombre como a sus bienes están latentes en cada uno de los momentos que constituyen sus actividades diarias. Es allí donde las empresas de Seguridad y de vigilancia privada, generan su demanda y ofrecen sus servicios, contribuyendo así al crecimiento de este sector.

Para ahondar un poco más en este tipo de servicio – *Vigilancia y Seguridad Privada* - se hace relevante conocer el entorno en el cual se desarrolla y el papel que está llamada a cumplir en la sociedad.

2.2 SERVICIO, VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA.

Dentro de los cambios diarios que experimenta la sociedad, resulta cada vez más evidente la importancia que el sector de seguridad privada ha alcanzado. La evolución que ha experimentado en los últimos años, la ha llevado a tener un fuerte crecimiento y una gran demanda en todas sus áreas. En consecuencia, se ha convertido hoy, en una pieza fundamental enfocada a la protección tanto de la vida de las personas como de sus bienes materiales ya sea por una causa circunstancial o intencional.

La anterior acepción, se complementa con el concepto general que se tiene de **seguridad** privada, la cual se configura como:

“Aquella disciplina que se ocupa de la protección de la persona y su patrimonio, contra todos los riesgos que tienen su origen en el delito, es decir, donde media siempre la agresión típica, antijurídica y culpable cometida por otro hombre” ²⁷.

Así mismo se complementa con el concepto de seguridad física, que “es el prestado por empresas particulares y privadas; cuyo ideal es el de proteger a todos y cada uno de los ciudadanos en su vida, honra y bienes” ²⁸.

A nivel mundial, la seguridad de las personas se ha visto constantemente amenazada, por cuenta de los últimos actos violentos que se viven y que registran los diferentes medios de comunicación; actos que suceden a toda escala, en cualquier parte del mundo, y que sin duda comprometen la seguridad personal, psicológica y material de las personas. Quizá uno de los que más recuerda la humanidad es, el ataque a las torres gemelas en la ciudad de Nueva York en los Estados Unidos. Este suceso atroz y a la vez triste, lamentablemente dejó incalculables pérdidas no sólo humanas, sino también materiales. Sin embargo, tal hecho llevó a que las personas de todo el mundo, tuvieran una preocupación mayor tanto por su seguridad como por sus bienes.

Ya en el contexto más local, otro tipo de hechos amenazan la seguridad de los colombianos, sin embargo no son menos preocupantes. Secuestros, homicidios, asaltos, y atentados a estructuras físicas son entre otras las amenazas más constantes a las que se ven abocadas y expuestas la gran mayoría de los colombianos, realidad que infortunadamente ya se convirtió en una constante.

²⁷ ARBELAÉZ ARBELAÉZ, Hernán. Introducción al estudio de la seguridad en Colombia .Santa fe de Bogotá 2005. P 46.

²⁸ Ibíd. P. 46.

Es precisamente en éste contexto y en respuesta a lo anterior, que se configura la existencia y el objeto social de las empresas de Vigilancia y Seguridad. Las cuales se definen como:

“Organizaciones privadas o particulares que prestan a través de los diferentes servicios que ofrecen; Protección y Custodia a todos los ciudadanos que sientan amenazada su vida, honra y bienes”²⁹.

Así mismo, los mayores demandantes de los servicios que ofrecen estas empresas de seguridad privada en el país se encuentran en el comercio, banca, entidades del gobierno, industria y los sectores empresarial y residencial, en las áreas rural y urbana.

Según datos de la Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada³⁰ que se presentan en la Tabla 2, en Colombia operan legalmente más de dos mil quinientas empresas:

²⁹ Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Colombia. Ley 62 del 12 de agosto de 1993.

³⁰ Organismo encargado de Vigilar y Regular las actividades de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia.

Tabla 2. .Empresas de Vigilancia y Seguridad que funcionan de forma legal.

Empresas de vigilancia y seguridad privada	567
Cooperativas de vigilancia	150
Personas naturales y jurídicas (asesores e investigadores en seguridad)	391
Departamentos de seguridad	1517

Fuente: Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, marzo de 2006.

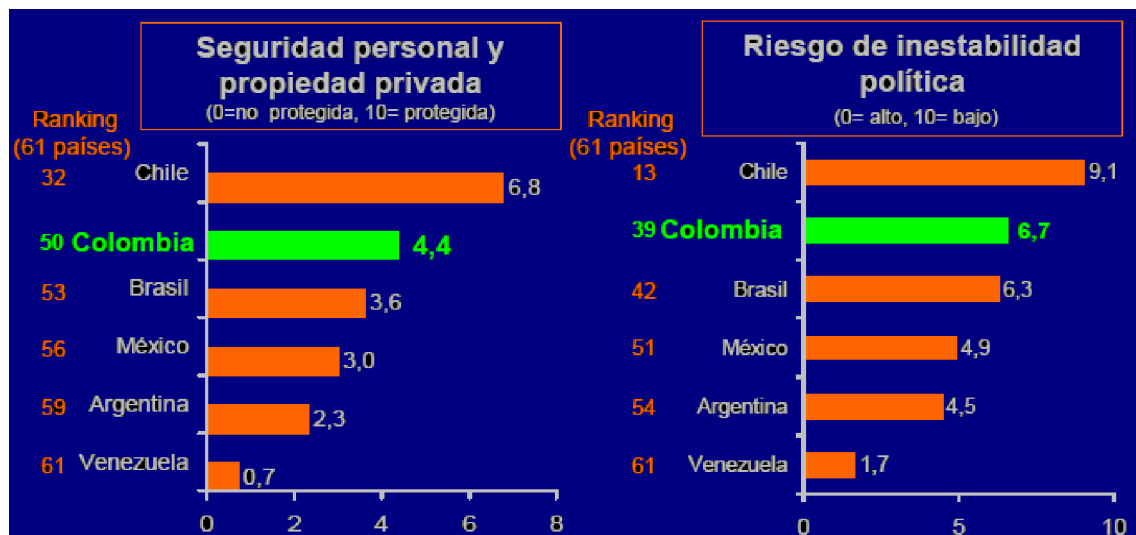
Dentro de este marco y según los anteriores registros, se considera que éste tipo de organizaciones son generadoras de más de 130.000 empleos directos (cifras del año 2007) y poco más de 4.000 indirectos. A su vez se señalan en la legalidad 567 empresas de vigilancia y seguridad privada; 1517 departamentos de seguridad, 150 cooperativas de seguridad, y se encuentran inscritas 391 personas naturales y jurídicas, como consultores, asesores e investigadores en seguridad que ofrecen una oportunidad de empleo.

Se constituye entonces esta actividad, en una de las que más generan empleo calificado en el país por medio de la ventas de servicios como: Vigilancia fija, Vigilancia Móvil, Escoltas, Patrullaje Motorizado, Seguridad Electrónica (Circuito Cerrado de Televisión), Monitoreo (Atención y Reacción de Alarmas), asesorías y Estudios de Seguridad, Caninos Rondas y Supervisiones, Blindaje y Polígrafo, contribuyendo en parte a solucionar la problemática de empleo y disminuyendo

también los riesgos que padece la sociedad debido a la inseguridad reinante, permitiendo recuperar la confianza de los ciudadanos a la vez que se posiciona como un actor importante dentro de la economía nacional.

En concordancia con esto, Colombia en los últimos 6 años ha logrado aumentar los niveles de protección de seguridad y presenta una disminución en los niveles de riesgo a diferencia de países como Brasil, México, Argentina y Venezuela. Los indicadores que se presentan en la Figura 4 reflejan los positivos resultados a nivel nacional.

Figura 5. Indicadores de resultados en los años 2002- 2007.



Fuente: World Competitiveness Yearbook 2006-IMD.

La anterior figura muestra el lugar preponderante que ocupa Colombia en los últimos cinco años alrededor de dos importantes componentes. La Seguridad personal y propiedad privada, y la inestabilidad política en un ranking de 61 países, entre los que se destacan los de América Latina.

Con respecto al primer componente presenta un 4.4% de favorabilidad en un rango de 0-10. Lo que significa que el nivel de protección en el país para los ciudadanos en general ha aumentado y se ve reflejado en un aumento de la confianza personal y de inversión. Así mismo, se encuentra por encima de países como México y Brasil, los cuales a diferencia de Colombia en los últimos años han aumentado la desprotección de sus ciudadanos. El segundo componente a su vez, presenta el mismo rango en una relación de alto-bajo, donde el país en cuestión posee un 6.7% que se cataloga como riesgo bajo en relación con la inestabilidad política que puede sufrir un país.

Si bien este breve pero importante indicador refleja los significativos avances que ha tenido la seguridad en el país, no se puede desconocer la contribución que han hecho las empresas privadas de Vigilancia y seguridad a este componente.

Otro indicador interesante y que da cuenta del estado actual de la vigilancia privada en el país, es el que entrega **la Encuesta de Opinión Industrial Conjunta (Eoic)**, en el que según éste instrumento:

En junio de 2003 la inseguridad era la segunda preocupación más sentida para los empresarios del país. **En el 2004**, pasó a ocupar el séptimo lugar entre los más preocupantes y, **en junio del 2005** llegó al octavo puesto de una lista de 11 seleccionados, lo que denota un crecimiento muy importante y significativo en las inversiones en seguridad mayoritariamente desde el sector privado. En contraste, hace una década, este campo representaba el 0,5 % del Producto Interno Bruto (PIB) y hoy está aportando el 2 %. Sumado a ello la facturación por este concepto pasó de 1,5 billones de pesos en el 2002 a 2,5 billones en el 2006 ³¹.

³¹ Estadísticas según la Asociación Nacional de Industriales. ANDI. Colombia. 2006.

Se determina que en este último año, la ciudad que más invierte en este campo es Bogotá con 1,2 billones de pesos anuales, la mitad del total. Le sigue Medellín con 250 mil millones de pesos (10 por ciento) y Cali con 225 mil millones (9 por ciento). Las demás ciudades se encuentran por debajo de este estimado.

Por lo tanto, cifras como éstas dan idea de la enorme tarea y el papel que cumple la Vigilancia y Seguridad Privada en el país, ya que se enfoca no sólo hacia la protección de los bienes, sino también a garantizar que otros frentes como los escoltas, las empresas transportadoras de valores o las compañías de blindaje cumplan con este importante servicio, hecho sustentado en la confianza de los industriales y demás organizaciones que demandan los servicios.

Sin embargo, este positivo esfuerzo, en algunas ocasiones se ve empañado por la existencia de empresas de seguridad privada que operan al margen de la ley, es decir en la ilegalidad. Sobre este punto, la Federación Nacional de Comerciantes **FENALCO** estima que más del 15 % (año 2007) de estas empresas actualmente funcionan en el país y se caracterizan por no estar en regla, ni autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia, por pactar con los usuarios tarifas en la prestación del servicio por debajo de lo que ordena la ley, no ofrecen garantías laborales a los trabajadores, ofrecen salarios muy bajos y poseen personal no capacitado, situación que genera automáticamente inseguridad a quienes las contratan.

En el transcurso del año 2007, la Supervigilancia impuso 46 sanciones contra empresas de vigilancia, transportadoras de valores y departamentos de seguridad en las empresas. Así mismo, imputó 255 medidas cautelares contra empresas ilegales de vigilancia y existían 722 procesos en etapa de investigación.

En éste sentido el cliente o usuario debe ser consciente de los riesgos materiales

y legales a los que se expone y de la contribución negativa que le esta generando a la economía del país. Por ello FENALCO recomienda tener en cuenta recomendaciones como:

- Verificar que la empresa que ofrece el servicio este debidamente autorizada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Verificar que la licencia de funcionamiento esté al día y puedan prestar el servicio.
- Solicitar un paz y salvo ante la Superintendencia que mostrará las posibles multas y sanciones que se le haya impuesto por incurrir en algunas irregularidades.

Para ayudar a contrarrestar este tipo de acciones, se creó un organismo al cual se le denominó, **LA SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA** ³², la cual se crea con la expedición de la Ley 62 del 12 de agosto de 1993, y le concede facultades al Presidente para determinar su estructura orgánica, objetivos, funciones y régimen de sanciones de la Superintendencia, para cuyos efectos se expidió el Decreto 2453 de 1993.

Por lo tanto a este ente le corresponde ejercer el control, inspección, vigilancia y sanciones sobre la industria y los servicios que presten todas las empresas de vigilancia y seguridad del orden nacional.

Complementario a lo anterior, existe un marco legal que da las bases legítimas a la vez que fundamenta la existencia y objeto de trabajo de las empresas de vigilancia.

- Constitución Política de Colombia 1991.

³² Organismo del orden nacional, encargado de vigilar las empresas de Vigilancia y Seguridad Privada.

ART 13 "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

ART 25 "El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas".

ART 26 "Toda persona es libre de escoger profesión u oficio (...)."

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, contempla:

ART 1° "Todos los seres nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros."

ART 3° "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona."

ART 7° "Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tiene derecho a igual protección contra la discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación."

- Decreto 356 de 1994. Estatuto Nacional de vigilancia y seguridad privada.

ARTICULO 73.- Objetivo de la vigilancia y seguridad privada. "La finalidad de los servicios de vigilancia y seguridad privada, en cualquiera de sus modalidades, es la de disminuir y prevenir las amenazas que afecten o puedan afectar la vida, la integridad o personas, el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre bienes de

la persona que recibe su protección, sin alterar o perturbar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas de la ciudadanía y sin invadir la órbita de competencia reservada a las autoridades".

Finalmente, y dado el anterior contenido, se puede afirmar que las empresas de vigilancia y seguridad privada, contribuyen potencialmente a la sociedad, al prevenir, y disminuir cualquier amenaza, no sólo contra la vida sino también contra los bienes de sus ciudadanos como también al generar empleo. Y es precisamente aquí donde se fundamenta el importante papel que cumplen las empresas de Vigilancia privada en la sociedad.

Pero ésta contribución que hacen las empresas a la sociedad también se ven reflejadas desde sus acciones de responsabilidad social. Por ello en las últimas décadas, éstas se han venido sumando a un movimiento impulsor que se ha ido desarrollando principalmente en algunos países de Europa basado en la Responsabilidad social empresarial, hecho que sin lugar a duda hace necesario que las empresas pasen de las declaraciones de principios a su puesta en práctica. A continuación se hará una descripción de los diferentes enfoques adoptados por los diferentes organismos Internacionales en relación a dicho tema dada la importancia que reviste el mismo para el presente trabajo.

2.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL MARCO DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ³³.

Las siguientes son algunas aproximaciones al tema, en relación a los Organismos Internacionales, tanto de carácter público (UE, ONU, y OCDE) cómo privado

³³ http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_commissionsact.htm

(WBCSD y CSR Europa), tras presentar un breve perfil de la iniciativa en la que se enmarcan.

1. Comisión de las Comunidades Europeas (Unión Europea):

Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas.

En la Cumbre de Lisboa del 23 y 24 de marzo de 2000, la Unión Europea estableció para la siguiente década el objetivo estratégico de convertirse en “la economía más competitiva y dinámica, basada en el conocimiento, capaz de un crecimiento económico sostenible con más y mejores empleos y una mayor cohesión social”³⁴, haciendo por primera vez una llamada expresa a las empresas en torno a su responsabilidad social. Unos meses después, el Consejo Europeo de Feira de junio de 2000 acordó iniciar un proceso de diálogo europeo para la promoción de la responsabilidad social corporativa con la publicación del *Libro Verde: Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*.

En el Libro Verde, la Responsabilidad Social de las Empresas se define como la Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

2. Organización de las Naciones Unidas: *Global Compact*

En enero de 1999 Kofi Annan, Secretario General de Naciones Unidas propuso por primera vez la idea del *Global Compact* (GC) o Pacto Mundial ante el Foro

³⁴ *Ibíd.*

Económico Mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la “adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”, promoviendo la construcción de los pilares social y ambiental necesarios para mantener la nueva economía global tras una serie de reuniones preparatorias entre empresas, representantes de distintas agencias de Naciones Unidas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil.

La fase operativa del *Global Compact* fue oficialmente lanzada en julio de 2000 y actualmente, varios cientos de empresas de todo el mundo lo han suscrito. Como recientemente mencionó Kofi Annan en Madrid en su presentación ante representantes de empresas e instituciones sociales españolas, el *Global Compact* supone una “herramienta para renovar los esfuerzos de diálogo y cambio social”.

Aunque, el Global Compact no menciona ni define expresamente el concepto de responsabilidad social en su texto, integrado por una breve declaración de principios, de los documentos de presentación elaborados por Naciones Unidas se deduce que esos principios integran la responsabilidad de la empresa o ciudadanía corporativa responsable. En este sentido se menciona por ejemplo que el “GC es un instrumento posicionado de forma única para promover los objetivos de la ciudadanía corporativa global y la responsabilidad social”.

3. Global Reporting Initiative: *Sustainability Reporting Guidelines*

Promovida desde 1997 por la Coalición for Environmentally Responsible Economies (CERES) y por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Global Reporting Initiative (GRI) es desde el 4 de abril del 2002 una institución internacional independiente, dotada de una estructura de

gobierno en la que participan diversos grupos interesados (empresas, instituciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, consultores etc.). Su principal objetivo es el desarrollo de informes corporativos de sostenibilidad (incluyendo aspectos de ámbito ambiental, social y económico) armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera.

Para el cumplimiento de su misión la Global Reporting Initiative (GRI) elabora y difunde las *Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, aplicables de forma voluntaria por “organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios”.

El objetivo de éstas Directrices es “ayudar a las empresas y a sus *stakeholders* a describir y articular mejor su contribución global al desarrollo sostenible” ³⁵.

En cuanto a definiciones conceptuales, la Global Reporting Initiative (GRI) adopta un planteamiento operativo y pragmático y aunque no define expresamente los conceptos de responsabilidad social corporativa o sostenibilidad está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión, En las Directrices se menciona que se utilizan los términos “elaboración de memorias de sostenibilidad” como sinónimos de “elaboración de memorias de ciudadanía”, “elaboración de memorias sociales”, “elaboración de memorias de triple cuenta de resultados” y otros términos que abarcan las dimensiones económica, ambiental y social de la actuación de una empresa.

³⁵ Global Reporting Initiative, 2002, P. 49-50

4. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico: ***Revised OECD Guidelines for Multinational Enterprises (2000)***

Las *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales* (en adelante Líneas Directrices), elaboradas en 1976 y revisadas en el año 2000, contienen recomendaciones sobre aspectos sociales y ambientales realizadas por 33 gobiernos (los miembros de la OCDE más Argentina, Chile y Brasil) a las empresas multinacionales, o que operen en estos países y como tal son en la actualidad el único código de conducta multilateralmente adoptado.

Dichas líneas directrices promueven la responsabilidad y transparencia corporativas a través de “Principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable compatible con las legislaciones aplicables”.

En este sentido, los gobiernos de los países miembros, se han comprometido a promover estas líneas Directrices y su puesta en práctica se articula en cada país a través del Punto Nacional de Contacto (PNC). La OCDE ha insistido y ha sido reiterativa al suponer la consecución de una buena práctica para todas las zonas geográficas donde operan las empresas.

Aunque las Líneas Directrices no definen expresamente el concepto de responsabilidad social corporativa, entre sus objetivos se menciona el de “potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible” para “garantizar una coherencia entre los objetivos sociales, económicos y ambientales”.

5. World Business Council on Sustainable Development

El World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) o Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible es una red de 160 empresas internacionales de más de 30 países promovida por el empresario suizo Stephan Schmidheiny durante el período previo a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992.

El WBCSD considera que la Responsabilidad Social Corporativa es un elemento clave para un futuro sostenible y desde 1997 el WBCSD ha querido contribuir en torno al debate de la Responsabilidad Social, ofreciendo una perspectiva empresarial sobre el tema. Para ello ha impulsado una serie de diálogos de **stakeholders** o partes interesadas en todos los continentes.

Uno de los objetivos del grupo de trabajo constituido en el seno del WBCSD en torno a este tema, integrado por más de un centenar de miembros, ha sido el desarrollar un concepto de Responsabilidad Social e identificar sus elementos constitutivos.

Los resultados de este proceso se recogen en los documentos *Corporate Social Responsibility: Meeting Changing Expectations* (1999), y *Corporate Social Responsibility, The WBCSD's Journey* (2002), y es así como en estos dos últimos documentos, se define la Responsabilidad Social como, el “compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” ³⁶.

³⁶ Ibíd.

6. Corporate Social Responsibility Europe

Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe) es una red de ámbito europeo creada en 1995 por 48 empresas europeas con el nombre de European Business Network for Social Cohesion.

“la Responsabilidad Social es entendida generalmente como la expresión del compromiso de una empresa con la sociedad y la aceptación de su rol en ella. Esto incluye el pleno cumplimiento de la ley y acciones adicionales para asegurar que la empresa no opera a sabiendas en detrimento de la sociedad. Para ser efectivo y visible, este compromiso debe estar respaldado por recursos, liderazgo y ser medible y medido” ³⁷.

Por otra parte, en la Fundación Empresa y Sociedad, el socio español de CSR Europe, define la Responsabilidad Social “a efectos de este informe” como “el operar una empresa de una forma que excede las expectativas generales que la sociedad tiene con relación a las empresas. La Responsabilidad Social es más que una colección de prácticas específicas o iniciativas ocasionales motivadas por razones de marketing, relaciones públicas u otros beneficios para la empresa. Debe ser vista como una serie completa de políticas, prácticas y programas que están integrados en todas las operaciones y políticas de la empresa” ³⁸.

Comprendida de ésta forma la Responsabilidad Social y a falta de definiciones consensuadas en torno al concepto, resulta más clarificador poder impulsar la Responsabilidad Social teniendo en cuenta a los distintos organismos internacionales públicos y privados que impulsan el tema desde sus documentos de trabajo.

³⁷ <http://www.csreurope.org>

³⁸ http://www.csreurope.org/csr_europe/nationalnetworks/nationalnetworksframes.htm?content

3. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa Vigilantes Marítima Comercial VIMARCO es una organización del Grupo VIMARCO LTDA dedicada a la prestación de servicios de seguridad privada desde hace 33 años; grupo que en la actualidad, cuenta con once regionales en todo el país las cuales congregan a más de cinco mil hombres en todos sus procesos operativos.

3.1 RESEÑA HISTORICA VIMARCO SEGURIDAD.

Hacia el año de 1960 en la ciudad de Cartagena, el Capitán de navío Jorge Berrio Posada, dedicado a las actividades marítimas y portuarias atiende los requerimientos de algunos trabajadores-contratistas del puerto de Cartagena en relación a la creación de un medio por el cual, él se encargara de organizar la custodia de los materiales y equipos de estas personas, petición hecha al Capitán, debido al aumento de la inseguridad en este sector marítimo, y a la inexistencia de un ente prestador de este tipo de servicio en aquel tiempo.

Preocupado también por la inseguridad en el puerto, el señor Jorge Berrío, asume esta iniciativa junto con otros colaboradores, alternándola con su trabajo y así se empieza a gestar inicialmente de forma incipiente la organización.

Mas adelante, a estos primeros requerimientos se unieron los pedidos de otras firmas del sector de Mamonal en Cartagena, viéndose entonces la necesidad de organizar una sección específica que se dedicara a atender tanto los aspectos operativos propios de la vigilancia, como los relativos a nómina y a la administración general del personal contratado para esta labor.

Dado el auge de esta actividad, se gestiona ante el Ministerio de Defensa Nacional la formalización de una Compañía de Vigilancia privada el 12 de junio de 1975 tiempo en el cual se le otorga la licencia de funcionamiento que daba vida jurídica y legal a la compañía que se denominó **VIGILANTES MARITIMA COMERCIAL LTDA.**

Posteriormente y debido a la demanda de los servicios que venía prestando Vigilantes Marítima Comercial Ltda la licencia que inicialmente fue otorgada para la ciudad de Cartagena se amplió para todo el Departamento de Bolívar.

Con el transcurrir del tiempo se dieron condiciones varias que llevaron la gerencia a abrir oficinas en la ciudad de Sincelejo y fue así como previa la obtención de la Licencia de funcionamiento correspondiente, expedida por el Ministerio de Defensa Nacional en Marzo 17 de 1.980 según Resolución N° 497 se iniciaron actividades de vigilancia en esa oficina en calidad de sucursal.

La dinámica empresarial impuso nuevos ajustes en la organización administrativa de la empresa bajo la dirección del Sr. Capitán Jorge Berrío Posada, quien previos estudios y análisis junto a su equipo de trabajo diseñaron estrategias de ensanche y de diversificación en la actividad comercial y con relación al mercado mismo, habiendo dictado políticas y trazado directrices que permitirían una organización administrativa y operativa más funcional y ordenada, ya que la actividad de la vigilancia crecía en calidad y en cantidad en Cartagena, con igual logro en otras ciudades de la Costa Colombiana.

En asamblea extraordinaria en Septiembre 5 de 1.994, se dispuso una reestructuración total al interior de la organización, habiéndose tomado en esta

ocasión la decisión de que fuera la Junta de Socios en calidad de Junta Directiva la que en adelante rigiera los destinos de la Organización Marítima Comercial”.

Fue así como la Junta Directiva inició los ajustes del caso y dictó las políticas y directrices pertinentes, comenzando a mediados de 1995 el proceso en firme de la gran modernización y cambio de cultura administrativa y operativa con énfasis en Vigilantes Marítima Comercial como ya se dijo, proceso éste que viene mostrando los frutos de esta transformación que ha hecho posible su ensanche y prestigio tanto en el ámbito de la Costa Atlántica, como en el interior del país.

En Enero de 1.997 se inician los estudios para reordenar las estructuras de tal forma que la compañía se ajustara a la realidad de su entorno nacional, fué así como se definió la Visión, Misión, Principios y Valores corporativos y se formuló el plan de desarrollo estratégico derivando de éste los proyectos y consecuentes planes de acción que desde entonces rigen los destinos institucionales.

El crecimiento organizacional ocasionado por la atención de clientes nacionales dentro del contexto del nuevo marco estratégico, demandó nuevos ajustes, se efectuaron inversiones y gestiones importantes tendientes a adquirir la capacidad de ofrecer alternativas de seguridad integral que se convirtieron en respuestas empresariales como la participación en la creación de la Academia Nacional de Seguridad ANALSE Ltda., la creación de la Compañía de Seguridad Electrónica SEACURITY S.A. y la vinculación al holding de las compañías especializadas en el negocio de los seguros generales COLCORDES Ltda. y B.T Seguros LTDA.

Este crecimiento llevó a la apertura de una sucursal en **Bucaramanga**, como una estrategia de expansión en el territorio nacional, donde después de realizarse estudios de factibilidad, empieza a funcionar bajo el amparo de la Licencia de funcionamiento emanada del Ministerio de Defensa, en febrero de 2004 con

autorización para operar en la mayoría de municipios del Departamento de Santander.

Dada la magnitud de la demanda por servicios, se empezó a operar con más de 60 guardas de seguridad, en su mayoría hombres, dándosele a la oficina de Bucaramanga la categoría de sede principal, pues desde allí se expandió hacia Cúcuta, Pamplona, Barranca, y Ocaña inicialmente.

Dicha apertura estuvo a cargo de un Subgerente Operativo, dependiendo administrativamente de la oficina principal de Cartagena. Este directivo fue apoyado por una persona encargada de la central de operaciones, una jefe de talento humano, una asistente administrativa y tres secretarias más. Con las nuevas sucursales, la subgerencia impulsó otros servicios complementarios a la vigilancia como fue, escoltas, patrullaje y caninos, siendo éste último el de menor demanda.

Actualmente, la sede en Bucaramanga de VIMARCO SEGURIDAD se encuentra ubicada en la **calle 28 56-80 del barrio Bolarquí**, y ofrece los servicios de Vigilancia fija, Vigilancia Móvil, Escoltas, Patrullaje Motorizado, Seguridad Electrónica (Circuito Cerrado de Televisión), Monitoreo (Atención y Reacción de Alarmas), asesorías y Estudios de Seguridad, Caninos Rondas y Supervisiones, Blindaje y Polígrafo a todas las empresas y/o instituciones que deseen proveerse de seguridad mediante, el ofrecimiento de estos servicios de seguridad integral, enmarcados dentro de los más altos estándares de calidad, por medio del trabajo óptimo de un equipo humano altamente calificado, capacitado y comprometido con los más altos índices de competitividad.

3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

En un mundo cada día más competitivo como el de hoy, sólo las organizaciones que comprendan y conozcan mejor lo que sucede a su alrededor pueden generar respuestas a los retos impuestos, motivo por el cual al interior de VIMARCO LTDA se precisó en el año 1997, el desarrollo de lineamientos propios de la planeación estratégica, que desde entonces se han constituido en el referente obligado de la gestión diaria de esta empresa por su relación directa con los resultados esperados de la misma.

3.2.1 Visión¹. Al termino del quinquenio, VIGILANTES MARITIMA COMERCIAL, se presentará como la principal empresa de servicios de seguridad industrial, con capacidad de atender clientes de cubrimiento nacional con los máximos estándares de exigencia en el ramo, mediante la integración productiva de unidades de negocios propias o externas, soportados por tecnología de vanguardia y respaldados por el accionar de equipos de trabajo comprometidos con la calidad en el servicio.

3.2.2 Misión ² . VIGILANTES MARITIMA COMERCIAL LTDA, procurará ubicarse a la vanguardia de una sociedad cada día mas exigente en servicios de seguridad mediante el ofrecimiento de servicios de seguridad integral, enmarcados dentro de los más altos estándares de calidad, satisfaciendo totalmente las expectativas de sus clientes por medio del trabajo óptimo de un equipo humano altamente calificado, capacitado y comprometido con los más altos índices de productividad y competitividad generando valor agregado para los accionistas, los clientes y empleados.

¹ Plan de Desarrollo Estratégico. Vigilantes Marítima Comercial. Enero de 1997. .P 5.

² Ibíd. P 5.

3.2.3 Objetivos Organizacionales 3 .

- Satisfacer las necesidades de los clientes, en cuanto a la prevención de actividades ilícitas que puedan presentarse en la prestación del servicio, para ofrecer y proporcionar un ambiente seguro para todos los clientes.
- Desarrollar las actividades propias del sistema de gestión integrado con respecto a la calidad el control, la seguridad física y ocupacional de nuestros guardas de seguridad dando cumplimiento a los requisitos legales aplicados a nuestra razón social.
- Reducir y minimizar los riesgos a nivel de seguridad y salud que puedan presentarse durante la prestación del servicio programando actividades de prevención de enfermedades así como la promoción de hábitos saludables.
- Proyectar el desarrollo del recurso humano, con una amplia visión de sentido social que propenda por el reconocimiento de sus potencialidades y desarrollo de las mismas; generando espacios de participación que facilite la inclusión en los diferentes procesos para el beneficio del trabajador y de su familia.

Como se observa en la gama de objetivos descritos, estos son los mismos parámetros que guían la acción de VIMARCO LTDA en la sede de Bucaramanga, respecto a sus grupos de interés claves como lo son los clientes y el recurso humano. En concordancia con estos objetivos, se integran una serie de valores para complementar y garantizar el cumplimiento de los mismos.

3.2.4 Valores Corporativos ⁴. La conjugación de los valores corporativos en la práctica cotidiana de VIMARCO LTDA le proporcionan un parámetro para la toma de

³ Plan de Desarrollo Estratégico. Vigilantes Marítima Comercial. Enero de 1997 .P 6

⁴ Plan de Desarrollo Estratégico. Vigilantes Marítima Comercial. Enero de 1997 .P 7.

decisiones y para el desempeño de cada integrante de esta gran familia, a la vez que le permite conservar la credibilidad y confianza de los clientes.

En VIMARCO LTDA los valores que se citan a continuación constituyen la filosofía institucional y el soporte de su cultura organizacional.

- **Responsabilidad:** Responsabilizando a cada empleado en los diferentes niveles por sus acciones y por recursos asignados a él de tal forma que ejerza controles, cuidados y custodia que sean apropiados dependiendo de la situación presentada.
- **Honestidad:** Exigiendo a cada empleado honestidad, ética en el trabajo y cumplimiento a cabalidad de sus funciones y obligaciones propias de su cargo.
- **Confianza:** Del cliente externo hacia la empresa, fundamentada en la prestación de un servicio eficiente por parte de **VIMARCO** y del cliente interno, fundamentada en actuaciones empresariales justas y equilibradas.
- **Calidad:** Del servicio, fundamentado en la calidad del hombre y de los servicios integrales que se ofrecen al cliente que comprende los equipos electrónicos, asistencia, supervisión y reacción permanente y oportuna.
- **Bienestar Social:** Para los empleados de la organización, a través de actividades que propendan por la satisfacción de necesidades de interacción social e integración familiar, utilizando para ello los servicios de las cajas de compensación familiar, ICBF, SENA. Entidades a las cuales VIMARCO aporta dinero para que proporcionen bienestar a sus empleados.

- **Comunicación:** Tanto en el área operativa mediante la utilización de equipos técnicamente confiables, como en la relación cliente externo- cliente interno reconociéndole a este ultimo el derecho de informar y ser informado propiciando los canales de comunicación apropiados en todas las direcciones de la estructura organizacional.
- **Seguridad:** Para quien utiliza nuestros servicios, ya que la empresa fundamenta su gestión en el desarrollo del talento humano de su gente propiciándole programas de capacitación entrenamiento y desarrollo acorde con exigencias de nuestros clientes, lo cual produce una seguridad de nuestros hombres en sus conocimientos, en los equipos de dotación y en la adopción de hábitos y practicas seguras que se traducen en seguridad para el cliente.

Para Vimarco, su Visión es el norte a seguir, es la idealización que hace de su futuro, importante a su vez que la organización está clara acerca de lo que quiere construir para su futuro, pues allí se involucra y se pone a prueba tanto la capacidad de dirección como de ejecución. Esta proyección es tomada particularmente para cada cinco años, lo que le da a la organización la pauta para hacer sus estrategias en un límite de tiempo oportuno, que la lleve a lograr constituirse en la primera empresa de vigilancia privada del país, a través de su equipo humano y tecnológico.

Por su parte la Misión, está construida sobre los principales propósitos estratégicos, incluyendo valores esenciales que se dan a conocer al personal una vez empiezan a ser parte de la organización; en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, quienes constituyen la razón de ser de su objeto social. Se puede afirmar que en el corto tiempo que lleva de existencia la organización en la Regional Santander, ésta se ha preocupado y se preocupa por

cumplir con el objetivo de orientar y a la vez optimizar la capacidad de respuesta de la organización sin perder de vista las oportunidades que le ofrece el entorno.

Como ya se dijo anteriormente, los objetivos organizacionales se constituyen en los parámetros que guían todo el accionar en relación, a los diferentes grupos con los cuales interactúa. Como complemento a ello, Vimarco también establece sus valores, los cuales en conjunto con lo anteriormente mencionado tienen como finalidad el generar un **COMPROMISO COMPARTIDO** dentro de la cultura organizacional. Curiosamente el primer valor –Responsabilidad- se atribuye instrumentalmente, es decir, que preocupa más el hecho de que el empleado ante todo responda por la custodia de sus equipos y materiales de trabajo y luego por las demás funciones que desempeña.

Igualmente, otros valores encarnan el compromiso antes mencionado y llevan a la complementación del mismo. Estos son: **La Calidad**, en la prestación de los diferentes servicios que vende Vimarco a sus clientes; **la Honestidad**, como componente básico de la ética en el trabajo y que no debe faltar en ninguna actividad u oficio a desarrollar; **la Confianza**, de los clientes externos hacia la organización en conjunto; **la Comunicación**, a nivel tanto operativo como verbal, para Vimarco, se convierte en un eje estratégico porque no existe una transacción sin comunicación. De todas maneras, mas adelante se amplia la forma en la que se da al interior de la organización cuando se referencia los elementos de la misma como sistema.

De igual manera, **el Bienestar Social** también se suma a los anteriores valores, presentándose en directa relación con las actividades que se desarrollan para los empleados y sus familias, apoyado en las instituciones con las cuales la organización tiene relación. Por ejemplo el SENA, CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR, EPS, y LA FUNDACIÓN CAPI BERRIO con las cuales se Implementan programas sociales, culturales, deportivos y recreativos.

Por otra parte y en términos más prácticos, el buen empleo de una plataforma estratégica como la que tiene Vimarco, con las directrices antes mencionadas, trae algunos beneficios y oportunidades para toda la organización por cuanto:

- Contribuye a realizar un empleo más eficiente tanto de los recursos humanos como financieros, con lo cual se reducen los costos.
- Legalmente contribuye a evitar la imposición de multas y sanciones; demandas y costos judiciales al reducir todo tipo de riesgos, a su vez facilita el cumplimiento de las obligaciones formales exigidas por ésta.
- Se incrementa la confianza de los clientes y proveedores, al ser tenidos en cuenta para hacer parte de la variedad de beneficios y estrategias en cumplimiento al objeto social que se deriva de este tipo de relación.
- Contribuye a mejorar la imagen corporativa, que en un mercado tan competitivo y cambiante es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento. Y aumenta el sentido de pertenencia y arraigo de los trabajadores al asumirse como partícipes, y al constituirse parte de los activos intangibles de la organización.

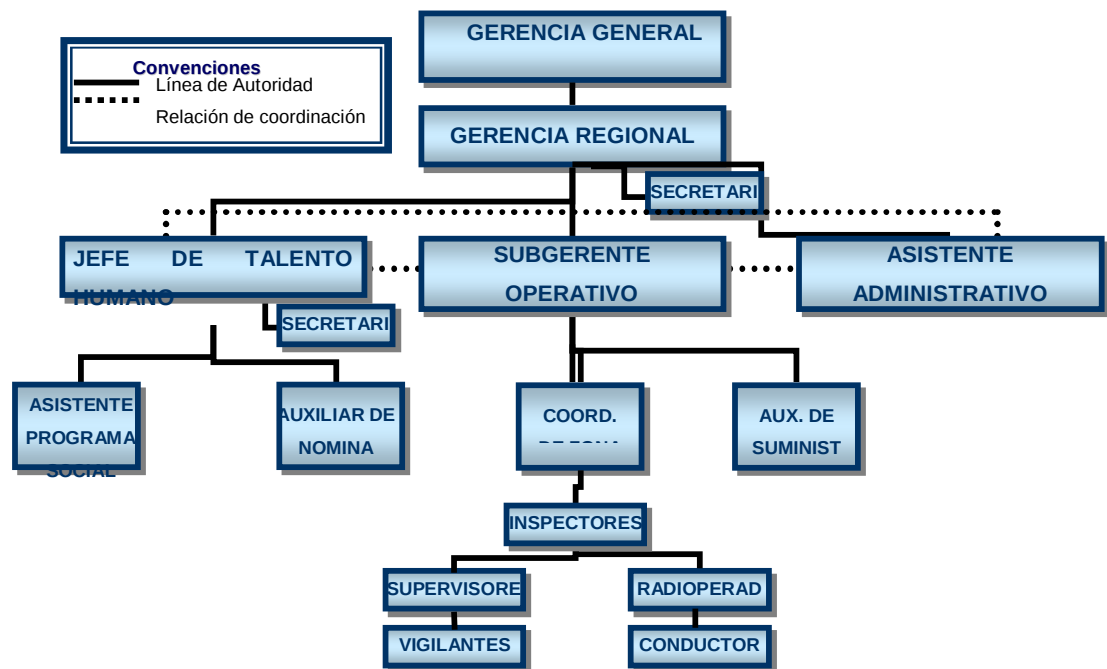
Finalmente, y en sintonía con lo anterior, la supervivencia de las organizaciones actuales se basa en el óptimo cumplimiento de su plataforma estratégica, por lo tanto, la forma en que se desarrolle y los medios que se utilicen para lograrlo serán determinantes a la hora de su puesta en marcha. Así mismo, estos medios se convertirán en los factores claves para obtener y mantener ventajas frente a la competencia. En consecuencia se hace ineludible la incorporación de nuevas estrategias y de nuevos espacios para lograrlo teniendo en cuenta el actual entorno empresarial.

3.3 ESTRUCTURA INTERNA REGIONAL SANTANDER.

La organización **VIMARCO** como empresa de seguridad privada organizada y desarrollada dentro de las más avanzadas técnicas y procedimientos de seguridad integral, aplicada al área industrial y comercial, ofrece a los clientes de la regional los siguientes servicios:

Vigilancia fija, Vigilancia Móvil, Escoltas, Patrullaje Motorizado, Seguridad Electrónica (Circuito Cerrado de Televisión), Monitoreo (Atención y Reacción de Alarmas), asesorías y Estudios de Seguridad, Blindaje y Polígrafo. Así mismo, para garantizar la prestación de los servicios descritos, la organización cuenta con una estructura administrativa en cada regional de carácter funcional tal como se observa en la siguiente figura.

Figura 6. Estructura Organizacional Regional Santander.



Fuente: Manual de Inducción Vimarco.

3.4 PERFIL DEL TRABAJADOR VIMARCO

Para Vimarco Seguridad es importante que sus trabajadores sean personas con cualidades excepcionales que puedan ayudar a cumplir la Misión y la Visión que se ha propuesto la organización además de propiciar un ambiente laboral sano tanto para sus compañeros como para sus clientes en general.

Es importante tener en cuenta que el cargo de Guarda de Seguridad es el de mayor demanda debido al objeto de la organización, por lo tanto sus conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas constituyen aspectos de gran relevancia a la hora de ingresar a laborar con la organización. A continuación se presentan los requisitos que exige la empresa en el trabajador.

- Haber prestado el servicio militar.
- Escolaridad mínima secundaria.
- No tener antecedentes penales.
- Poseer cursos certificados en seguridad.
- Aprobar satisfactoriamente las pruebas psicotécnicas.
- Aprobar el examen grafológico.
- Obtener la aprobación del comité de selección de personal.

Así mismo, la idoneidad, el excelente estado físico, y la no presencia de antecedentes penales complementan las características que debe poseer el personal que desea ingresar a laborar con la organización en cuestión.

Paralelo a esto, las cualidades y calidades que posean las personas, también se constituyen en un parámetro de selección. Ya que el interés de Vimarco es el de

contar con el personal humano, mejor capacitado y mas comprometido para el logro de los objetivos organizacionales.

3.5 ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA SEDE BUCARAMANGA

La estructura demográfica de una empresa está relacionada con uno de los componentes mas importantes para la organización, como lo es su población, en lo que respecta a variables como género, edad y nivel de escolaridad entre otros.

Para Vimarco Seguridad la aptitud física, el equilibrio psicológico, el orden familiar y limpios antecedentes, son la base de la eficiencia que caracteriza al guarda de seguridad, personal administrativo y operativo que pertenece a la organización. Se considera que a nivel de Santander, hasta el año 2007, prestan sus servicios cerca de 120 personas con alta responsabilidad y eficiencia. Las cuales se encuentran distribuidas en las ciudades de Bucaramanga, Barranca, Ocaña, Pamplona, Cúcuta, San Gil y Barbosa; a aquellas empresas e instituciones que lo requieran.

A continuación se presenta una información sobre las variables antes mencionadas y otras más que, conforman la estructura demográfica de la organización en su sede principal Bucaramanga. La presente descripción se efectuó en esta ciudad por ser allí donde se tuvo contacto con los trabajadores durante el desarrollo de la práctica profesional.

Tabla 3. Población trabajadora por género.

Sexo	# de Empleados	Porcentaje
Masculino	69	87%
Femenino	10	13%
Total	79	100%

Fuente: ISP. Informe de Investigación de Seguridad Personal, a enero de 2007.

Como lo muestra la tabla 3. Debido a que la mayor parte del trabajo lo desarrolla el personal operativo y son actividades que requieren de gran atención y responsabilidad, la participación de la población masculina es mayor, por tratarse de una profesión donde por su formación militar se le atribuye mayor asertividad en el ejercicio propio de las funciones a los hombres, consistente con la demanda de servicios donde los clientes de Vimarco exigen que sus guardas de seguridad sean hombres. Ello contrasta con una mínima participación femenina que se desempeñan preferiblemente como guardas - recepcionistas, mientras que a nivel administrativo la mayoría son mujeres.

Tabla 4. Distribución de la población por Estado Civil.

Sexo	# de Empleados	Porcentaje
Soltero	16	20%
Casado	28	36%
Unión Libre	21	26%
Separado	14	18%
Total	79	100%

Fuente: ISP. Informe de Investigación de Seguridad Personal, a enero de 2007.

Dentro de la población trabajadora de Vimarco se encuentra que existe un 36% de personas casadas, 26% que conviven en unión libre, 20% que son solteros, y con un 18% las personas están separadas de sus parejas.

Se infiere, según la tabla 4. Que aproximadamente un 80% de la población trabajadora de Vimarco posee responsabilidades de tipo familiar, hecho que le puede ayudar a desarrollar un mayor compromiso y estabilidad hacia la organización en aras de los compromisos que adquiere una persona cuando decide conformar una familia. Este hecho lleva a que exista una tendencia a que el trabajador desee tener una mayor estabilidad laboral que le permita responder a las diferentes necesidades que demanda él y su familia.

Tabla 5. Distribución de la población por Escolaridad.

Escolaridad	# de empleados	Porcentaje
Bachiller	52	66%
Técnico	16	20%
Profesional	11	14%
Total	79	100%

Fuente: ISP. Informe de Investigación de Seguridad Personal, a enero de 2007.

La anterior tabla, se inicia con el nivel escolar de Bachillerato como uno de los mas altos, ya que este nivel es uno de los requisitos indispensables para ingresar a laborar con la organización lo cual incide en el amplio porcentaje encontrado; sigue del nivel Técnico que constituye uno de los avances formativos y complementarios que el guarda de seguridad debe tener para llegar a escalar un grado superior en los diferentes cargos que posee la empresa. Y por último está el grupo Profesional que lo compone en su gran mayoría el personal de tipo

administrativo de la sede principal, existiendo una interrelación no excluyente entre todos los niveles anteriormente mencionados.

Tabla 6. Distribución según edad.

Edad	# de Empleados	Porcentaje
21-30	19	24%
31-40	44	54%
41-50	11	14%
51 y más....	5	8%
Total	79	100%

Fuente: ISP. Informe de Investigación de Seguridad Personal, a enero de 2007.

Como lo indica la tabla 6. La mayor proporción del personal en la organización Vimarco es joven con edades comprendidas entre los 21 a 40 años aproximadamente, representados en 77% lo que significa que la población se encuentra todavía económicamente activa. Seguido por un 23% restante que superan los 41 años de edad entre ellos dos pertenecen al nivel administrativo y los demás al nivel operativo. Se debe tener en cuenta que por efecto de las funciones desempeñadas la organización integra preferiblemente personal joven con alto sentido de personalidad, que posean buen estado físico y equilibrio mental.

Tabla 7. Áreas Generales de Trabajo

Áreas de Trabajo	# de Empleados	Porcentaje
Administrativa	9	11%
Operativa	70	89%
Total	79	100%

Fuente: ISP. Informe de Investigación de Seguridad Personal, a enero de 2007.

La mayor concentración de personal, como lo indica la tabla 7 es de 89%, y se ubica en el área operativa debido al objeto de trabajo ó actividad económica de la organización, esto se encuentra en concordancia con la provisión de personal de Seguridad Privada a las diferentes instituciones y/o empresas que lo requieran tanto públicas como privadas. El restante 11 % pertenece al personal del área administrativa que cumple funciones de tipo contable, administrativo y gerencial a diferencia del personal operativo.

No obstante lo anterior se considera pertinente tratar otros aspectos directamente relacionados con la anterior dinámica grupal al interior de la organización.

Inicialmente, se hablará de la atmósfera, que también es conocida como el ambiente social que involucra los afectos y las emociones que se generan a partir de la interacción grupal. En lo relacionado a Vimarco se puede decir que éste clima es muy variable y relativamente frágil, debido al mismo objeto de trabajo, pues la presión derivada del cargo y de las funciones hacen que éste ambiente presente continuamente manifestaciones de estrés y de preocupación por realizar a tiempo y con responsabilidad las funciones asignadas, hecho que restringe en cierto grado la espontaneidad y la participación que puedan tener los miembros hacia el grupo. En contraste con ello, se aprecia que es en las actividades de capacitación y festejos que aumenta la interacción y se afianzan los lazos de amistad y fraternidad.

Otro aspecto para resaltar es la comunicación, que se presenta de dos maneras: formal – informal. La primera hace referencia al cargo mediante la utilización de equipos técnicamente confiables, códigos y expresiones no comprensibles para el sistema externo, a su vez comunicación con el cliente externo para garantizarle el derecho a ser informado. Al mismo tiempo al interior de la organización la comunicación se torna formal con matices de verticalidad pues la estructura es

poco flexible desde su misma composición, en concordancia con la atmósfera que ésta presenta y de la cual se habló inicialmente. La segunda –informal- se presenta en algunos momentos de descansos o fuera de la organización.

Podría decirse entonces que la comunicación más que una expresión es una acción social humana que está directamente en relación con la interacción que pueda presentarse en el grupo de trabajadores de la organización.

Continuando, – la membresía- se refiere a ese sentimiento profundo que experimenta una persona por pertenecer al grupo⁵, que para el caso de Vimarco se presenta en forma leve, ligado a la atmósfera antes mencionada, lo cual dificulta un verdadero arraigo del trabajador hacia la organización desembocando esto algunas veces en movilidad hacia otras empresas de igual sector.

Así mismo la cohesión tiene que ver con las relaciones interpersonales, definida por Shaw como el grado en que los miembros se sienten motivados a permanecer en un grupo voluntaria y espontáneamente⁶, donde el ideal es que esa cohesión se convierta en energía que ayude a afianzar las conductas grupales de forma positiva y aumente la cohesión grupal mediante las actividades comunes. Entendida esta forma y expresión de unión para la organización en cuestión, se identifica en la conducta grupal que las respuestas cohesivas en la mayoría de momentos sólo se manifiestan ante eventualidades, calamidades y problemáticas personales; desaprovechándose así un importante insumo para el mejoramiento de las relaciones dentro del grupo.

⁵ TORRES, Carlos E. Grupos y Teorías de Experiencia Académica. CD Equipo Prácticas.

⁶ SHAW, Marvin. Dinámica de Grupo. Editorial Herder. 1989. Pagina 45.

Una de las figuras quizá más sobresalientes en una estructura grupal es el líder. Identificado también como esa fuerza interna que dinamiza y ayuda a desarrollar la actividad del grupo.

En Vimarco el liderazgo se ejerce básicamente a nivel de mandos altos y medios (jefe de operaciones, supervisores de zona y radioperadores) ello, en razón al mismo objeto de trabajo, formación y entrenamiento militar que poseen los trabajadores de la empresa de vigilancia privada. Es por esto que el liderazgo aquí es ejercido y recae solo en aquellas personas que posean los mayores conocimientos y habilidades tanto en seguridad física como en inteligencia militar. De esta forma el liderazgo se limita y ejerce gran influencia sobre las conductas de los subalternos que también constituyen un factor clave e importante para la organización.

De igual manera toda dinámica Organizativa – Grupal requiere otro elemento clave como es la autoridad, que más que un estatus debe constituirse en esa figura representativa de los valores organizacionales, capaz de establecer junto con los demás miembros las bases y premisas para un óptimo funcionamiento. Para Vimarco la autoridad es ejercida por los jefes de área – Gerencia, Jefe de Operaciones, Jefe de Talento Humano – de acuerdo al organigrama de cada Regional, puesto que son éstas las personas asignadas por la Gerencia General para impartir autoridad y hacer cumplir las metas y objetivos establecidos.

Es así como las manifestaciones de autoridad se presentan frecuentemente en la asignación de funciones y de normas para el cargo casi siempre de forma estricta con poca flexibilidad, es decir con baja participación de los demás miembros en la toma de decisiones.

Se debe tener en cuenta que el anterior escenario lleva implícito una concepción de tipo militar y de seguridad debido a al mismo objeto social de la entidad.

No obstante, es ésta la dinámica que surge día a día en el mundo organizacional y en su estructura funcional. Así mismo es clara la existencia de una realidad que se mantiene y sin la cual el funcionamiento de la organización no sería posible, esa realidad es el **Recurso Humano** que con su aporte no sólo técnico sino intelectual constituye la herramienta esencial para que el sistema organizativo funcione bien.

Actualmente dichas organizaciones cuentan con variadas herramientas de apoyo encaminadas especialmente al desarrollo del Recurso Humano; entre ellas están los profesionales de diversas áreas que se preparan académicamente y se capacitan buscando mejorar las condiciones y ambientes laborales, propendiendo por un equilibrio entre la productividad y el desarrollo de todos los trabajadores independiente del objeto social que persiga la organización.

Es en este escenario que se conjuga la intervención del Trabajador Social, durante el desarrollo de la práctica en VIMARCO LTDA y se determina en la forma que se expresa en el siguiente capítulo.

4. INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN

La historia de las organizaciones ha dado cuenta de un sin número de cambios y de la constante preocupación por el recurso humano como base para el desarrollo de las mismas. Es por ello que intervienen en ellas, profesionales y personal capacitado con el fin de llevar a cabo procesos que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores y la consolidación de las organizaciones tanto a nivel económico como social.

En este sentido los Trabajadores Sociales han jugado un papel muy importante porque su intervención en el área organizacional ha estado orientada a la implementación, dirección y control de distintos procesos de personal, en concordancia con la creciente importancia y complejidad que ha adquirido la gestión humana, tendiendo siempre a buscar no sólo que el hombre le sirva a la organización, sino que también la organización permita el desarrollo integral del personal que labora en ella.

En razón a lo anterior, Vimarco Seguridad buscando el desarrollo de su talento humano, vincula desde el año 2006 a su equipo de trabajo a la primera estudiante de Trabajo Social con la finalidad de apoyar y contribuir al desarrollo de sus objetivos organizacionales.

A continuación se presenta el proceso llevado a cabo por la estudiante en práctica durante el primer semestre académico del año 2007 de acuerdo a los objetivos planteados, resaltándose además otras actividades que se apoyaron y que constituyen parte importante de la dinámica organizacional de Vimarco seguridad.

4.1 PLAN OPERATIVO DEL PROCESO DE PRÁCTICA

Por ser ésta la segunda práctica con la que contaba la organización, se pudieron evidenciar varios aspectos que propiciaron y a la vez sirvieron de escenario para trazar un plan operativo de trabajo, alrededor de Mantenimiento de personal, Conservación del recurso humano, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social. Plan de trabajo que contó con la realización de actividades de Capacitación tendientes a la conservación de la salud Ocupacional de los trabajadores de Vimarco Seguridad, considerando que la adquisición de conocimiento es un factor clave, útil e importante para prevenir enfermedades y accidentes laborales al personal.

Así mismo, se trabajó sobre el diseño de un programa de Reinducción dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la organización. y cualquiera de los asuntos pertinentes que involucren el óptimo cumplimiento de las funciones en los cargos asignados, pues se considera que la realización de este tipo de actividades contribuye a la disminución de fallas, si se tiene presente y claro el propósito del cargo.

De tal forma y teniendo en cuenta que la organización es un sistema de valores, donde las personas y la institución empresarial generan capacidades y potenciales para el logro de sus objetivos compartidos se llevó a cabo una iniciativa que integrara la familia del trabajador y la empresa, como un ejercicio de acercamiento a dicha responsabilidad.

Finalmente, y teniendo en cuenta que el bienestar del personal de la organización es un factor determinante para el éxito de la misma. Se trabajó en función del componente psicosocial. Haciendo una Identificación de los factores de riesgo

psicosociales presentes en el personal administrativo de Vimarco Seguridad, que permitiera establecer cuales constituyen una mayor incidencia en relación a las diferentes áreas de trabajo, así como el establecimiento de recomendaciones al respecto.

Por lo tanto, es en este escenario que se configura el trabajo realizado en la práctica, y a continuación se presenta la DOFA (ver cuadro 1) que constituyó el punto de partida de la planeación y fue la orientación base para el trabajo que se llevó a cabo en VIMARCO Seguridad y a la vez sirvió de plataforma para dar origen a la propuesta de intervención.

MATRIZ DOFA VIMARCO

Cuadro 1. Matriz Dofa.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
1. Algunas tareas que desarrollan en comité Gerencia Regional, Talento Humano y Jefe de Operaciones tienden a ser estrictamente funcionales, debido a la diferencia de criterios, hecho que dificulta la toma de decisiones.	1. Estructura organizacional ordenada y sólida, que atiende las necesidades de sus clientes externos.
2. En la Regional Santander no se ha logrado consolidar un programa social desde la Fundación Capi Berrio. El cual podría empezar a constituirse en responsabilidad Social de la organización.	2.Existencia de algunos planes de capacitación para el personal de Vimarco.
3. Falta de interés de algunos guardas de seguridad para cumplir con los compromisos de capacitación y formación que realiza Vimarco.	3. Permanente actualización sobre la estrategia de profesionalización para los guardas de seguridad, lo cual aumenta sus posibilidades de promoción y ascenso.
4. Falta de interiorización por parte del personal operativo sobre la plataforma estratégica y su importancia para la organización.	4. Existencia de un plan de bienestar para el guarda y su familia en apoyo con la fundación Capi Berrio.
5. Movilidad del personal hacia otras empresas que ofrecen mayores beneficios sociales.	5. Cumplimiento de los requisitos que establece la ley para la contratación de personal.
6. El proyecto de vida del guarda de seguridad es cortoplacista, lo que dificulta la consecución de un verdadero desarrollo para él y su familia.	6. Trabajo articulado con la ARP, para garantizar la salud ocupacional de los guardas de seguridad y personal administrativo.
7. Presencia de algunos Factores de riesgo psicosociales asociados con la dinámica laboral y ambiente laboral.	7. Disponibilidad de recursos humanos, físicos, y económicos para llevar a cabo las diferentes actividades en Vimarco.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Desarrollo de proyectos sociales con los guardas de seguridad y con sus familias.	1. Amplia competencia en el campo de la vigilancia privada a nivel local, regional y nacional. Hecho que le permite al guarda de seguridad movilizarse hacia otras organizaciones que le ofrezcan mayores beneficios.
2. Sentido de Responsabilidad Social que le asiste a todo tipo de organizaciones.	2. Incertidumbre ante el cierre y reestructuración de empresas e instituciones tanto públicas como privadas. Debido a la coyuntura económica por la que atraviesa el país.
3. Amplio portafolio de servicios que ofrece la organización a los clientes locales y nacionales.	3. Cambio en la estructura familiar, lo que genera la implementación de nuevos roles en la pareja, para el sostenimiento económico de la familia.
4. Tendencia a que las contrataciones de personal sean por Out Sourcing, esto amplia las oportunidades de contrato para VIMARCO.	4. Ante un mal patrón de comportamiento por parte del guarda de seguridad el cliente puede optar por otra compañía de seguridad.
5. Las diferentes empresas que apoyan la labor de VIMARCO, en el departamento de Talento Humano.	5. Para el personal de administración un principal factor de riesgo es el Psicosocial generado por el estrés, horarios de trabajo, y monotonía en el mismo.
6. Amplia trayectoria, posicionamiento y buena imagen corporativa que posee VIMARCO a nivel nacional.	

Fuente: Del presente trabajo.

CRUCE DE LA MATRIZ

Cuadro 2. Cruce de matriz.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
DOFA	1. Estructura organizada, ordenada y sólida que atiende las necesidades de sus clientes externos. 2. Existencia de algunos planes de capacitación para el personal de Vimarco. 6. Trabajo articulado con la ARP para garantizar la salud ocupacional del personal que labora en Vimarco. 7. Disponibilidad de recursos humanos, físicos y económicos para llevar a cabo las diferentes actividades en pro del bienestar del trabajador y su familia.	3. Falta de interés de algunos guardas de seguridad para cumplir con los compromisos de capacitación y formación que realiza Vimarco. 4. falta de interiorización por parte del personal operativo sobre la plataforma estratégica y su importancia para la organización. 7. presencia de algunos factores de riesgo psicosociales asociados a la dinámica laboral y ambiente laboral.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F O	ESTRATEGIAS D O
3. Amplio portafolio de servicios que ofrece la organización a los clientes externos. 6. Amplia trayectoria, posicionamiento y buena imagen corporativa de Vimarco a nivel nacional.	1. Fortalecimiento de los programas de capacitación en servicio al cliente.	1. Diseño de un manual de Reinducción para el guarda de seguridad. 2. Diseño y programación del programa de Reinducción.
AMENAZA	ESTRATEGIAS F A	ESTRATEGIAS D A
3. Bajo nivel de inversión social, . 5. El personal de Vimarco se encuentra expuesto a tener diversos factores de riesgo, generados por el desempeño de las funciones propias del trabajo.	1. Sensibilización al cliente interno Vimarco sobre la disminución de riesgos y estilos de vida saludables en su dinámica laboral. 2. Elaboración de una propuesta de integración familia- empresa.	1. Identificación de los riesgos psicosociales del personal administrativo que labora en Vimarco. 2. Actualización del Panorama de riesgos a la sede administrativa.

Fuente: del Presente Trabajo.

Cuadro 3. Objetivo 1. Impulsar una mayor identificación de la organización, así como el reconocimiento y la importancia sistémica de las funciones, responsabilidades y competencias.

ESTRATEGIA 1: Diseño de un manual de Reinducción para el guarda de seguridad.				
Acciones estratégicas	Metas	Indicador de eficacia	Indicador de eficiencia	Avances del proceso y propósitos
Identificación del rumbo corporativo, manual de funciones, consignas y características generales de la organización.	Para la segunda semana del mes de abril se tendrán identificados los mencionados aspectos.	Revisión del manual de inducción actualmente existente.	Establecimiento de criterios base para la elaboración del manual.	Se hizo una revisión del manual de inducción como base para la reinducción.
Presentación de la propuesta de reinducción a la jefe de Talento Humano.	Para la tercera semana del mes de abril se presentará la propuesta a la jefe de Talento Humano.	Aprobación de la propuesta.	Establecimiento de la propuesta.	Se presentó la propuesta dando paso a la elaboración de la misma.
Diseño y elaboración del manual de reinducción.	Para la cuarta semana de abril se presentará el manual ya elaborado.	Manual de Reinducción ya elaborado.	Implementación del manual de reinducción.	Se entregó al jefe de talento humano un prospecto de manual de reinducción. Puesto que así ella misma lo decidió por motivos de gasto en papelería.

Fuente: Del presente Trabajo.

Cuadro 4. Diseño y programación del programa de Reinducción.

ESTRATEGIA 2: Diseño y programación del programa de Reinducción.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores de eficacia	Indicadores de eficiencia	Avances del proceso y propósitos
Diseño del programa de reinducción para los trabajadores de Vimarco seguridad sede principal.	Para la primera semana del mes de mayo se tendrán identificados los aspectos más relevantes a consignar.	Aprobación del diseño por parte del departamento de talento humano.	Elaboración de dicho programa.	Se realizó un programa de reinducción ajustado a los parámetros establecidos por la organización.
Presentación y explicación del programa de reinducción a la jefe de talento humano.	En la tercera semana del mes de mayo se realizará dicha reunión para socializar la finalidad del proceso.	Identificación de la propuesta y comprensión de la misma.	Aprobación de la propuesta del programa de reinducción por parte del jefe de talento humano.	Aceptación y aprobación del programa.
Ejecución del programa de reinducción al personal que labora con la organización.	Se hará la presentación la cuarta semana del mes de mayo.	Personas asistentes/personas convocadas X 100.	Asistencia del 100% del personal convocado.	Esta realización contiene una previa campaña de expectativa, la cual no tuvo respaldo en su momento por considerarse muy anticipada. Así mismo no fue posible la ejecución del programa de reinducción al personal, puesto que la realización de dicha actividad es exclusiva de las directivas de cada regional y su ejecución se tiene programada para fin de año. ANEXO. A

Fuente: Del Presente Trabajo.

Cuadro 5. Objetivo 2: Desarrollar procedimientos que contribuyan al mantenimiento, conservación y desarrollo del Recurso Humano en VIMARCO.

ESTRATEGIA 1: Sensibilización al cliente interno de Vimarco sobre disminución de riesgos y estilos de vida saludables en su dinámica laboral.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores de Eficacia	Indicadores de Eficiencia	Avances del proceso y propósitos
Coordinar con la ARP y la EPS la programación de actividades en salud ocupacional.	A partir de la tercera semana de abril se establecerán las alianzas.	Acuerdos formales y/o alianzas hechas con las instituciones.	Asignación de los asesores para el desarrollo de las actividades.	Se consiguió la coordinación con la ARP la equidad y la EPS salud total, para la realización de dichas actividades.
Definición de un plan de trabajo con la ARP y la EPS para la ejecución de dichas actividades.	Para la cuarta semana del mes de abril se definirán las temáticas a tratar.	Elaboración de una agenda de trabajo.	Establecimiento del cronograma de actividades.	La programación se realizó en cumplimiento a una programación general a nivel nacional.
Ejecución de las actividades de capacitación a los guardas de seguridad de Vimarco.	Se programarán dichas actividades para los días concertados con la ARP y la EPS.	Actividades de capacitación realizadas.	Total de actividades realizadas/total de actividades programadas X100.	Se logró la realización de tres actividades en temas como, (PRIMEROS AUXILIOS, MANEJO SEGURO DE VIDEOTERMINALES, Y ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS) dirigidas a sensibilizar y capacitar sobre la importancia de prevenir enfermedades y accidentes laborales. Como complemento se diseñaron folletos informativos.
			Total participantes/total convocados X100. Resultados: 85%	Se continuaran realizando este tipo de actividades puesto que la organización acaba de iniciar la búsqueda de la certificación en salud ocupacional. Así mismo se obtuvo un promedio de asistencia del 85%, puesto que los horarios de trabajo y los turnos adicionales de los guardas dificultan su asistencia. ANEXO. B

Fuente: Del Presente Trabajo.

Cuadro 6. Elaboración de una propuesta de integración Familia-Empresa.

ESTRATEGÍA 2: Elaboración de una propuesta de integración Familia-Empresa.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicador de Eficacia	Indicador de Eficiencia	Avances del proceso y propósitos
Contacto con la Caja de Compensación, Sena y la fundación Capi Berrio sobre los beneficios sociales que ofrecen para integrar la familia a la organización.	Durante la segunda semana del mes de abril se conocerán los programas que se ofrecen para su selección.	Identificación de los programas.	Listado de programas disponibles para la vinculación de la familia del guarda de seguridad.	La caja de compensación familiar mediante los diferentes programas de capacitación ofrece una variedad de alternativas sociales, tanto al afiliado como a su familia; en relación a la salud, educación, y capacitación en artes y oficios entre otras.
Convocatoria a la familia del guarda de seguridad, para dar a conocer los programas y alternativas sociales que ofrecen las instituciones antes mencionadas.	Hacer extensiva la invitación a todas las familias de los trabajadores.	Identificación de todas las familias que residan en Bucaramanga y su área metropolitana.	Materialización de la convocatoria. Total participantes/total Convocadosx100. Resultado 60%	Se pudo conocer e identificar a todas las familias presentes en esta convocatoria, por medio de la retroalimentación de información. Aunque la asistencia fue baja se logró continuar con los dos siguientes momentos.
Segmentación de grupos por ciclo vital, para poder conocer por medio de éste mecanismo, los intereses y expectativas que se tienen respecto a la convocatoria lo que permitirá clasificar la población objeto de trabajo.	Se proyecta realizar la acción en el momento de la convocatoria.	Clasificación de la familia en grupos de interés.	Total participación/total convocadosx100. Resultado 80%.	Esta segmentación permitió conocer los diferentes grupos de interés, así como sus expectativas. Hecho que dió paso al posterior diseño de una propuesta que tuviera en cuenta a la familia del trabajador.

Diseño de la propuesta Integración Familia-Empresa, fundamentada en los componentes humano- social y técnico.	Realizar el diseño antes de la primera semana del mes de mayo de 2007.	Presentación de la propuesta a la jefe de talento humano de Vimarco Santander.	Aprobación de la propuesta e implementación de la misma, inicialmente para la sede principal.	Se consiguió el diseño de la propuesta para desarrollarla en siete fases, que a su vez permitiera integrar la familia a la organización a través de éste tipo de mecanismo. Así mismo éste permitió ofrecer a la familia una alternativa socioeconómica que ayude a potencializar sus capacidades. De igual manera se captó el interés y se obtuvo la aprobación de la fundación Capi Berrio para el desarrollo de la dicha iniciativa. ANEXO C.
---	--	--	---	--

Fuente: Del Presente Trabajo.

Cuadro 7. OBJETIVO 3: Mejorar la calidad en la prestación del servicio al cliente para aumentar el nivel de satisfacción del cliente que contrata los servicios de seguridad privada con VIMARCO.

ESTRATEGÍA 1: Fortalecimiento de los programas de Capacitación de Servicio al cliente.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicador de eficacia	Indicador de eficiencia	Avances del proceso y propósitos
Contacto con el Sena para ofrecer una capacitación sobre Servicio al cliente.	Para la tercera semana del mes de marzo se contactará a la institución.	Petición formal sobre capacitación en Servicio al Cliente a la institución.	Radicación de la petición.	Se logró establecer contacto con la institución (SENA).
Gestión de los recursos necesarios para realizar dicha capacitación.	En la tercera semana del mes de marzo se tendrán gestionados los recursos para la capacitación.	Disponibilidad oportuna de los recursos para la capacitación.	-Capacitador convocado. -Espacio y lugar concertados. -Planillas de asistencia.	Los recursos utilizados para la actividad fueron otorgados por la misma institución.
Ejecución de la capacitación al personal convocado.	Para la cuarta semana del mes de mayo se realizará dicha capacitación.	Persona asistente/ personal convocado X100.	Total participación/total convocadosx100. Resultados:20%	Se pudo realizar la capacitación en Servicio al cliente a los guardas de seguridad con la colaboración del SENA, se trataron temas como: Presentación personal, el cliente y sus necesidades, la actitud en el servicio y la filosofía del servicio. La asistencia fue de un 20% debido a la solicitud de adicionales, la noche antes a la capacitación. Se espera aumente la importancia y atención a este tipo de temáticas, por la magnitud que reviste este aspecto para el objeto de la organización.

Fuente: Del Presente Trabajo.

Cuadro 8. OBJETIVO 4: Conservación de la Salud Ocupacional del personal administrativo que labora Vimarco Bucaramanga.

ESTRATEGIA 1: Identificación de los Riesgos Psicosociales en el personal administrativo de Vimarco.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores de Eficiencia	Indicadores de Eficacia	Avances del proceso y propósitos
Aplicación de una encuesta para identificar los factores de riesgo presentes.	Para la cuarta semana de abril se habrá aplicado el instrumento al personal administrativo de Vimarco.	Diligenciamiento de la encuesta por parte del personal administrativo	Encuestas recibidas /encuestas entregadas X100. Resultado:100%	El instrumento de medición fue aplicado a las 9 personas que conforman la planta administrativa de Vimarco Ltda. en la sede de Bucaramanga.
Tabulación de los datos recolectados.	Para la primera semana del mes de mayo se hará la tabulación.	Tabulación y gráficas de las encuestas.	Encuestas tabuladas/encuestas entregadas X100. Resultado:100%	Se realizó la tabulación del total de las encuestas entregadas.
Identificación y recomendaciones sobre los factores de riesgo encontrados.	Durante el mes de mayo se llevaran a cabo dichos aspectos.	Elaboración del informe final.	Entrega de un documento base.	Se identificaron los principales factores de riesgo y se elaboraron las recomendaciones al respecto. Además se hizo entrega de un documento donde están consignados dichos resultados. Se espera que este documento oriente las acciones en los aspectos susceptibles de ser mejorados para mejorar el estado de los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal administrativo de Vimarco.

Fuente: Del Presente Trabajo.

Cuadro 9. Actualización del Panorama de Riesgos puesto por puesto a la sede Administrativa.

ESTRATEGIA 2: Actualización del Panorama de Riesgos puesto por puesto a la sede Administrativa.				
Acciones Estratégicas	Metas	Indicadores de Eficiencia	Indicadores de eficacia	Avances del proceso y propósitos
Coordinación con la ARP. Para la realización del panorama de riesgos.	Para la segunda semana del mes de mayo se habrá coordinado con la ARP, la programación a seguir para dicha actividad.	Asignación de un asesor por parte de la ARP	Agenda con la programación a seguir.	Esta gestión la realizó el jefe de talento humano en cumplimiento de las disposiciones generales de la organización, ya que no se consideró relevante la participación de la estudiante en práctica para esta actividad.
Actualización del panorama de riesgos	Para la primera semana del mes de junio se habrá acompañado el recorrido por las instalaciones para la realización del panorama de riesgos.	Panorama de riesgos actualizado.	Documento escrito.	Debido a las disposiciones de la jefatura de talento humano a nivel nacional, esta actividad es competencia sólo de la jefe de talento humano a nivel regional. Sin embargo se inició la actualización del panorama de riesgos a la sede administrativa por parte de la ARP.

Fuente: Del Presente Trabajo.

4.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO

Las acciones que se llevaron a cabo durante el tiempo en que se desarrollo la práctica, estuvieron siempre orientadas al mantenimiento, conservación y desarrollo del FACTOR HUMANO, considerado como el eje central de la organización y base esencial para posteriores intervenciones desde el área de Trabajo Social.

Dichas acciones estuvieron precedidas de un acompañamiento por parte del personal tanto operativo como administrativo de la organización, en especial de la jefatura de operaciones; relación que también se constituyó en un continuo aprendizaje organizativo en aras del cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de trabajo de la estudiante.

Durante el desarrollo de la práctica se propendió por ayudar a proporcionar la Formación y Capacitación adecuada a todos los trabajadores con el fin de generar valor, desarrollo y sostenimiento altamente competitivo en beneficio no sólo del aspecto económico a través de la optimización del servicio, sino para el beneficio de toda la organización. Pero también, se quiso reorientar al empleado hacia la cultura organizacional como una forma de direccionar en el mismo sentido el buen desarrollo de las funciones y así disminuir las inconsistencias y fallas que en este aspecto se estaban presentando.

Considerando como elemento esencial, tanto la responsabilidad social que le asiste a cualquier tipo de organización como la salud ocupacional se logró la obtención de avances en estos dos aspectos. El primero en aras de acercar las familias de los trabajadores a Vimarco, como una forma de conocer sus intereses en relación con lo que les proporciona la organización. El segundo aspecto estuvo enfocado hacia un trabajo de tipo preventivo, que permitió detectar los factores de

riesgo psicosociales presente en los trabajadores, resaltar la importancia que tiene la relación **Trabajo – Salud**, así como realizar las respectivas recomendaciones para que se tengan en cuenta a la hora de hacer cualquier tipo de planeación que involucre la salud tanto física como mental de quienes se encuentran inmersos en esa dinámica laboral, teniendo presente que estos factores de riesgo aunque no son muy evidentes no por ello son menos importantes.

Sin embargo, aunque se pudieron realizar varios aportes a la organización - VIMARCO – el tiempo para desarrollar la práctica fue muy corto, y eso limitó en cierta parte la completa ejecución del plan de trabajo propuesto y la consecución de resultados.

No por eso dejaron de presentarse otros momentos, entre los cuales cabe resaltar:

* Fue enriquecedor realizar la experiencia en el área organizacional, debido a que ésta proporciona al estudiante las herramientas claves para un buen desempeño en aspectos relacionados con el recurso humano y su dinámica intrínseca en el ejercicio laboral. Teniendo en cuenta que resulta relativamente nueva la incursión del Trabajador social en esta área, son muchos los aportes que desde cualquier campo se han logrado, hecho sin duda eleva aún más la percepción que se tiene del mismo, máxime cuando se creía que este tipo de intervenciones eran exclusividad de otros profesionales.

* Para Vimarco Seguridad, al inicio de la práctica no estaba claro el rol del Trabajador Social pese a ser la segunda práctica que allí se llevaba a cabo. Este aspecto dificultó la planeación teniéndose que reorientar varias veces.

* Fue bastante enriquecedor compartir saberes y experiencias con este tipo de población, pues cada grupo tiene características propias e intereses que se

comparten una vez el estudiante en práctica entra en contacto con sus realidades. En este sentido se puede decir que el aprendizaje adquirido tuvo reciprocidad porque, el Trabajador Social aportó el conocimiento pero la población objeto de trabajo aportó la experiencia y el interés por reaprender.

* Existió un aspecto muy importante que facilitó el desarrollo de las actividades de capacitación, fue contar con la asesoría de agentes externos a la organización como por ejemplo el SENA, y la ARP los cuales hicieron un muy buen aporte al mantenimiento y conservación del recurso humano en Vimarco.

* Pese a algunas limitaciones en la obtención de recursos y en la autonomía para la realización de la práctica, se logró aportar iniciativas orientadas a mejorar las condiciones ya existentes en procura del recurso humano. Así mismo, se logró participar en los procesos de personal, que involucraron actividades como:

Selección del personal basada en el perfil del cargo a contratar, recepción de hojas de vida, evaluación hojas de vida, análisis de antecedentes, verificación de referencias, aplicación de pruebas psicotécnicas, y realización de visitas de comprobación familiar.

Pero en el transcurso este proceso profesional también es importante hacer unas consideraciones el respecto:

§ El tiempo en términos generales dedicado a la ubicación de las prácticas, es muy corto, para conocer y entender realmente la cultura organizacional en la cual el Trabajador Social se va a desenvolver. Sin embargo, sus capacidades, el apoyo de los directores de práctica y la formación recibida lo llevan a adaptarse al entorno en el cual trabaje.

- § Con base en lo anterior se aprende a que la planeación se debe hacer a corto o quizás a mediano plazo, pues existe una tendencia a ser abarcativos en todos los aspectos. Es aquí donde se corre el riesgo de no profundizar en ninguno, por eso es necesario hacer las asignaciones de las prácticas teniendo en cuenta la limitación que se genera por el calendario que maneja la universidad.
- § En relación a la percepción que tiene Vimarco por el pasante del área organizacional se puede decir que no es muy alta, quizá debido al poco impacto que se ha logrado generar desde la primera práctica, al desconocimiento del rol que el T.S está llamado a desarrollar en este campo, y al poco recorrido histórico que ha tenido Trabajo Social en esta organización. Estos aspectos se ven reflejados en un límite de autonomía y recursos hacia el pasante, por parte de la organización.
- § La relación práctica y apoyo de la universidad, fue muy importante la metodología que se mantuvo entre las pasantes del área organizacional y los directores de práctica. Las reuniones periódicas entre el grupo llevadas a cabo a través de **Seminarios**, permitieron enriquecer la experiencia y facilitar el desarrollo de estrategias similares entre las organizaciones en las cuales se estaba desarrollando el trabajo, pese a las particularidades de cada empresa. Paralelo a ello el aporte académico y la experiencia que conceden los directores de práctica en esta área se constituye en un referente clave y definitivo a la hora de incursionar en este nuevo contexto.
- § Los conceptos que se trataron en innumerables ocasiones durante el proceso teórico de la carrera y que no se considerarían como elementos trascendentales en la actividad profesional, retomaron importancia durante el proceso de práctica, puesto que facilitaron cada uno de los objetivos

propuestos y permitieron el desarrollo de competencias y habilidades en cada una de las practicantes.

En síntesis, el desarrollo de la pasantía/práctica se constituyó en un ejercicio enriquecedor tanto personal como profesional; ya que éste permitió un intercambio no sólo de ideas, y conocimientos sino también de experiencias que se consideran ponderan aún más el papel positivo que cumple el Trabajo Social en el área Organizacional.

5. PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE UNA AGENDA EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN VIMARCO.

5.1 JUSTIFICACIÓN.

Actualmente, la empresa es una organización diseñada para la creación de valor a través de la obtención de beneficios principalmente para sus accionistas, pero dado que ésta está integrada dentro de un entorno físico y humano, también debe cubrir sus expectativas. Hasta ahora, la empresa se ha venido centrando en la obtención de beneficios como fin último y único. Sin embargo, la sociedad ha obligado a las empresas a plantearse que no sólo los precios, ni calidad en los servicios representan el único elemento a la hora de decidir la compra, o la obtención del servicio. No obstante, y dada la naturaleza de las empresas si queremos fomentar la "Responsabilidad Social" es preciso demostrarles los beneficios obtenidos desde un punto de vista económico y de mantenimiento del negocio, en caso contrario, las empresas no sentirán la necesidad de introducir el concepto de Responsabilidad Social en sus sistemas de gestión.

En consecuencia, la implementación de una Responsabilidad social, está llamada a configurarse como una adopción de mejores prácticas de gestión en todos los ámbitos del trabajo corporativo y frente a los grupos de interés con los cuales se relacionan independientes del objeto social que persigan.

Es precisamente éste compromiso y sentido de responsabilidad social hacia la comunidad, el que sirve de plataforma y de fundamento a la siguiente propuesta de intervención la cual se orienta hacia el Desarrollo de una Agenda para la Gestión de la Responsabilidad social en Vimarco Seguridad, teniendo presente que si bien el tema para la organización es familiar, ésta no cuenta con las directrices necesarias para su implementación. Así mismo se espera que a través

de la misma se produzca una participación activa y un mayor interés por contribuir de la mejor manera posible al equilibrio social de la comunidad (interna-externa) en la cual basa sus operaciones.

5.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO

Lograr una progresiva institucionalización del accionar social de Vimarco Seguridad, mediante el establecimiento de directrices dirigidas a la gestión de la responsabilidad social empresarial, con el fin de direccionar recursos para atender las demandas de los diferentes grupos de interés de esta organización.

5.3 FASES DEL PROCESO

Con el fin de posibilitar un desarrollo coherente de la responsabilidad social para la organización Vimarco Seguridad, se plantea a continuación, un proceso de fases sucesivas e integradas que se espera conduzcan a la obtención del objetivo estratégico, anteriormente mencionado y, en lo sucesivo se proyecta también, que mediante la implementación de esta propuesta, la organización logre contar con un mecanismo de sostenibilidad tanto económica como social, unida a la estrategia global del negocio.

Cuadro10. FASE 1. DEFINICIÓN DE UNA LINEA DE ACCIÓN EMPRESARIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

OBJETIVO 1. Integrar la responsabilidad social a la estrategia global de negocio en Vimarco Seguridad.		
ESTRATEGIA 1. Sensibilizar a la gerencia regional sobre la importancia de implementar la responsabilidad social en la organización.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
- Convocatoria a los diferentes directivos de cada una de las dependencias de la organización en la regional Santander. - Desarrollo de talleres de capacitación sobre R.S.E. - Revisión y análisis de la plataforma estratégica de Vimarco seguridad.	- Lograr la participación del 100% de las directivas convocadas. - Desarrollar una sesión grupal por cada uno de los siguientes temas: - La empresa y su función social - Filantropía Vs R.S.E - Los grupos de interés y herramientas para su definición - Como relacionarse con los grupos de interés - La R.S.E como estrategia de desarrollo empresarial. - Determinación de los objetivos estratégicos para el desarrollo de la R.S.E según los grupos de interés.	- Número de personas asistentes / número de personas convocadas X 100 - Número de sesiones realizadas / Número sesiones programadas X 100 - Número de personas asistentes por sesión / Numero de personas convocadas por sesión X 100 - Publicación de una guía practica con las directrices para la integración de la responsabilidad social a la estrategia de negocio.

Fuente: Del Presente Trabajo.

PROCESO METODOLÓGICO

Esta primera fase tiene como objetivo, integrar la Responsabilidad Social a la organización Vimarco a través de la sensibilización, pues se considera que al inicio, éste proceso en particular es clave e importante, por cuanto es preciso partir de una amplitud de conocimiento, consciencia y voluntad para facilitar la entrada de nuevas estrategias que contribuyan al desarrollo integral de los diferentes grupos de interés con los cuales la empresa ha tenido y tendrá algún tipo de relación.

En consecuencia, se hace pertinente en un primer momento realizar una convocatoria a los actores directivos de la organización a nivel de la regional Santander, para iniciar con ellos un proceso de sensibilización, mediante el desarrollo de talleres, donde se aborden temáticas relacionadas con ; La empresa y su función social, Filantropía Vs Responsabilidad Social. Los grupos de interés y herramientas para su definición, cómo relacionarse con los grupos de interés y por último, la Responsabilidad Social como estrategia de desarrollo empresarial.

Complementario a lo anterior, se busca que en el transcurso de las sesiones, se conozca en profundidad el tema de la Responsabilidad Social. para que la misma sea vista como un medio a través del cual es posible establecer un vínculo más sólido, y responsable con los grupos que se relaciona tanto a nivel interno como externo y que puede si la organización lo desea, ir más allá de los requerimientos legales mínimos. En lo sucesivo se espera que ésta sensibilización que se propone llevar a cabo, constituya la materia prima y el insumo inicial, que conlleve a generar un cambio positivo en la percepción y la actitud que posee la organización frente al sentido de su responsabilidad social. Así mismo, se espera

que de éste proceso salga una guía práctica con las directrices para la integración de la responsabilidad social a la estrategia de negocio.

Cuadro 11. FASE 2. ESTRUCTURACIÓN DE UN GRUPO INTERFUNCIONAL DE PERSONAS

OBJETIVO 2. Lograr la consolidación y el desarrollo de compromisos tendientes al fomento de acciones socialmente responsables.		
ESTRATÉGIA 1. Establecimiento de un comité de apoyo para la incorporación de la responsabilidad social en Vimarco.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
• Reunión con los jefes de departamento de la regional. • Socialización de la guía elaborada en la fase anterior. • Nombramiento de delegatarios por unidad funcional. • Conformación de un comité que dará apoyo y aportará trabajo a la incorporación de la responsabilidad social, inicialmente en esta regional.	• Vincular el 100% de los directivos al proceso. • Conocimiento de las directrices que guiarán la RSE en Vimarco Seguridad. • Nombramiento de delegatarios por cada unidad funcional. • Conformar el comité que brindará apoyo a la incorporación de la Responsabilidad Social en Vimarco.	• Total personas participantes / total personas convocadas x100. • Aceptación de la propuesta, por parte del grupo interfuncional. • Número de representantes de las diversas unidades funcionales / Número de unidades funcionales de la empresa X 100. • Establecimiento de compromisos por parte de las personas participantes.

Fuente: Del Presente Trabajo.

PROCESO METODOLÓGICO

La segunda fase se inicia con una reunión programada con los jefes de departamento de la regional Santander, para poder socializar la guía anteriormente elaborada con las directrices allí establecidas. Después de esto se procederá a nombrar un delegatario por unidad funcional, que salga de las personas asistentes a dicha reunión. Esta convocatoria tiene como finalidad, estructurar un grupo interfuncional de apoyo al proceso que se espera desarrollar en Vimarco.

Este grupo tendrá como misión primordial, contribuir al logro del objetivo estratégico planteado y propender por medio de su compromiso y trabajo que la gestión de la Responsabilidad Social se haga progresiva, y que su accionar permita el establecimiento de directrices dirigidas al accionar de la misión de la misma.

De igual manera, la importancia de conformar este comité reside, en que las personas que lo conformen por pertenecer directamente a la organización, podrán garantizar en gran medida un compromiso interno, y el cumplimiento de las directrices que se establecen en la fase posterior hecho que será definitivo para el buen desarrollo de la propuesta, en donde se espera beneficiar socialmente a los grupos con los cuales la organización se relaciona.

Cuadro 12. FASE 3. DESARROLLO DE LA AGENDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN VIMARCO SEGURIDAD

OBJETIVO 3. Desarrollar una agenda que posibilite la implementación de la Responsabilidad Social empresarial.		
ESTRATEGIA 1. Identificación de los grupos de interés con los cuales se relaciona Vimarco.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
- Identificar junto con el comité de apoyo, cuales son los grupos de interés con los que Vimarco tiene relación. - Categorizar los grupos de interés, para determinar las acciones a seguir.	- Lograr una plena identificación de los grupos de interés que existen para la organización. - Determinar el impacto de los grupos de interés existentes, tanto a nivel interno como a nivel externo.	- Establecimiento de la lista con la definición y descripción de los grupos identificados. - Total de grupos priorizados / total de grupos identificados en el proceso X 100.
ESTRATEGIA 2. Definir el estado actual del accionar social en Vimarco.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
Identificar el estado actual de la gestión social al interior de la organización, en relación a los grupos de interés.	Por medio del comité de apoyo tener conocimiento del estado actual de la gestión social hacia esos grupos.	Establecimiento de una lista de chequeo con las principales falencias en los grupos de interés.

Analizar junto con el comité y las directivas el tipo de conductas sociales a implementar.	Definición de parámetros de desempeño organizacional deseable con cada grupo de interés.	Establecimiento de una agenda social de trabajo conjunto, hacia los grupos de interés.
ESTRATEGIA 3. Estandarización de parámetros que guíen la Responsabilidad Social en Vimarco Seguridad.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
- Definición de principios éticos que sustenten un comportamiento socialmente responsable por parte de la organización. - Definición de Directrices tendientes a guiar el accionar social de la organización para los trabajadores.	- Lograr que el comité establezca unos principios, a la luz de su Código de ética corporativa. - Fijar directrices en relación a: - Desarrollo de programas de capacitación y formación para una mejor cualificación. - Vinculación directa a la planta de personal para no tercerizar el trabajo. - Acceso a la seguridad social para que la familia esté protegida ante cualquier contingencia. - Inversión en la salud ocupacional de los trabajadores. - Proporcionar instalaciones laborales cómodas y seguras.	- Integración de los principios a las conductas sociales en torno a la responsabilidad social, para con los grupos de interés en Vimarco Seguridad. - Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100.

- Definición de directrices hacia la familia del trabajador. - Definición de directrices hacia los proveedores que tiene la organización. - Definición de directrices hacia los clientes que posee la organización.	- Fijar directrices en torno a: - Programas de integración social de la familia a la organización. - Subsidio para planes en vivienda y educación. - Programas de capacitación y recreación familiar. - Vinculación de la familia a proyectos económicos productivos. - Fijar directrices en torno a: - Aporte a la generación de empleo a los proveedores nacionales. - Alianzas estratégicas con los proveedores. - Cumplimiento y responsabilidad en todos los contratos comerciales. - Fijar directrices en torno a: - Establecimiento de estándares de calidad en la prestación de servicios en seguridad privada. - Incorporación de jornadas de atención integral a los clientes, referentes a los servicios que presta la organización. - Implementación de un canal de comunicación efectivo para la atención y	- Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100. - Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100. - Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100.
---	--	---

Definición de directrices hacia la comunidad con la cual se relaciona con Vimarco seguridad.	servicio al cliente. - Fijar directrices en relación a: - Creación de una política de gestión y desarrollo social. - Generación de empleo a la comunidad local. - Alianzas con otros cuerpos de seguridad para brindar jornadas de atención y prevención en seguridad. - Implementación de prácticas de uso racional de los recursos naturales. - Cuidado y preservación del medio ambiente.	Número de programasrealizados/Número de programas planeadosX100.
--	--	--

Fuente: Del Presente Trabajo.

PROCESO METODOLÓGICO

El desarrollo de esta fase, tiene como objetivo general el desplegar una agenda con miras a implementar la Responsabilidad Social en Vimarco Seguridad. Este objetivo se percibe, a través de tres estrategias planteadas. La primera está relacionada con la identificación de los grupos de interés con los cuales la organización tiene una relación preponderante, es decir, que para efectos del trabajo se tendrán en cuenta los más cercanos tanto a nivel interno como externo. Esta identificación la hará en reunión, el comité de apoyo previamente establecido y servirá para determinar cuales van a ser los grupos sujetos de trabajo y hacia quienes van a estar dirigidas las directrices a elaborar en los momentos posteriores.

La importancia de tener en cuenta a estos grupos de interés esta en que una vez identificados se podrá determinar, por parte del comité de apoyo, cuales son los intereses y expectativas que se pueden derivar de la relación que se da entre éstos y la organización. Y de ésta forma no llegar a un mal direccionamiento de los recursos que se necesiten para hacer un buen ejercicio de la Responsabilidad Social en Vimarco.

Una vez conformado el comité de apoyo, e identificados los grupos de interés se da paso a la segunda estrategia, la cual se encuentra orientada hacia la definición del estado actual del accionar social en Vimarco, este aspecto dará cuenta del momento en que se encuentra la organización con respecto al accionar que ha tenido con sus grupos de interés. A partir de ello se podrá hacer junto con el comité un análisis de la situación que presenta la organización en lo anteriormente referido para poder determinar el establecimiento de una Agenda Social de trabajo conjunto, hacia los grupos de interés.

Esta agenda, se constituirá en la herramienta que facilitará el establecimiento progresivo de la responsabilidad social en Vimarco, con la inclusión y posterior desarrollo de las directrices allí consignadas.

La tercera estrategia está en concordancia con la estandarización de parámetros que guiarán, a partir de su adopción, la Responsabilidad Social en Vimarco Seguridad. Para el desarrollo de esta estrategia, se considera clave e importante en un primer momento, definir los principios que servirán de fundamento a las directrices posteriormente definidas para encontrar criterios de carácter general a los que se pueda apelar no sólo en las situaciones de conflicto, sino que ofrezcan una orientación al proyecto global de las acciones empresariales. Así mismo, los principios pueden parecer casi evidentes, pero son de extraordinaria importancia por sus consecuencias y/ o efectos.

Se debe dejar claro que para efectos del presente trabajo se entiende por “Principio” una afirmación fundamental de la que se derivan una serie de consecuencias o conclusiones, que fluyen como atributos a un acto y se fundamentan en su naturaleza y validez universal.

Una vez realizadas las anteriores fases, se procederá a la definición de las directrices para cada grupo de interés en relación con la organización. Con base en lo anterior, se establecen directrices en torno a: Trabajadores, Familia, Proveedores, Clientes, y Comunidad. (Ver desarrollo en la Fase 3.)

Se espera que esta definición de directrices constituyan pauta para la progresiva implementación de la Responsabilidad Social en Vimarco Seguridad y en consecuencia la organización pueda ver en esta propuesta de trabajo, una ventaja competitiva, por medio de la implementación de acciones oportunas en beneficio de todos sus grupos de interés a través de la Responsabilidad Social.

Cuadro 13. FASE 4. ESTANDARIZACIÓN DE UNA GUIA PARA EL MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

OBJETIVO 4. Establecer un mecanismo de seguimiento y control con respecto a la responsabilidad social.		
ESTRATEGIA 1. Definición de Indicadores de gestión.		
ACCIONES ESTRATÉGICAS	METAS	INDICADORES
• Diseño de un instrumento de medición que permita establecer diversos indicadores sociales y conocer su impacto. • Validación del instrumento por parte de la gerencia regional, y el comité de apoyo. • Implementación de este mecanismo de medición, para determinar el impacto que han tenido las acciones anteriormente relacionadas en responsabilidad social. • Evaluación del estado de las acciones en responsabilidad social.	• Diseñar el instrumento de medición. • Conseguir la aprobación de éste mecanismo evaluador, por parte de la gerencia y el comité. • Incorporar el mecanismo evaluador a los procesos en relación al accionar social. • Identificar las variables sociales que merecen mayor atención por parte de la organización.	• Instrumento elaborado. (Ver Anexo D) • Aprobación del mecanismo de evaluación sobre las acciones en responsabilidad social. • Integración de este mecanismo de evaluación al proceso. • Elaboración de un nuevo diagnóstico en Responsabilidad Social.

Fuente: Del Presente Trabajo.

PROCESO METODOLÓGICO

Siguiendo en el marco secuencial del proceso, la última fase está dirigida a lograr la estandarización de una guía que permita monitorear y hacer seguimiento a las acciones emprendidas a partir de la definición de las directrices antes mencionadas. Para ello se persigue, establecer un mecanismo de seguimiento y control con respecto a la Responsabilidad Social; a su vez, para el logro de éste propósito, se diseña un instrumento de medición de impacto sobre las acciones que se llevaron a cabo en la implementación y posterior ejecución de las directrices sugeridas.

Este instrumento de medición le permitirá a los directivos e integrantes del comité de apoyo confrontar los resultados que tuvieron las acciones emprendidas en responsabilidad social, por medio de los indicadores de evaluación de impacto que se referencian en el Anexo D, el cual fue diseñado para tal efecto.

Paralelo a esto se propone como meta, lograr la validación e implementación del mismo por parte de las directivas, como una herramienta que permita evaluar el impacto que tuvieron las acciones en R.S, determinadas en las directrices para a partir de ello, promover su mejoramiento.

Finalmente, se destaca la importancia y la promoción de una herramienta de medición de impacto sobre esta temática tan relevante, ya que lo que no se mide no se puede confrontar y por lo tanto es difícil potencializar.

CONCLUSIONES

- En términos generales, el concepto de la Responsabilidad Social, sigue estando en desarrollo, aún no se ha cristalizado del todo, pues aunque la mayoría de instituciones y organismos Internacionales han establecido unos parámetros que dan luces para guiar un accionar en relación a este importante tema, éste término aún sigue estando asociado a la filantropía.
- Algunas organizaciones actuales están siguiendo la tendencia de incorporar la Responsabilidad Social como una estrategia global del negocio, implementando prácticas de inversión a la salud y educación en la comunidad, protección al medio ambiente, y capacitación para una mejor cualificación del trabajador entre otras. Sin embargo otras, aún no logran ver y establecer la importancia SOCIAL que tienen sus acciones y las limitan sólo al cumplimiento de los requisitos legales mínimos.
- Durante el desarrollo de la práctica se evidenció que la Responsabilidad Social para Vimarco, Regional Santander, no constituye uno de los primordiales compromisos con respecto a su red de relaciones (empleados, familias, proveedores, comunidad, medio ambiente etc.) pues en su plataforma estratégica no figura Política alguna en responsabilidad frente a las necesidades y expectativas sociales que demandan los diferentes grupos de interés con los cuales interactúa.
- Las prácticas profesionales en Trabajo Social Organizacional, están constituyendo un gran aporte no sólo a la estructura interna en la cual se desarrolle dicha práctica, sino que también se esta haciendo extensión a la comunidad que tiene que ver con la empresa. Debido a que el accionar de éste profesional cada vez se esta dinamizando y retroalimentando mas en procura de impactos sociales, que se mantengan en el tiempo.

- El papel de las empresas de vigilancia y seguridad privada en Colombia, en los últimos años, ha sido cada vez más preponderante, dado el aporte que éstas proporcionan a la sociedad no sólo desde el punto de vista técnico-operativo y económico, sino desde la óptica del servicio social.

- Los procesos que se planearon y se desarrollaron durante el transcurso de la práctica profesional en Vimarco Seguridad, siempre estuvieron orientados al mantenimiento, conservación y desarrollo del FACTOR HUMANO, considerado como el eje central de la organización y base esencial para posteriores intervenciones desde el área de Trabajo Social.

RECOMENDACIONES

- Promover un trabajo coordinado y conjunto, entre los distintos actores que integran la empresa y la sociedad, creando espacios de pluralidad donde se aúnen las voluntades de todos aquellos que pueden afectar de manera positiva el entorno en procura de una equidad social.
- Incorporar la propuesta contenida en el presente trabajo, y destinar los recursos que sean necesarios para su realización, así mismo permitir el establecimiento de esta iniciativa, como estrategia competitiva, en procura tanto del beneficio Social como económico para la organización y sus grupos de interés.
- Concederle a los grupos de interés ó Stakeholders la importancia, y los esfuerzos que se necesiten con el fin, no sólo de atender sus demandas sino de humanizar las relaciones que desde ellos se deriven en la relación con la organización.
- No descuidar la atención en cuanto al servicio al cliente, implementando otro tipo de estrategias para elevar la satisfacción del mismo y conceder a este tema la relevancia suficiente, para cumplir con el objeto social enmarcado en la calidad.
- Asumir a partir de éste proceso, mayores conductas socialmente responsables con la comunidad interna y externa en la cual se insertan sus diferentes actividades.
- Incorporar la responsabilidad social a la estrategia de negocio mediante una voluntad firme y un compromiso sólido hacia lo social.

BIBLIOGRAFÍA

ARBELAÉZ ARBELAÉZ, Hernán. Introducción al estudio de la seguridad en Colombia. Santa fe de Bogotá 2005. P 46.

Asociación Nacional de Industriales. ANDI. Santafe de Bogotá. Colombia. 2006.

BENBENISTE, Sandra. El alcance del concepto de la Responsabilidad Social. 2002. P 133.

CARRASCO, Javier. Documento base para Stakeholders. CIES. P 6.

CHIAVENATO, Adalberto. Administración del Recurso Humano, MC Graw Hill. P.200. s.f.

Federación Nacional de Comerciantes. FENALCO. Colombia 2007.

Global Reporting Initiative, 2002, P. 49-50.

Manual de Inducción Vigilantes Marítima Comercial. VIMARCO. 2005.

MENDOZA.José M. Macroadministración. Gerencia Estratégica. Universidad del Norte. Barranquilla. 1991. P 6-7.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) Manual de Responsabilidad Social. LitoBrasil.1987.

OSORIO, Francisco. Introducción a los conceptos básicos de la Teoría de Sistemas. Departamento de Antropología. Chile. 1990.

Plan de Desarrollo Estratégico. Vigilantes Marítima Comercial. VIMARCO. Enero de 1997 .P 5.

RESTREPO, Vélez Clara. Compromiso Social y Liderazgo Empresarial. Santafe de Bogotá. Editora Guadalupe.1994.

Revista Inter forum. Artículo Responsabilidad Social de las Empresas. Alcances y Cuestionamientos. Marzo de 2007.

REY, Germán. TORO, Olga Lucia. Empresa Privada y Responsabilidad Social. Impreandes. Santafe de Bogotá. Mayo de 1996.

SCHVARSTEIN. Leonardo. "La inteligencia social de las organizaciones". Supra Edición. P 117.

SHAW, Marvin. Dinámica de Grupo. Editorial Herder. 1989. Pagina 45.

SOLANO, Ronaldo. Orígenes de la teoría general de sistemas.monografías.com/trabajos/tesis.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Colombia. Ley 62 del 12 de agosto de 1993.

TORRES SANCHEZ, Carlos Eduardo. Visión Sistémica del Hombre en la Organización. Revista Uis- Humanidades. Volumen 27. Bucaramanga 1998. P 87.

Unión Europea. 2001. p 21.

http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/csr_commissionsact.htm

www.banrep.gov.co/

www.cenafi.compromisosocial/prise.com

www.worldcompetitivenessyearbook/2006-IMD

ANEXOS

ANEXO A. PROGRAMA DE REINDUCCIÓN VIGILANTES MARÍTIMA COMERCIAL VIMARCO SEGURIDAD.

Dentro de las organizaciones existen procesos que deben incluir procedimientos con carácter de obligatoriedad como lo son el programa de Inducción y posteriormente de Reinducción donde éste último se encuentra dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren los objetivos, que a continuación se señalaran:

- 1.** Enterar a los empleados de las reformas más pertinentes que se hubiesen presentado en la organización a nivel nacional.
- 2.** Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión y de la visión, organizacional, lo mismo que sobre los cambios que se hubiesen presentado a nivel de puestos de trabajo.
- 3.** Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores que maneje la organización y afianzar su formación ética.
- 4.** Fortalecer el sentido de pertenencia, e identidad de los empleados Vimarco, con respecto a la organización.
- 5.** A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los empleados las normas y/o disposiciones que hayan sufrido alguna modificación en materia de Recursos Humanos en lo que a este departamento le compete, o en su defecto reforzar los que se consideren necesarios.

6. Fortalecer en los empleados de la regional, las disposiciones que a nivel operativo se manejan, relacionadas con la calidad en la prestación de un excelente servicio de seguridad integral con tecnología de alta calidad.

7. Suministrar a los trabajadores la información necesaria para un mejor conocimiento de las diferentes funciones y responsabilidades del cargo, estimulando en el trabajador un aprendizaje y desarrollo tanto individual como organizacional.

8. Informar a todos los empleados acerca del conducto regular que deben seguir en las situaciones más comunes que pudieran presentarse.

Con la implementación de este programa se pretende facilitar y disponer las condiciones necesarias para la socialización y la readaptación de los empleados al entorno organizacional y ambiente de trabajo.

Lo anterior, pretende facilitar el cumplimiento del objetivo inicialmente propuesto, enfocando el programa de Reinducción como una actividad importante en la generación del clima organizacional deseado, enfocado a la implementación de éste programa en forma sistemática, permanente, e inserto en la cultura organizacional ojala con el reconocimiento y respaldo de las diferentes instancias que en ella participen.

Así mismo el programa de Reinducción para el personal de VIMARCO se podrá clasificar de la siguiente manera:⁴

Reinducción Específica o Práctica: Comprende la recepción del antiguo miembro de la organización en los siguientes casos: Ingresando de sus vacaciones, siendo promovido, siendo trasladado, o con más de dos años de

⁴Norma sobre competencia laboral. Formas de Reinducción para las Organizaciones.SENA. 2004

antigüedad al servicio de la organización. Dicha recepción estaría a cargo del jefe de cada área o sección de trabajo, además de llevarse a cabo con el trabajador un proceso de socialización y retroalimentación con aquellas personas con los cuales tendrá nuevamente alguna vinculación, así mismo el jefe de su área deberá proporcionarle nuevamente toda la información que sobre los objetivos, responsabilidades y funciones relacionadas con su desempeño, lo involucren en el ejercicio laboral correspondiente.

Reinducción General o Global: La Reinducción General comprenderá la recepción de todos los trabajadores que hasta el momento se encuentren vinculados a la organización VIMARCO Seguridad en la sede principal perteneciente a la Regional Santander. Dicha actividad estaría enfocada hacia una Reorientación basada en el desarrollo de los objetivos anteriormente señalados. Propendiendo por el fortalecimiento de conocimientos de carácter tanto general como específico sobre el puesto de trabajo, instando a una mayor integración del empleado a la cultura organizacional, que estimule en ellos habilidades funcionales y de servicio en relación a la calidad; a su vez suministrar la información necesaria para el mejor conocimiento de las diferentes funciones y responsabilidades estimulando en el, un aprendizaje y desarrollo tanto individual como organizacional, mediante la realización de una actividad dinámica, participativa, flexible e integral.

DESARROLLO DEL PROGRAMA DE REINDUCCIÓN EN VIMARCO SEGURIDAD.

FASE I. Campaña de Expectativa para el proceso de Reinducción de los empleados de VIMARCO Seguridad en la regional Santander.

OBJETIVO: Facilitar en el trabajador perteneciente a Vimarco, un proceso de aprendizaje que le permita una mejor identificación e interiorización de los aspectos relacionados con su trabajo en la organización.

La intención en esta fase es propiciar el logro del objetivo anteriormente mencionado, a través del desarrollo de una campaña en donde su dinámica esté enfocada hacia los siguientes aspectos:

DINÁMICA DE LA CAMPAÑA.

Inicialmente habrá que definir un grupo objeto para el trabajo, en este caso podrá ser los guardas de seguridad pertenecientes a la organización a nivel de Bucaramanga. Después se seleccionará un tema o tópico a trabajar, en donde se sugiere iniciar con los VALORES ORGANIZACIONALES ya que el orden no altera la intención pues la idea es empezar a abordar temáticas específicas enfocadas a la Reinducción. Luego se procederá a plasmar el valor en una de las caras del papel y en el reverso del mismo se le asignará una letra hasta formar la palabra **VIMARCO**, lo anterior se sugiere acompañarse de un dulce envuelto llamativamente como elemento de curiosidad y motivación para el guarda de seguridad.

Este será gestionado y suministrado por el departamento de Recursos Humanos en compañía de la E,P de Trabajo Social; repartido a los diferentes supervisores día por día hasta agotar la palabra VIMARCO. Los supervisores deberán contar

con una planilla de entrega que debe ser firmada por el guarda que recibe el valor correspondiente a ese día para constatar su entrega.

La idea con respecto a lo anterior es que cada guarda de seguridad vaya coleccionando las letras hasta completar la palabra VIMARCO, ya que esto le permitirá participar en un sorteo, en donde se sacará el nombre del guarda de seguridad y una de las letras que formen la palabra VIMARCO, si responde acertadamente que valor pertenece a la letra en cuestión, se hará acreedor a un Bono u Obsequio el día de la Reinducción. Si la persona no respondiera correctamente la respuesta, se procederá a sacar el nombre de otro guarda de seguridad para que también tenga la oportunidad de participar. A su vez a quien gane se le hará el reconocimiento públicamente en ese momento.

Para favorecer el logro de lo anterior se deberá previamente enterar al guarda de seguridad del objetivo de esta actividad y de la importancia de su participación en la misma. Se sugiere la implementación de ésta dinámica, mes a mes con las modificaciones a que haya lugar, en lo concerniente tanto a la temática como a la forma de hacer llegar el mensaje, como a la población objetivo si se quiere.

- **Responsables:**

Jefe de Talento Humano, y Estudiante en Práctica de Trabajo Social (UIS).

- **Duración:**

Se propone desarrollar la actividad en mención, enfocada a la Reinducción durante la primera semana del mes de Junio de 2007.

- **Materiales**

Papel, dulces, cintas, planillas de entrega.

FASE II. Ejecución del proceso de Reinducción a través de una actividad generalizada con base en los siguientes criterios.

- **Definición de grupos objeto del proceso:**

- Guardas de Seguridad.

- Supervisores.

- Radioperadores.

- Personal Administrativo

- **Requisitos:**

- Estar legalmente y oficialmente vinculado a la organización VIMARCO.

- **Temas a tratar:**

- x Bienvenida y Presentación del Objetivo de la jornada (**Área de Talento Humano**)

- x Breve historia de la Organización

- x Misión, visión y valores organizacionales

- x Procedimientos de Talento Humano - Bienestar Social y Salud Ocupacional, Qué se espera del Vigilante, Sanciones Disciplinarias, Compromisos, Derechos y Deberes de los Guardas —.

- x Generalidades Laborales

- x Logros, Novedades y Respuestas a las inquietudes de los asistentes.

- x Importancia de la profesionalización del vigilante (**Área de Operaciones**)

- x Faltas y Sanciones disciplinarias en el ejercicio laboral

- x Conocimiento y actualización de las normas legales

- x Manual de Comunicaciones

- x Manual del Vigilante funciones y Consignas

- x Inteligencia y contrainteligencia

- x Servicio al Cliente

- x Respuestas a las inquietudes de los asistentes

- x Información sobre logros en la Organización (**Gerencia Regional**)

x Compromisos, Conclusiones, y Despedida

- **Responsables:**

Jefe de Talento Humano, Gerente Regional, Jefe de Operaciones.

- **Duración:**

Se propone desarrollar la actividad enfocada a la Reinducción en un sólo grupo, en una jornada de medio día, con un descanso ò receso de 20 minutos, cada dos horas para un total de (4) cuatro horas, dicha jornada se realizará para el mes de Septiembre de 2007.

FASE III. Evaluación

Esta es la última etapa del proceso de Reinducción, la cual tendrá como objetivo conocer y medir los diferentes conocimientos que adquirieron todos los trabajadores de **VIMARCO seguridad** que asistieron a la jornada de Reinducción, esto a partir de las intervenciones por parte de los directivos responsables de su realización y en retroalimentación con la campaña de expectativa inicialmente propuesta. Para garantizar el cumplimiento de esta última fase se aplicará a los trabajadores finalizando la jornada, el **FORMATO DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN PERSONAL OPERATIVO DI- TH- 009**. El cual ya existe en la organización y se encuentra establecido como parte del proceso de certificación de la calidad.

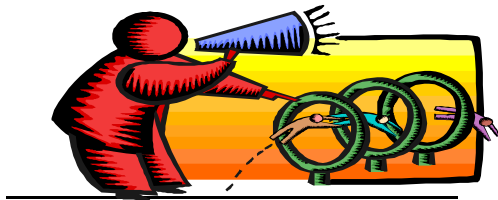
Este formato contiene 9 temáticas (operaciones, servicios, suministros, inteligencia, armamento, comunicaciones, talento Humano, gestión de Calidad, y estructura administra) más 56 preguntas referentes a lo anterior, todas relacionadas con el contenido de la Reinducción. Posteriormente se hará entrega del manual de Reinducción a cada uno de los trabajadores asistentes a la jornada. Para con ello dar finalización al objetivo que perseguía este programa de Reinducción por medio de sus diferentes fases.

ANEXO B. PROGRAMACIÓN SOBRE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

FECHA	TEMATICA	PROPÓSITO	ACCIONES	COBERTURA
Mayo 12 de 2007.	Primeros Auxilios	Ofrecer al personal las herramientas para reaccionar eficazmente ante una emergencia médica.	Toma de signos vitales, recomendaciones para prestar primeros auxilios, conceptos de paro cardiorrespiratorio, reanimación, manejo de heridas, y fracturas.	(25 personas)
Mayo 25 de 2007.	Manejo seguro de Vídeo terminales	Ofrecer información para el manejo adecuado de los computadores, con miras a prevenir las enfermedades y accidentes laborales.	Conocimiento de las partes del computador, posición adecuada de cuerpo, brazos, manos, y cabeza frente a la Terminal de trabajo.	(9 personas) Personal administrativo
Mayo 26 de 2007.	Ergonomía y cuidado de la espalda. Y Pausas Activas	Sensibilizar sobre la importancia del cuidado del cuerpo durante la dinámica laboral, y adquisición de habilidades para una mejor postura en los puestos de trabajo.	Práctica de las posiciones más frecuentes en la jornada de trabajo, y vida cotidiana, a través de las Pausas Activas.	(26 personas)

MATERIAL INFORMATIVO
ENTREGADO EN CAPACITACIÓN
SOBRE ERGONOMÍA

ERGONOMÍA



A continuación se le informará sobre algunos aspectos relacionados con los riesgos ergonómicos, la forma como se pueden identificar y su manejo, con miras a disminuir los problemas de salud ocasionados por esta causa.

¿QUÉ ES ERGONOMÍA?

Esta palabra fue creada en 1949 por el Psicólogo Británico K. F. H. Muriel y definida por el mismo autor en 1965 como el "Estudio del ser humano en su ambiente laboral"³.

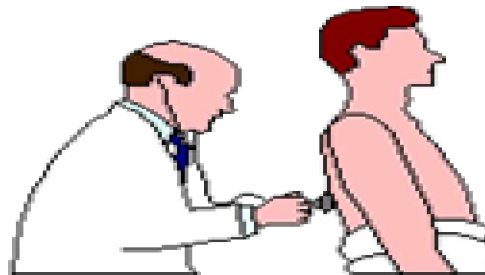
Aunque evidentemente las definiciones evolucionan con el tiempo, todas tienen como eje central dos elementos:

El Hombre Y El Trabajo, en una relación que se constituye en el objeto central del estudio de la ergonomía.
.Muriel, K. F. Ergonomía del Trabajo. Editorial Cuixart.1965.

Objetivos de la Ergonomía

* MEJORAR: La seguridad y la salud del trabajador, así como la ejecución del trabajo y la calidad de vida tanto en él, como en los ambientes cotidianos.

* REDUCIR: Esfuerzos, desgastes prematuros y fatigas en los trabajadores.



* FACILITAR: Actividades y el uso de herramientas en el trabajo y en la vida cotidiana.

* EVITAR: Riesgos, errores, accidentes y enfermedades tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Ahora veamos en que consiste la ergonomía relacionada con las diferentes funciones que desempeña un trabajador dentro de la organización y a lo cual se le llama:

Ergonomía del Trabajo:

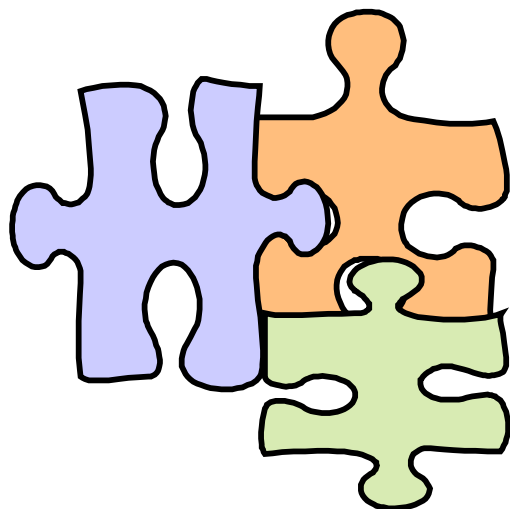
Su objeto de estudio es el trabajador y busca analizar los diferentes procesos y métodos que se implementan en cada una de las tareas que realiza el trabajador en su puesto de trabajo, identificando los factores de riesgo. SU OBJETIVO ES evitar accidentes y patologías ocupacionales, disminuir la fatiga física ó mental y aumentar el nivel de satisfacción del trabajador.

³ Muriel, K. F. Ergonomía del Trabajo. Editorial Cuixart.1965.

EN NUESTRA ORGANIZACIÓN
QUEREMOS APOSTARLE A LA
ERGONOMÍA PREVENTIVA.

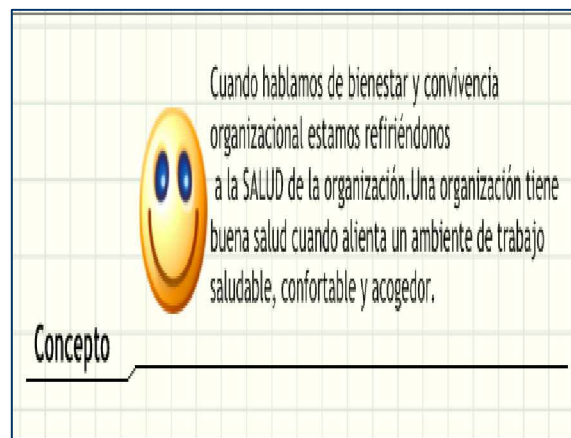
EN COLABORACIÓN CON NUESTROS
TRABAJADORES ESTAMOS:

- Generando actividades de capacitación e inducción.
- Enseñando a pensar antes de hacer.
- Involucrando al trabajador en la definición de su entorno laboral, sus tareas y funciones.
- Y Difundiendo un estilo de comunicación con retroalimentación.



“TRABAJADORES VIMARCO SU SALUD Y BIENESTAR NOS INTERESA”

PARA VIMARCO ES IMPORTANTE CAPACITAR EN ERGONOMÍA PORQUE.....



OBSERVE ESTOS EJERCICIOS Y
PRACTÍQUELOS!!!!!!!



- Póngase de pie y coloque las manos en la cintura. gire su cabeza a la derecha como mirando su espalda y sostenga esa posición por 5 segundos. Vuelva la cabeza al Centro y repita.



- De pie con las piernas separadas, estire la cintura hacia atrás y hacia delante alternativamente. Luego sostenga la posición por 5 segundos y repita.

VIGILANTES MARÍTIMA COMERCIAL LE AGRADECE SU ASISTENCIA A ESTA CAPACITACIÓN Y DE ÉSTA MANERA LE VA PROPORCIONANDO HERRAMIENTAS PARA PREVENIR LOS DIFERENTES RIESGOS OCUPACIONALES A LOS CUALES USTED COMO TRABAJADOR SE ENCUENTRA EXPUESTO.

DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO.
EP- TRABAJO SOCIAL. (UIS)
REGIONAL SANTANDER

PAUSAS ACTIVAS PARA IMPLEMENTAR EN SU JORNADA LABORAL

Teniendo en cuenta que VIMARCO Seguridad esta trabajando para certificarse en Seguridad y Salud Ocupacional le ofrece este material para que lo tenga en su fuente de trabajo, refuerce su salud física, y prevenga enfermedades ocasionadas por la dinámica laboral. Lo anterior afianza lo visto en las diferentes capacitaciones.

¿QUÉ SON PAUSAS ACTIVAS?

Las **PAUSA ACTIVAS** son aquellos momentos de recuperación que siguen a los períodos de tensión de carácter fisiológico y psicológico generados por el trabajo.

El objetivo que persigue VIMARCO es que el trabajador termine su jornada laboral sin signos de fatiga.

EJERCICIOS RECOMENDADOS PARA LAS PAUSAS EN EL TRABAJO

EJERCICIO 1. - Póngase de pie y coloque las manos en la cintura.
gire su cabeza a la derecha como mirando su espalda y sostenga esa posición por 5 segundos. Vuelva la cabeza al Centro y repita 10 VECES.



EJERCICIO 2. -Ahora, con la cabeza erguida y mirando al frente, incline la cabeza hacia la derecha -como si tratara de tocar su hombro con la cabeza-, sostenga esta posición por 5 segundos.

* Vuelva la cabeza al centro, repita el ejercicio hacia el lado izquierdo, 10 veces a cada lado.

* Haga también este ejercicio, hacia adelante - mire sus zapatos- y hacia arriba -mire el techo-.

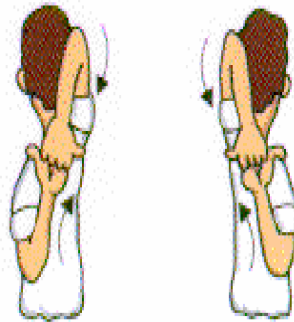


EJERCICIO 3. De pié, con las piernas separadas, estire la cintura hacia atrás y hacia adelante alternativamente.

- * Sostenga la posición por 5 segundos y repita.
- * Tenga cuidado de no perder el equilibrio.



EJERCICIO 4. Ahora de pié, con las piernas separadas, trate de coger sus manos en la espalda como lo muestra el dibujo, recuerde mantener la espalda recta y la cabeza erguida. Sostenga la posición cambie de manos y repita 10 veces.



EJERCICIO 5. Sentado en su silla, con los pies en el banquito o reposa pies, levante los brazos de modo que queden alineados con la espalda.

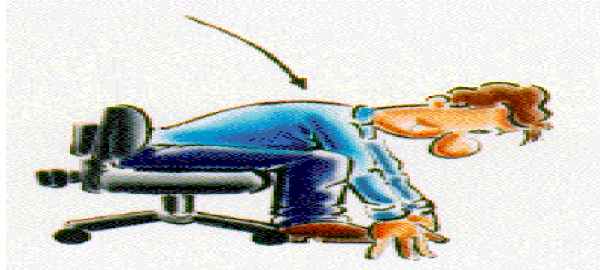
- Estírese como si quisiera tocar el techo.
- Y Sostenga y pase a la fase siguiente de este ejercicio.



EJERCICIO 6. Continuando con el ejercicio anterior, inclínese con los brazos estirados intentando tocar el piso.

Sostenga y repita desde el comienzo

No haga esta segunda parte del ejercicio si sufre dolor de espalda.



EJERCICIO 7. Continúe sentado, lleve los brazos hacia atrás y estírelos. Sostenga y repita 10 veces.



EJERCICIO 8. Párate frente a tu escritorio.

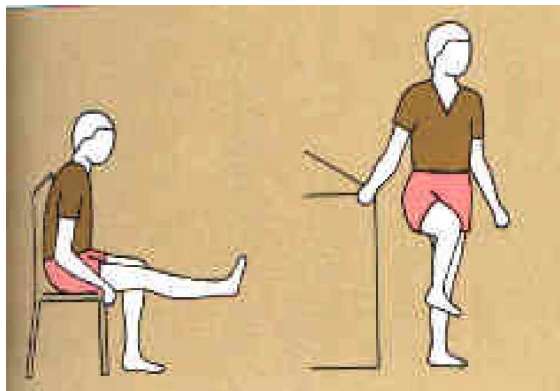
Coloca las palmas de tus manos sobre el escritorio para apoyarte.

Extiende una pierna tras de ti.

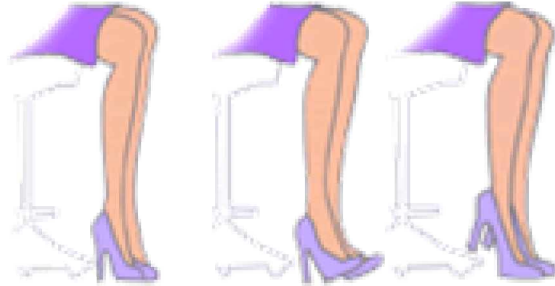
Mantén tu pierna recta y levanta tu talón.

Bájala lentamente.

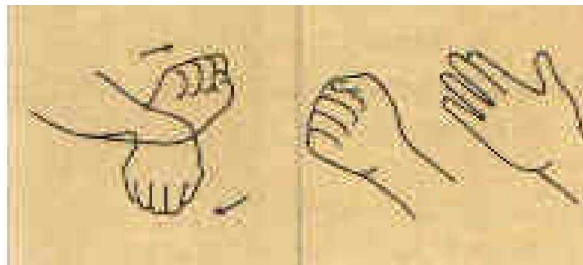
Repite de 8 a 12 veces y cambia de pierna.



EJERCICIO 9. Sentado/a, ubica tus pies sobre el suelo frente a ti. Mantén tus talones sobre el suelo y levanta tus dedos.
Siente el jalón en la pantorrilla.
Baja tus dedos y levanta el talón. -Repite de 8 a 12 veces.



EJERCICIO 10. Pon tus manos frente a ti. Haz un puño, luego separa tus dedos. Abre y cierra tus manos con rapidez. Repite de 8 a 12 veces.



EJERCICIO 11. Apoya los dedos de ambas manos en la base del cuello. Aplica una presión lenta y circular, recorriendo todo el cuello hasta llegar a los hombros. Ahora apoya las manos en la cabeza. Estira el cuello con suavidad hacia delante y mantén la posición. Siente cómo se estiran los músculos de la nuca.



“ RECUERDE QUE LA VIDA CONSISTE EN ALGO MAS QUE ACELERAR SU PASO”

**ANEXO C. PROPUESTA DE INTEGRACIÓN FAMILIA-EMPRESA.
VIMARCO SEGURIDAD**

OBJETIVO.

Integrar la familia del guarda de seguridad a la organización, para conocer sus intereses y expectativas en relación a los beneficios que ofrecen el Sena y la Caja de Compensación Familiar.

La anterior propuesta se define bajo el desarrollo de 6 etapas:

I. Convocatoria y Sensibilización.

Este primer momento estaría enfocado a hacer una breve presentación de la propuesta y comprender el objetivo de la misma logrando captar el interés de los asistentes a la reunión. Lo anterior tiene como finalidad poder ubicar a las participantes en la importancia y valor para iniciar con ellas un proceso de desarrollo de las capacidades individuales y aprovechamiento del tiempo libre. De la misma manera se contempla realizar una sensibilización sobre aspectos relacionados con el empoderamiento de la familia concebida como una unidad armónica y a la vez sostenible.

II. Segmentación de las Familias.

Se hará una segmentación por grupos teniendo en cuenta el ciclo vital en el que se encuentren, ya que dependiendo de la edad, cada persona tiende a tener una predilección y un interés diferente. La finalidad en esta etapa es que a partir de

dicha división; se pueda facilitar el análisis de la familia, en aspectos relativos a las características de la población, edad, género y definición de intereses.

Esta fase se espera desarrollar mediante dos talleres lúdicos que permitan la participación de todas las familias. Así mismo se centra en el desarrollo de tres importantes momentos.

- **Proyecto de Vida.** enfocado a tratar las diferentes dimensiones en las que se encuentra inmerso todo ser humano y el significado e importancia de las mismas.

Destrezas y Habilidades. Teniendo en cuenta que la habilidad esta en relación con la capacidad adquirida por aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza y, frecuentemente, con el mínimo gasto de tiempo, de energía o de ambas. Se espera que a través de talleres planeados por la psicóloga de la organización, los participantes logren identificar cuales son las fortalezas que poseen para desempeñar un arte u oficio.

Artes y Oficios. Tanto la caja de compensación, como el Sena, ofrecen una variedad de artes y oficios, en ese sentido se considera importante vincular a estas dos instituciones capacitadoras, para que presenten a las familias asistentes las opciones que ofrecen, teniendo presente el interés que cada grupo haya mostrado hacia determinado arte.

III. Definición de Alternativas.

Cabe aclarar que ésta etapa se hará paralela a la inmediatamente anterior, esto para efectos de optimizar el tiempo, los recursos y los resultados.

Se inicia con la presentación de los contenidos de los programas que cada institución ofrece así como, el detalle de los costos, tiempo de duración, modalidad, así como otro tipo de recursos e implementos necesarios.

De acuerdo a la expectativa y el compromiso de los participantes se definirá el arte en el que se capacitaran. Para que de ésta forma se inicien contactos estratégicos con las diferentes instituciones y empresas llamadas a apoyar la propuesta como el SENA, COMFENALCO, FUNDACIÓN MUNDIAL PARA LA MUJER, entre otras. Obteniendo como resultado la definición de tarifas, formas de pago, y demás requisitos, teniendo en cuenta estas familias son beneficiarias de los trabajadores de la organización.

IV. Capacitación en Artes Manuales.

Una vez definidos tanto los artes a capacitar, como la entidad capacitadora y los costos, en pleno acuerdo se inicia la capacitación en el arte de interés, ya sea en Belleza, Confección, Bisutería, y country según sea el interés de los interesados.

V. Capacitación en Administración.

La intención en esta fase del proceso es la de proporcionar a las personas vinculadas un conocimiento y adiestramiento en aspectos administrativos para poder hacer viable y sostenible la puesta en marcha del arte u oficio, si en un futuro se proyecta como pequeño empresario. Esta capacitación les dará los elementos principales para determinar tanto su capital a invertir, como sus materiales, instalación y funcionamiento, además de las ganancias a recibir y otro tipo de proyecciones que se consideran necesarias tener en cuenta para la administración a futuro.

En este punto se efectuará un convenio con el Sena para la realización de esta capacitación.

Una vez capacitado el personal en el arte y en los fundamentos administrativos, la organización apoyará posteriormente a los participantes en la gestión para la consecución de los recursos.

VI. Evaluación y Seguimiento.

En este momento del proceso se hace pertinente conocer las diferentes impresiones que tuvo la propuesta en las personas que participaron de ella, y de esta manera poder determinar la posibilidad de repetir este tipo de experiencias en otras sedes de Vimarco tanto a nivel local como nacional. Cabe mencionar que la anterior evaluación tendrá soporte en un formato que posee la organización para este tipo de iniciativas y allí se consignará la información pertinente para esta etapa.

OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA PROPUESTA.

Indicadores	Alcance	Responsables	Recursos Iniciales
- Número de personas asistentes/Número de personas convocadas X 100.	- Se aplicará a todas las familias de los guardas de seguridad que hayan aplicado a la propuesta.	- Jefe de Talento Humano, Trabajo Social (EP)	- Medios Didácticos, - Material de Referencia, - Tablero, Marcadores, Papelería, - Folletos,

PRESUPUESTO.

PRIMERA ETAPA (Convocatoria y sensibilización)	- Refrigerios. - Alquiler de Video Beam. - material de apoyo.		Valor \$2.000 c/d persona. \$50.000 \$40.000
SEGUNDA ETAPA (Segmentación familiar)	- Refrigerios para los talleres.		\$2.000 c/d persona
TERCERA ETAPA (Definición de alternativas)	- Refrigerios para los talleres		\$2.000 c/d Persona
CUARTA ETAPA (Programas a seleccionar para la capacitación)	* Tipos de arte - Corte de cabello Básico y Blower. - Corte de Cabello nivel II. - Manicure y Pedicure. - Peinados infantiles. - Modistería Nivel I. - Bisutería Nivel I. - Bolsos y Bolsitos. - Pastelería y repostería. - Tortas frías. - Pasabocas. - Decoración Foamy.	Intensidad Horaria - 60 horas. - 32 horas. - 32 horas. - 40 horas. - 60 horas. - 32 horas. - 32 horas. - 60 horas.	Valor -\$57.000. -\$45.000. - \$45.000. -\$52.000. -\$57.000. -\$45.000. -\$45.000. -\$57.000. -\$45.000. -\$36.000. -\$45.000.
QUINTA ETAPA (Capacitación en administración)	Convenio Sena sin costo.		
SEXTA ETAPA (Evaluación)	No requiere costo.		

*Los precios fueron cotizados con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco. Al primer semestre de 2007.

ANEXO D. TABLA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES

Patrón de medida:

EVALUACIÓN

ÓPTIMO	> 95%
ADECUADO	85.1% - 95%
ACEPTABLE	70.1% - 85%
DEFICIENTE	55.1% - 70%
INACEPTABLE	< 55%

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

UMBRAL: Calificación mínima exigida.

OBJETIVO: Meta ó estándar a cumplir.

EXTENSIÓN: Incremento de la meta o estándar.

Variable	Nombre Indicador	Definición Operacional	Umbral	Objetivo	Extensión	Valor relativo
<i>Trabajadores</i>	<i>Programas de capacitación y formación.</i>	<i>Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100.</i>	<i>ACEPTABLE 70.1 % - 85%</i>	<i>ADECUADO 85.1% - 95%</i>	<i>ÓPTIMO > 95%</i>	20
	<i>Vinculación directa a la planta de personal.</i>					
	<i>Acceso a la seguridad social.</i>					
	<i>Inversión en la salud ocupacional.</i>					
<i>Familias</i>	<i>Programas de integración social.</i>	<i>Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100.</i>	<i>ACEPTABLE 70.1 % - 85%</i>	<i>ADECUADO 85.1% - 95%</i>	<i>ÓPTIMO > 95%</i>	20
	<i>Subsidio para planes en vivienda y educación.</i>					
	<i>Programas de capacitación. Proyectos económicos productivos.</i>					
	<i>Generación de empleo local.</i>	<i>Número de</i>				

Variable	Nombre Indicador	Definición Operacional	Umbral	Objetivo	Extensión	Valor relativo
	Alianzas estratégicas. Contratos comerciales pactados.	programas realizados/Número de programas planeadosX100.	70.1 % - 85%	85.1% - 95%	> 95%	
Cientes	Programas de calidad en la prestación de servicios. Jornadas de atención integral a los clientes, referentes a la seguridad.	Número de programas realizados Número de programas planeadosX100.	ACEPTABLE 70.1 % - 85%	ADECUADO 85.1% - 95%	ÓPTIMO > 95%	20
Comunidad	Creación de una política de gestión y desarrollo social. Generación de empleo a la comunidad local. Alianzas con otros cuerpos de seguridad. Medio Ambiente.	Número de programas realizados/Número de programas planeadosX100.	ACEPTABLE 70.1 % - 85%	ADECUADO 85.1% - 95%	ÓPTIMO > 95%	20

TOTAL: 100