

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDA AL
TRABAJADOR, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO.**

**KELLY ZULAY ANGARITA DURAN
KAREN JASIRA VILLAVECES SUAREZ**

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

2014

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDA AL
TRABAJADOR, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO.**

**KELLY ZULAY ANGARITA DURAN
KAREN JASIRA VILLAVECES SUAREZ**

**Trabajo de Grado para optar al título de:
TRABAJO SOCIAL**

**DIRECTORA
RUTH ZARATE RUEDA
TRABAJADORA SOCIAL**

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

2014

DEDICATORIA

A mi madre María Helena que es el ser más maravilloso de todo el mundo, gracias por el apoyo moral, el cariño y comprensión que desde niña me has brindado, por guiar mi camino y estar junto a mí en los momentos más difíciles.

A mi padre Luis Gerardo porque desde pequeña ha sido para mí un hombre maravilloso al que siempre he admirado, un amigo y ejemplo de vida.

A mi hermana Diana Marcela por estar en mi vida, por ser quien con amor y firmeza me ha impulsado a ser cada día mejor.

A todas aquellas personas que creyeron en mí, porque sin su confianza y respaldo no hubiese sido posible superar muchos obstáculos y conquistar este gran triunfo, sabiendo que jamás encontraré la forma de agradecer su constante apoyo y confianza, sólo espero que comprendan que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos e inspirados en ustedes.

Kelly Zulay Angarita Durán

DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Francelina, quienes con su amor, consejos y dedicación hicieron que este gran triunfo en mi vida se hiciera realidad, gracias por todo lo que han hecho por mí, para que hoy en día sea la persona quien soy.

A mis hermanos Mayerly, Diego y Sabelis, que gracias a su apoyo, cariño y compañía siempre estuvieron ahí acompañándome durante todo este proceso.

A mi familia en general quienes creyeron en mí y de una u otra forma me apoyaron en cada momento para cumplir con este gran sueño.

A mis amigas y amigos que han aportado a mi desarrollo personal y con quienes he compartido buenos momentos de mi vida.

Y sobre todo dedicado a Dios

Karen Jasira Villaveces Suarez

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitir que este sueño de ser profesionales se convirtiera en realidad.

Al profesor Eduardo Mantilla quien con su experiencia, tiempo y disposición apporto a la construcción de este trabajo, sin su apoyo este camino hubiera sido más difícil.

A la Empresa prestadora de servicio público por permitirnos realizar la investigación y abrirnos sus puertas con la mejor disposición.

A la profesora Ruth Zarate Rueda y equipo de trabajo porque a través de su dureza y cariño nos permitió desarrollar habilidades profesionales invaluable para nuestra vida.

Kelly Zulay Angarita Durán

Karen Jasira Villaveces Suarez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
1. APROXIMACIÓN HACIA EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	17
1.1 LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	22
1.2 LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN EL MARCO DE LA RSE.....	24
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS	26
3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA RSE EN RELACIÓN A LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PÚBLICO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA	29
4. RESULTADOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	30
4.1 Cumplimiento de la legislación laboral.....	31
4.2 Condiciones de salud y seguridad del trabajador	32
4.3 Programas de formación y capacitación para los trabajadores	33
4.4 Promoción y evaluación de desempeño	34
4.5 Condiciones de igualdad de oportunidad	36
4.6 Clima laboral.....	37
4.7 Extensión de los beneficios a la familia de los trabajadores	39
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
6. HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES	43
CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	50

LISTA DE TABLAS

ACCIONES ESTRATEGICAS DE PRÁCTICAS RESPONSABLES	44
-------------------------------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Tiempo vinculado a la empresa	31
Gráfica 2 Cumplimiento de la legislación laboral	31
Gráfica 3 Cuenta con programa para los trabajadores en seguridad industrial y salud ocupacional	32
Gráfica 4 Apoya la empresa a los trabajadores para concluir sus estudios	33
Gráfica 5 Beneficios con respecto a la capacitación y formación externa de los trabajadores	34
Gráfica 6 Existen programas para evaluación de desempeño en ambas vías (jefe al trabajador y trabajador al jefe)	34
Gráfica 7 En caso que un candidato interno no cumpla con alguna habilidad específica para un ascenso ¿Tiene la empresa prácticas de capacitación o entrenamiento para que el empleado complete este requisito?	35
Gráfica 8 La empresa otorga premios o reconocimientos a los empleados con alto desempeño.....	35
Gráfica 9 Implementa acciones para evitar la discriminación en todos sus géneros (sexo, edad, raza, condición física, religión).....	36
Gráfica 10 Existe igualdad de remuneración por el trabajo, desempeñado por un hombre o una mujer	37
Gráfica 11 Se evalúa el clima laboral o el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.....	37
Gráfica 12 La empresa cuenta con medios para establecer medidas preventivas y correctivas en conflicto interno de los trabajadores.....	38
Gráfica 13 Apoyo profesional a los trabajadores	39
Gráfica 14 Beneficios a la familias de los trabajadores	40

RESUMEN

TITULO: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDA AL TRABAJADOR, UNA OPCIÓN PARA EL DESARROLLO HUMANO.*

AUTORAS: Kelly Zulay Angarita Duran, Karen Jasira Villaveces Suarez **

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad Social Empresarial, grupos de interés, gestión humana, capital humano.

DESCRIPCIÓN:

La Responsabilidad Social Empresarial, desde la perspectiva ética, concibe a la organización como actora responsable frente a las decisiones y acciones que afectan a los empleados, a sus familias y a la sociedad en general. No obstante, las empresas en el devenir del tiempo se han interesado solo por alcanzar beneficios económicos para ser competitivos en el mercado. Ante esta situación, se realizó una investigación en una empresa prestadora de servicio público en la ciudad de Bucaramanga, con el propósito de analizar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en relación a los trabajadores, este estudio se desarrolló desde una metodología cuantitativa no experimental-trasversal de tipo descriptivo, utilizando el enfoque de Derechos Humanos (DDHH), concepciones de RSE y teorías motivacionales. La información se recolectó a partir de la aplicación del cuestionario, la entrevista semiestructurada y la observación directa no participante, permitiendo describir las prácticas de Responsabilidad Social implementadas por la empresa. Los principales resultados dan muestra que la empresa cumple con las obligaciones que en materia de legislación laboral deben tener los trabajadores, respetando sus derechos a un trabajo digno, salario satisfactorio y en general a sus condiciones de trabajo; sin embargo, no cuentan con un proceso integral que garantice el bienestar de los trabajadores. Por tal motivo, se propone prácticas responsables que vayan más allá del cumplimiento de las normas existentes en el país: acciones que generen un equilibrio en el trabajador en el ámbito personal, familiar y laboral, donde la concepción de RSE se enfoque a un bienestar integral.

*Trabajo de grado

**Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.
Directora: Ruth Zárate Rueda, Trabajadora Social.

ABSTRACT

TITLE: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DIRECTED THE WORKER, AN OPTION FOR HUMAN DEVELOPMENT.*

AUTHORS: Kelly Zulay Angarita Duran, Karen Jasira Villaveces Suarez **

KEYWORDS:

Corporate Social Responsibility, Interest groups, Human management, Human capital.

ABSTRACT

The Corporate Social Responsibility, from the ethical perspective, conceives the organization like responsible plaintiff in front of the decisions and actions that affect employees, their families and society in general. However, companies in the course of time have been interested in achieve economic benefits to be competitive in the market. In this situation, an investigation was carried out in a provider company of service public in the city of Bucaramanga, with the purpose of analyze the Corporate Social Responsibility (CSR) in relation to workers. This study was developed from a quantitative methodology non experimental-tranversal of the type descriptive and with the approach Human Rights (HR), conceptions of CSR and motivational theories. The information was collected from the questionnaire, semi structured interview and the non-participant direct observation, allowing to describe the social responsibility practices implemented by the company. The main results show that the firm complies with its obligations that in the matter of labor legislation must have workers, respecting their rights to decent work, satisfactory salary and in general their work conditions; However, do not have with integral process that guarantee the welfare of workers. Therefore, we propose responsible practices that go beyond the compliance of the existing standards in the country. Actions that generate a balance in the worker in the personal, family and workplace scope, where the conception of CSR focuses to an integral welfare.

*Trabajo de grado

**Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.
Directora: Ruth Zárate Rueda, Trabajadora Social.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (de aquí en adelante RSE), es un tema fundamental por cuanto responde a las problemáticas que se desarrollan tanto a nivel social y ambiental, busca fomentar acciones socialmente responsables y preventivas por parte de las empresas ante sus prácticas desarrolladas. Por lo anterior, la RSE no debe basarse en acciones aisladas, sino convertirse en una manera de ser, pensar y actuar de todas las organizaciones y las personas, contribuyendo a un bienestar integral que genere mejores condiciones de vida.

Mónica García y José Duque¹ definen la RSE como “todas aquellas prácticas que una organización lleva a cabo teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de sus grupos de interés con miras a un desarrollo sostenible tanto de la empresa como de la sociedad y el entorno en el cual se desempeñan”. De ahí que la Responsabilidad Social, desde la mirada de las empresas, debe ir más allá de la búsqueda del beneficio económico y el logro de objetivos estratégicos, tiene como propósito involucrar a los diferentes grupos de interés que se relacionan directa o indirectamente en el proceso productivo para garantizar un equilibrio en el ámbito personal, familiar y laboral al mismo tiempo que se genera mayor competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Las empresas por su afán de acrecentar la riqueza, por el deseo de poder y competitividad, desvalorizan el capital humano como eje fundamental para lograr el desarrollo y el bienestar social. Se centran exclusivamente en los intereses económicos como medio único para la satisfacción humana, además de olvidar que la verdadera riqueza de una empresa se encuentra en las personas y en las habilidades que estas adquieren a lo largo de su vida poniéndolas al servicio de la sociedad.

¹ García, M., & Duque, J. (2012). Gestión humana y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. Libre Empresa, P 21.

De manera que, son los trabajadores o empleados, el foco fundamental de esta investigación por cuanto es el capital humano de una empresa, a través de sus capacidades, destrezas, habilidades y aptitudes, que contribuyen de manera positiva a logro de los fines empresariales. Por lo tanto, la RSE debe empezar desde el interior dado que los trabajadores son quienes hacen posible el éxito de cualquier actividad productiva con su esfuerzo.

Las empresas aun cumpliendo con las normas de legislación laboral, siendo estas las mínimas establecidas por la Ley, presentan situaciones directamente relacionadas con la violación de los Derechos Humanos de los trabajadores en aspectos como: desigualdad salarial, discriminación por incapacidades físicas, mentales, sexo o raza, accidentes laborales por espacios físicos inadecuados, condiciones de trabajo inseguras y no saludables, trabajo forzoso, extensión en las jornadas laborales, entre otros, que no garantizan condiciones favorables para los trabajadores.

En la revisión documental realizada se encontraron algunos estudios que comparten la importancia de involucrar prácticas responsables con los trabajadores, sosteniendo que este tipo de investigaciones se han empezado hacer relativamente hace poco tiempo. Los estudios titulados “El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsables. Un análisis para Catalunya²”, el “papel de la gestión humana en el cumplimiento de la RSE³ y “las prácticas de RSE desde las áreas funcionales de gestión humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente Colombiano”⁴(García, M., Azuero, A., & Peláez, J. 2013) evidencian la importancia de estudiar, analizar y evaluar cómo se están abordado las practicas socialmente responsables desde las

² Celma, M. (2011). El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsables. Un análisis para Catalunya. Universidad de Girona, España.

³ Calderón, G., Álvarez. C., & Naranjo, J. (2011). Papel de la gestión humana en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial. *Estudios Gerenciales*.17, (118), 163-188.

⁴ García, M., Azuero, A., & Peláez, J. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar*, 23

empresas hacia sus empleados teniendo en cuenta las condiciones laborales como: retribución, promoción, salud y seguridad, información y comunicación interna, igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros para contribuir de manera integral al bienestar de quien es el elemento clave para el logro de los objetivos empresariales: el trabajador.

Este estudio tiene la finalidad de analizar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con relación a los trabajadores. La experiencia se desarrolló en una empresa prestadora de servicio público de la ciudad de Bucaramanga^{*}, bajo una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo que permite obtener un análisis de la aplicación de diferentes prácticas laborales en el marco de la RSE. El presente artículo es el resultado de un proceso de investigación que busca aportar al diseño de prácticas responsables que generen un equilibrio en el trabajador en el ámbito personal, familiar y laboral, donde la concepción de RSE se enfoque a un bienestar integral, la cual debe ser:

un compromiso constante, no solo con la generación de riqueza para quienes se vinculan a ellas, sino la generación de herramientas y estrategias que fomenten el desarrollo, la aplicación de prácticas responsables con el medio ambiente, con los trabajadores y la comunidad en general⁵.

1. APROXIMACIÓN HACIA EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para abordar la concepción de Responsabilidad Social, es importante tener claridad conceptual de los términos que involucran su definición. La Real Academia Española en su página web, define etimológicamente la palabra

^{*} Por petición de la empresa se reserva su nombre ante el público.

⁵ García, M., & Duque, J. (2012). Gestión humana y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 17, 13-37.

responsabilidad proveniente del latín *responsum*, forma latina del verbo responder, como “la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente” y el término social – *socialis*- lo define como lo “Perteneiente o relativo a la sociedad”⁶, la sociedad definida por Joseph Fichter como “una colectividad organizada de personas que viven juntas en un territorio común, cooperan en grupos para satisfacer sus necesidades sociales básicas, adoptando una cultura común y funcionan como una unidad social distinta”⁷.

El filoso alemán Hans Jonas⁸ (1995) plantea el principio de Responsabilidad desde una perspectiva ética que parte del hecho de que el hombre es el único ser conocido que tiene responsabilidad, una responsabilidad emanada de la libertad. Por lo anterior, los humanos pueden escoger de forma consiente y deliberada entre alternativas de acción dado que deben ser responsables de las consecuencias que generan, es decir “del mismo modo que la libertad es el poder de elegir, la responsabilidad es la actitud para dar cuenta de esas elecciones”⁹

De esta manera, la Responsabilidad Social debe ser entendida como la forma de responder por nuestras acciones que contribuyan a un desarrollo sostenible, este concebido en el Informe "Nuestro Futuro Común" como “aquel que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”¹⁰, implica un equilibrio entre el ámbito social, el uso adecuado de los recursos naturales y el crecimiento económico que genere un beneficio colectivo en pro de mejores condiciones sociales.

⁶ Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. Edición 22.

⁷ Fichter, J. (1994). Sociología. Barcelona. Editorial Herder. P 154.

⁸ Hans Jonas nació 1903 en Mönchengladbach (Alemania). Se doctoró en filosofía. Alertado por el peligro del nacionalsocialismo emigró a Londres. Participo en la segunda guerra mundial en una brigada judía del ejército de inglés. Invitado por la McGill University de Montreal, emigró a cañada, pasando cinco años más tarde a la docencia en la New School for Social Research de Nueva York.

⁹ Romero Márquez, J. D. (22 de 02 de 2012). Instituto Tecnológico de Sonora.

¹⁰ Comisión Brundtland. (1987). "Nuestro Futuro Común" (Our Common Future).

De ahí que, desde el componente social, la Responsabilidad Social implica darle importancia al desarrollo humano, busca generar en las personas bienestar con mejor calidad de vida y no simplemente contribuir a los fines empresariales. Se debe entender el desarrollo humano más allá del crecimiento económico, es decir, no visto como un crecimiento acumulado en pocas manos sino un crecimiento colectivo que permita mejorar las condiciones de vida de las personas; así pues, cuando se habla de crecimiento indiscutiblemente este se encuentra ligado al desarrollo, no obstante, el crecimiento económico no garantiza que se genere desarrollo humano. Por ejemplo, cuando un país centra sus esfuerzos en fortalecer las capacidades del ser humano brindándole oportunidades de educación, bienestar, trabajo digno, entre otros, se obtendrá de la mano el beneficio económico, como lo menciona el docente investigador Eduardo Mantilla y Karol Mantilla “el desarrollo de una nación debe propender por un equilibrio sistémico, que asegure condiciones permanentes de supervivencia humana, con calidad de vida, dignidad y bienestar social.”¹¹

El Programa de las Naciones Unidas en su Informe del año 2000, define el Desarrollo Humano como

“El ambiente necesario que debe estar para que las personas y los grupos humanos puedan desarrollar sus potencialidades y así llevar una vida creativa y productiva conforme con sus necesidades e intereses. Esta forma de ver el desarrollo se centra en ampliar las opciones que tienen las personas para llevar la vida que desean, es decir, en aumentar el conjunto de cosas que las personas pueden ser y hacer en sus vidas”¹².

Comprende la creación de un entorno de bienestar en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y poner en acción sus habilidades para contribuir a una vida productiva, como mencionó Aristóteles en la Grecia Antigua: "La

¹¹ Mantilla, E., & Mantilla, K. (2010). El Desarrollo La Responsabilidad Social y Los Problemas Ambientales. DIXI. (12), p. 8

¹² Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2000). Informe de Desarrollo Humano.

riqueza no es, desde luego, el bien que buscamos, pues no es más que un instrumento para conseguir algún otro fin".¹³

La Responsabilidad Social como elemento esencial de la acción humana, se ve unida a todos los procesos productivos que se desarrollan en las empresas, por esto es necesario que todas las organizaciones se hagan responsables de las consecuencias que genera su actividad económica con el fin de prevenir los efectos negativos tanto de tipo social, económico y ambiental, incluyendo en sus estrategias de negocio acciones socialmente responsables.

Ahora bien, La Responsabilidad Social Empresarial surge a finales del siglo XVIII y comienzos del XIX¹⁴, como una respuesta a todos los cambios y consecuencias tanto sociales como económicas que se generaron en la Revolución Industrial. A partir de esta época se dan los primeros pasos hacia una relación empresa-sociedad, trayendo consigo la discusión sobre la responsabilidad que tienen las empresas frente la sociedad.

Ya en el siglo XX, empieza a considerarse la idea que las empresas deberían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones época de la filantropía empresarial dirigía hacia aportes caritativos o donaciones tanto en especie como de dinero, que buscaban temporalmente atender y mitigar las problemáticas demandadas en el momento por la sociedad, sin establecer verdaderos compromisos perdurables en el tiempo, es decir, solo se ejecutaban acciones basadas solo en prácticas de beneficencia.

Posteriormente en el siglo XXI y hasta la actualidad, se ha logrado avanzar y tener una perspectiva más amplia de la RSE debido al interés de la población de generar un desarrollo humano y sostenible razón por la cual la ciudadanía comienza a darle importancia a los recursos existentes y a los derechos que

¹³ Aristóteles, 2000. citado por Sen.

¹⁴ Yepes, G., Peña, W., & Sánchez, L. (2007). Responsabilidad Social Empresarial, fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. Santa Fe de Bogotá D.C., Colombia. Logofomas. P

tienen como miembro de la sociedad para exigir a las empresas ser socialmente responsable.

Los organismos nacionales e internacionales como: la Unión Europea (Libro Verde), El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, La Organización Internacional de Normalización (ISO 26000), la GRI (G3), la ETHOS, INCONTEC (La Guía Técnica – 180) y la Asociación Nacional de Empresarios en Colombia (ANDI), han surgido debido a la necesidad de guiar a las empresas en prácticas responsables en diferentes partes del mundo, con el fin de prevenir las consecuencias que se generan por la actividad productiva, aportando diferentes concepciones de RSE.

La Organización Internacional de Normalización, ISO 26000, la define como: La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades que ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumplan con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.¹⁵

Y por su parte, la Guía Técnica Colombiana, la plantea como el: Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.¹⁶

El concepto de RSE desde la mirada de los distintos organismos, plantean diferentes terminologías y expresiones que en síntesis apuntan a lo mismo, por lo tanto no es un concepto estático permanece en continua evolución y desarrollo.

¹⁵ ISO 26000, 2010, p. 4.

¹⁶ GTC 180, 2008, p 1

Ser socialmente responsable no solo implica cumplir de manera adecuada con las obligaciones jurídicas aplicables, sino tener un compromiso con los actores sociales denominados grupo de interés que forman parte del proceso de diseño e implementación de la RSE, por lo que se hace necesario definirlos adecuadamente.

1.1 LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL MARCO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El concepto de *stakeholder* o grupos de interés aparece en los años 90, definido por Freeman¹⁷ (1984) como “los entes que son afectados o intervienen de manera directa o indirecta en el proceso operativo de la empresa”. Se entiende por entes a los proveedores, competidores, propietarios, clientes, empleados, representante de los consumidores, organización de la comunidad local, medios de comunicación, ecologistas, grupos especiales de interés y gobiernos, siendo estos a quienes deben dirigirse las prácticas responsables implementadas por la empresa. Pilar Mayorga y Jaime Volmar manifiestan que “los grupos de interés, tienen derecho de no ser tratados como los medios para obtener un fin”¹⁸, sino como personas sujetas de derechos que intervienen directa o indirectamente en la actividad productiva, por lo que se debe trabajar por parte de la organización en prevenir, mitigar o compensar esos impactos.

En el marco de la RSE se distinguen dos dimensiones en la que se encuentran inmersos los grupos de interés, estas definidas según el Libro Verde como dimensión externa e interna¹⁹. En la primera de ellas las prácticas responsables están dirigidas hacia los grupos como las comunidades locales, socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas, ONG y el medio

¹⁷ R. Edward Freeman, considerado el primer precursor del termino Stakeholder (grupo de interés). En 1984.

¹⁸ Mayorga, P., & Volmar, J. (2001). Responsabilidad Social de la Empresa elementos teóricos y experiencias. Bogotá D.C. p.12

¹⁹ Libro Verde de la Unión Europea. (2001).

ambiente. Mientras que en la dimensión interna se ven afectados en primer lugar a los trabajadores en la cual las prácticas están orientadas a la inversión en recursos humanos, salud, seguridad y tecnología, como también en la utilización de los recursos naturales utilizados en la producción.

Los trabajadores como parte fundamental de los grupos de interés y considerados como el capital humano de una empresa, entendiéndose por capital humano, las aptitudes y habilidades innatas del ser humano; el aprendizaje adquirido por la educación, la experiencia, y la capacitación laboral, factores que permiten en el individuo aportar al desarrollo y al incremento de la productividad. Es por esto que las empresas deben invertir en programas de formación, siendo la educación la que permite el desarrollo del capital intelectual, generando en el individuo fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos, es decir se tiene un personal altamente calificado para la innovación.

De igual manera, los trabajadores son sujetos de derechos como se establece en el art 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, “toda persona tiene derecho al trabajo y a su libre elección, a condiciones equitativas y satisfactorias del trabajo y a la protección contra el desempleo, a la no discriminación e igualdad salarial siendo esta remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y a la libre asociación para defensa de sus intereses”.²⁰

Es por esto que las empresas dentro de sus políticas deben cumplir y respetar las garantías que establece la Ley en relación a los derechos que tienen las personas en rol de trabajador, donde el diseño e implementación de prácticas responsables se orienten a garantizar un bienestar integral que contribuya a una mejor calidad de vida.

²⁰ Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948).

1.2 LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN EL MARCO DE LA RSE

La gestión del capital humano dentro de las empresas, se ha convertido en un tema de importancia debido a que “toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad”²¹ engloba toda una serie de “Actividades empresariales estratégicas compuestas por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras, para crear una cultura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales efectivamente”²².

Sin duda, es en el área de recursos humanos (RRHH) donde se deben diseñar e implementar acciones responsables orientadas a incidir en el trabajador, por medio de prácticas como: el cumplimiento de las normas laborales establecidas en la ley, salud y seguridad laboral, formación y evaluación del personal, igualdad de oportunidad, clima laboral y beneficios a sus familias, siendo el trabajador unos de los grupos de interés a considerarse en primera instancia en la realización de prácticas responsables.

El desempeño del trabajador se ve afectado en muchas ocasiones por su situación familiar, debido a que el trabajo y la familia aun siendo dos esferas diferentes tienen una gran influencia de manera recíproca: la primera encargada de satisfacer necesidades económicas y la segunda de suplir la satisfacción de necesidades biológicas y afectivas de los individuos. Uno de los retos que tiene la RSE es implementar acciones dirigidas a la intervención en el ámbito familiar de los trabajadores, debido a que las empresas generan efectos secundarios de tipo positivo o negativo que influyen en el comportamiento del individuo en el ámbito

²¹ Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos, quinta edición. Colombia Editorial Nórmos S.A. p.60

²² García, M., Sánchez, K., & Zapata, A. (2008), Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. Pág. 16

familiar como profesional, medidas como la flexibilidad en los horarios para la atención de asuntos familiares, servicios médicos, espacios de recreación para la familia, becas académicas, entre otros, contribuyen a altos niveles de bienestar y satisfacción por parte de los trabajadores y generan un equilibrio en la vida familiar como en el ámbito laboral.

Otro de los factores que contribuye a un equilibrio en el bienestar del trabajador y que deben ejercer las empresas en la actualidad, es la implementación de prácticas motivacionales, entendiéndose por motivación “aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas hacia los objetivos”²³. Algunos autores como Herzberg (1959), y Vroom (1964) citados por Chiavenato en su libro Administración de los Recursos Humanos (2001) habla sobre la motivación en los trabajadores, con el fin de entender el comportamiento de las personas y mejorar el desempeño en la organización.

La teoría de la expectativa de Victor Vroom plantea la motivación a partir de tres condiciones: los objetivos individuales o la fuerza de voluntad que tienen los trabajadores para alcanzar los objetivos, la cual considera a las expectativas como el eje esencial (incluye el dinero, la estabilidad en el cargo, la aceptación social, el reconocimiento y un trabajo interesante); la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales donde el factor esencial son las recompensas que el empleado espera recibir por su desempeño; y, finalmente, la percepción que tiene el individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que cree poder hacerlo, siendo importante que el empleado se sienta seguro que su labor genera un efecto positivo en la productividad de la empresa o, por el contrario, perderá su interés.

Por su lado la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg de 1959, sustenta la motivación por medio del ambiente externo y el trabajo del individuo. El autor

²³ ” Kreitner/Kinicki, 1997.

afirma que la motivación se da por dos factores: El factor higiénico el cual hace referencia a las condiciones de trabajo que rodea al individuo, es decir, las condiciones físicas y ambientales del trabajo como la comodidad del trabajo, las relaciones con los compañeros y jefe, el salario, la estabilidad del cargo, las políticas y directrices de la empresa, entre otras; y el factor de las condiciones motivacionales referidas al contenido del cargo como lo son las obligaciones, las tareas y responsabilidades que debe ejercer el individuo, se incluyen la autonomía, asenso, utilización plena de actividades personales, formulación y evaluación de objetivos, entre otros.

Como se puede evidenciar son muchos los tipos de estimulación que se pueden ejercer en el trabajador para obtener un buen desempeño y a pesar de que se realicen los mismos estímulos en todo los trabajadores, no se podría esperar como resultado el mismo comportamiento, debido a que como seres humanos reaccionamos de diferente manera ante diferentes estímulos, no obstante, es seguro que un estímulo en el momento adecuado ocasiona efectos positivos en el desempeño del trabajador y como resultado se obtiene mayor productividad y compromiso con la empresa.

Es por esto que las empresas deben incluir dentro de sus prácticas socialmente responsables con el trabajador, acciones dirigidas a mejorar sus condiciones laborales; por medio de medidas motivacionales como una opción que permita en el empleado aumentar su interés y el compromiso con sus actividades, siendo fundamental que el trabajador se sienta integrado a los procesos empresariales.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

La investigación se fundamentó en una metodología cuantitativa de diseño no experimental-trasversal de tipo descriptivo: no experimental debido a que las variables Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y condiciones laborales (CL) se observaron en su contexto natural, para después ser analizadas; transversal

porque las variables se describieron y analizaron en un momento dado, es decir, la investigación se realizó en un tiempo específico; descriptivo porque permite especificar la aplicación de prácticas laborales en el marco de la RSE como lo afirma Dankhe “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis en un momento determinado”²⁴.

La muestra para la investigación se obtuvo por el método probabilístico y por aleatorio simple debido a las características de la población y las ventajas de dicho muestreo que permite que cada uno de los elementos de la población tenga la misma probabilidad de formar parte de la muestra. La población de estudio correspondió a 877 trabajadores directos de una empresa prestadora de servicio público ubicada en la ciudad de Bucaramanga.

Se aplicó la fórmula técnica de muestreo, y considerando las mismas condiciones laborales de los empleados, se estima un alto grado de homogeneidad, para lo cual se tomó un margen de error de 0,1. La probabilidad de éxito y de fracaso, se estableció a partir de las primeras 10 encuestas teniendo como referencia la primera pregunta del cuestionario ¿Cumple la empresa con toda la Legislación nacional en materia laboral? (por ejemplo: trabajo infantil, salario mínimo, jornada laboral, libertad de asociación. Etc.)- debido a que las empresas deben cumplir como mínimo, con las normas de legislación laboral establecidas por la Ley, donde 6 de 10 trabajadores lo confirmaron, permitiendo determinar una probabilidad de éxito de 0,6 y de fracaso de 0,4. Por lo anterior se obtuvo un tamaño de la muestra de 84 trabajadores directos, como se indica a continuación.

²⁴ Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Panamericana Formas e Impresos S.A. p.71

$$n = \frac{(Z)^2 (P) (Q) (N)}{(Z)^2 (P) (Q) + (N - 1) e^2}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población = 877 empleados directos

P = Probabilidad de éxito = 0,6

Q = Probabilidad de fracaso = 0,4

e = Error estimado = 0,1

Z: Nivel de confiabilidad = 1,96

De igual manera, para la validación del cuestionario se realizó una revisión a través de tres expertos en el tema con el fin de comprobar la confiabilidad para dicha investigación, lo que permitió realizar algunas mejoras para su posterior aplicación.

Para la recolección de información se diseñó y aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, las cuales permitieron codificar las respuestas y abiertas con el fin de profundizarlas a partir de la percepción de los trabajadores, proporcionando información acerca de las acciones de la empresa en temas de Responsabilidad Social Empresarial en relación a los trabajadores. De igual forma se utilizó la entrevista semiestructurada para conocer en términos generales la percepción que tiene la empresa en el tema de RSE y finalmente la observación directa no participante, la cual consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta.²⁵

Para el diseño del cuestionario se indagó fuentes primarias y secundarias, las cuales permitieron recopilar información adecuada y obtener los insumos necesarios para su construcción.

²⁵ Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Panamericana Formas e Impresos S.A. p. 348

3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA RSE EN RELACIÓN A LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PÚBLICO EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

La RSE surge en la empresa vinculada a la presente investigación en el 2009 con la creación de la política de Responsabilidad Social. Su objetivo es incorporar comportamientos empresariales socialmente responsables en todos los procesos de planeación de actividades corporativas que actualmente se desempeñan en la organización.

Según la profesional de planeación, magíster en RSE, afirma que el concepto de Responsabilidad Social de la empresa “no es una actividad o un programa puntual, sino un marco de actuación para desarrollar los objetivos estratégicos del grupo empresarial y se evidencia, no en el qué sino en el cómo de todo lo que hacemos” esta definición se basa en los nueve lineamientos que conforman la política de la empresa: la RSE como elemento de la estrategia, la responsabilidad ambiental como elemento de la RSE, una relación de mutuo beneficio con la sociedad, la importancia de los grupos de interés internos, el uso de fortalezas propias como palanca, el ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos, la universalización y desarrollo como foco de la actuación socialmente responsable, las sinergias y alianzas para la actuación y finalmente la medición de la gestión y de los impactos.

La profesional en mención manifestó que la empresa vio la necesidad de definir los grupos de interés que hacen parte de su estrategia de negocio, lo cual se realizó por medio de juntas directivas que dieron como resultado los siguientes grupos de interés: accionistas, trabajadores, proveedores-contratista, clientes, comunidad, estado y competidores-colegas. Las prácticas de RSE implementada por la empresa se encuentran dirigidas especialmente hacia el exterior de la

empresa a través de programas destinados a la preservación del ambiente, educación de la sociedad y el buen manejo de su producto, entre otros.

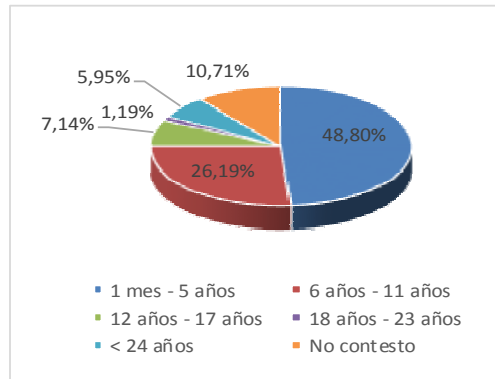
4. RESULTADOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Luego de recoger y analizar la información arrojada por los cuestionarios aplicados a los trabajadores, en los cuales se indago en aspectos tales como el cumplimiento de la legislación laboral, condiciones de salud y seguridad del trabajador, programas de formación y capacitación para los trabajadores, promoción y evaluación de desempeño, condiciones de igualdad de oportunidad, clima laboral y extensión de los beneficios a la familia de los trabajadores, se evidencia la siguiente información:

Los aspectos que se tuvieron en cuenta para la caracterización de los trabajadores fueron: El sexo, donde el 53,57% de la muestra corresponde al sexo femenino y el 45,24% al masculino, y el tiempo de vinculación a la empresa.

Según la gráfica 1, el 48,80% de la muestra la conforman trabajadores vinculados del año 2006 hacia la fecha y el 51,18% los trabajadores con más antigüedad en la empresa. Según los trabajadores existen unos convenios colectivos donde se establecen beneficios para los trabajadores que varían según el tiempo de vinculación a la empresa. Los trabajadores más antiguos tienen diferentes beneficios, en comparación a los vinculados a partir del 2006.

Gráfica 1 Tiempo vinculado a la empresa

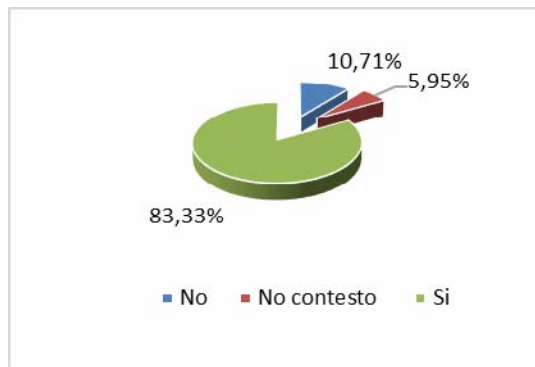


Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

4.1 Cumplimiento de la legislación laboral

Sobre el cumplimiento de las normas legales, se investigó en materia de trabajo infantil, salario mínimo, jornada laboral, libertad de asociación y contrato de trabajo; presente en la siguiente gráfica.

Gráfica 2 Cumplimiento de la legislación laboral



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Como se observa en la gráfica 2, la empresa cumple con las mínimas normas que se le debe garantizar al trabajador, como lo afirma el 83,33% de los encuestados.

La empresa por su parte establece un beneficio en relación al salario, con una diferencia del 56.96% por encima del salario mínimo legal vigente (S.M.L.M.V) en Colombia, siendo este para el año 2013 de \$ 1,034,773 pesos.

El 86,90% de los trabajadores coincidieron en que al momento de firmar el contrato laboral, este no especifica las funciones a cumplir dado que son mencionadas en un documento aparte, elaborado por la empresa de acuerdo a cada área al mismo tiempo que establece los deberes y derechos del trabajador.

4.2 Condiciones de salud y seguridad del trabajador

En este aspecto se evaluaron en los trabajadores los temas referentes a la seguridad industrial y salud ocupacional con el fin de conocer las garantías que en el tema de seguridad maneja la empresa, datos que se presentan a continuación (ver gráfica 3).

Gráfica 3 Cuenta con programa para los trabajadores en seguridad industrial y salud ocupacional



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

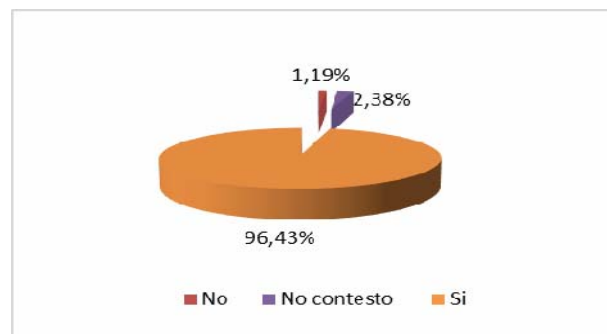
Como se puede evidenciar en la gráfica 3, el 66, 67 % de los trabajadores encuestados coincidieron en la existencia de programas de capacitación en materia de seguridad industrial y salud ocupacional con el fin de garantizar su

integridad física, esto materializado en un programa especial denominado Sistema de información en Salud Ocupacional y gestión de riesgos (SISO) como lo sostiene el 94,05% de personas encuestadas, este como una herramienta de apoyo en la gestión del programa de salud ocupacional (PSO) y riesgos profesionales, en comparación a un 27,38% que afirmaron que la empresa no implementa programas en materias de educación en estos temas.

4.3 Programas de formación y capacitación para los trabajadores

En este ítem del cuestionario se buscó evaluar las garantías y beneficios que la empresa ofrece a sus trabajadores en materia de becas o financiación para estudios superiores, capacitaciones externas e internas brindadas directamente por la empresa, algunas gráficas se muestran a continuación:

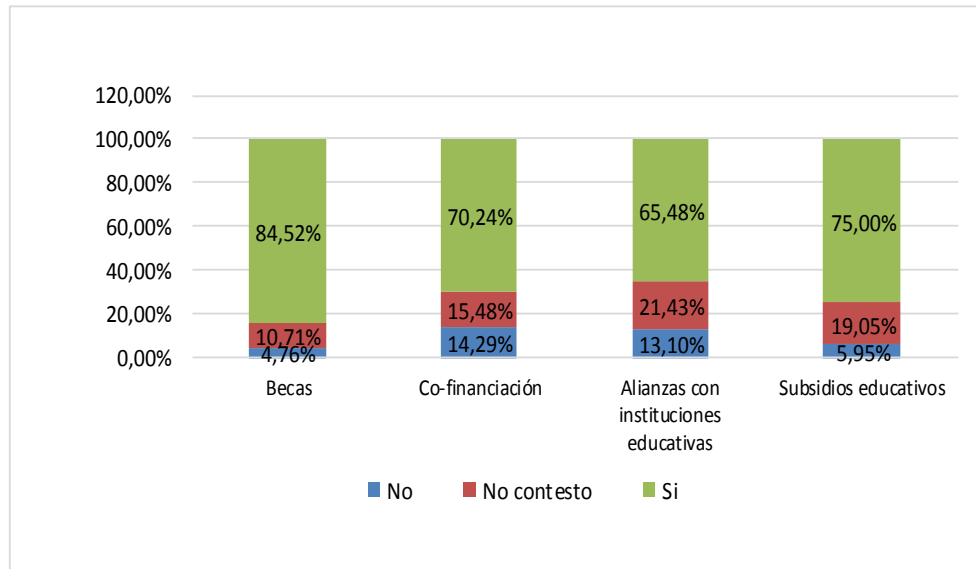
Gráfica 4 Apoya la empresa a los trabajadores para concluir sus estudios



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Como se observa en las gráficas 4 y 5 el 96,43% de los trabajadores manifestaron que la empresa les brinda oportunidades para realizar o culminar sus estudios en especializaciones, maestrías o doctorados, mediante becas (84,52%), cofinanciación (70,24%) o subsidios educativos con un 75%, esto como una forma de contribuir a un mejor perfil profesional del trabajador.

Gráfica 5 Beneficios con respecto a la capacitación y formación externa de los trabajadores

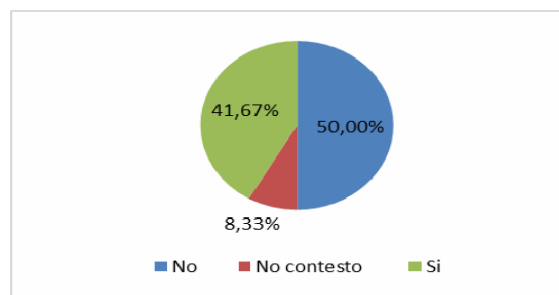


Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

4.4 Promoción y evaluación de desempeño

Aquí se tuvo como finalidad evaluar el desempeño laboral tanto de empleados y directivos, ascensos, e incentivos por alto desempeño.

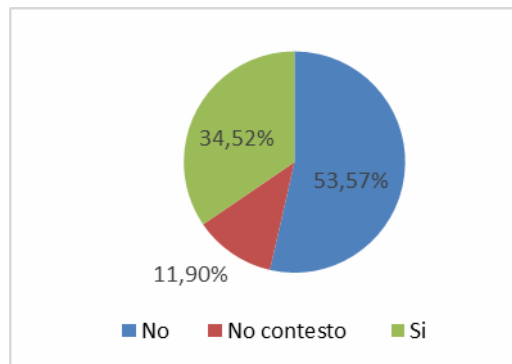
Gráfica 6 Existen programas para evaluación de desempeño en ambas vías (jefe al trabajador y trabajador al jefe)



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

La grafica 6 muestra que el 50% de los trabajadores manifiestan que no se realiza una evaluación que permita medir el desempeño tanto de directivos como de empleados y cuando se realizan se centran solo en los trabajadores, mientras que un 41,67% responde que si se realizan estos programas.

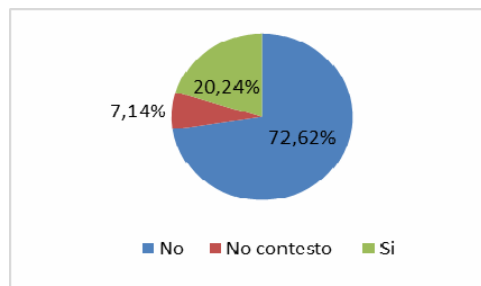
Gráfica 7 En caso que un candidato interno no cumpla con alguna habilidad específica para un ascenso ¿Tiene la empresa prácticas de capacitación o entrenamiento para que el empleado complete este requisito?



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

La gráfica 7, deja ver que en el tema de promoción y ascensos la organización no brinda el apoyo suficiente a sus trabajadores, el 53, 57% manifiesta que la empresa no les da el entrenamiento para completar los requisitos que permitan su promoción a un cargo superior perdiendo oportunidades de ascenso, mientras que el 34,52% deja ver que si existen algunas garantías en este tema.

Gráfica 8 La empresa otorga premios o reconocimientos a los empleados con alto desempeño



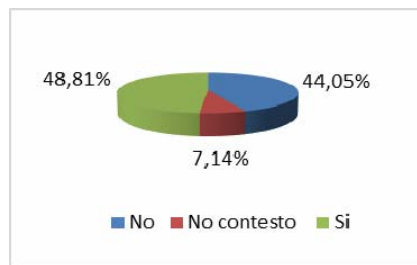
Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

La gráfica 8, muestra que el 72,62% de los trabajadores manifiestan que la empresa no les brinda incentivos motivacionales ni reconocimientos por un alto desempeño en su labor, en relación a un 20,24% que dice tener estos beneficios, por medio de placas e insignias y memorandos internos.

4.5 Condiciones de igualdad de oportunidad

En este ítem, las gráficas 9 y 10 muestran la percepción que tienen los trabajadores respecto a la discriminación y la igualdad de género en relación al salario.

Gráfica 9 Implementa acciones para evitar la discriminación en todos sus géneros (sexo, edad, raza, condición física, religión)



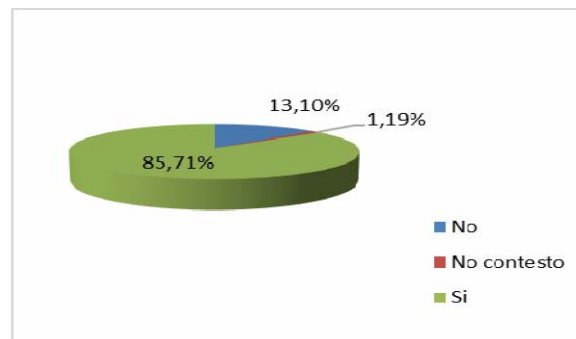
Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Según la gráfica 9, se evidencia que el 48, 81% de los trabajadores concordaron en que la empresa tiene e implementa acciones para evitar la discriminación en aspectos como: sexo, edad, raza, condición física, religión entre otros, en contra posición de un 44, 05% que manifestaron que esto no se cumple. Por lo anterior, se puede observar que existe una brecha muy pequeña entre las dos percepciones, lo que pone en duda el real cumplimiento de este aspecto por parte de la organización.

En el grafico 10, se observa, que en relación a la igualdad de remuneración entre distinto género, el 85,71% de los encuestados coincidieron en que el factor

hombre/mujer no causa ninguna diferencia respecto al salario devengado: este siempre es el mismo mientras se ocupe el mismo cargo dentro de la empresa.

Gráfica 10 Existe igualdad de remuneración por el trabajo, desempeñado por un hombre o una mujer

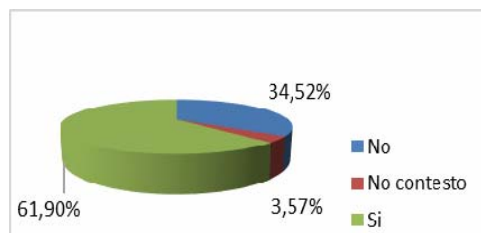


Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

4.6 Clima laboral

En relación a este aspecto se consideraron los temas relacionados al nivel de satisfacción de los trabajadores, medidas preventivas y correctivas en los conflictos internos. (Ver gráficas 11 y 12).

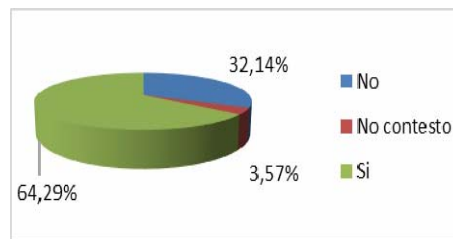
Gráfica 11 Se evalúa el clima laboral o el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Como se puede observar en la gráfica 11, el 61,90% de los trabajadores encuestados afirmaron que la empresa evalúa el clima laboral, en relación a su nivel de satisfacción en su área de trabajo; mientras que un 34,52% sostuvieron que esta práctica no se realiza por parte de la institución.

Gráfica 12 La empresa cuenta con medios para establecer medidas preventivas y correctivas en conflicto interno de los trabajadores



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

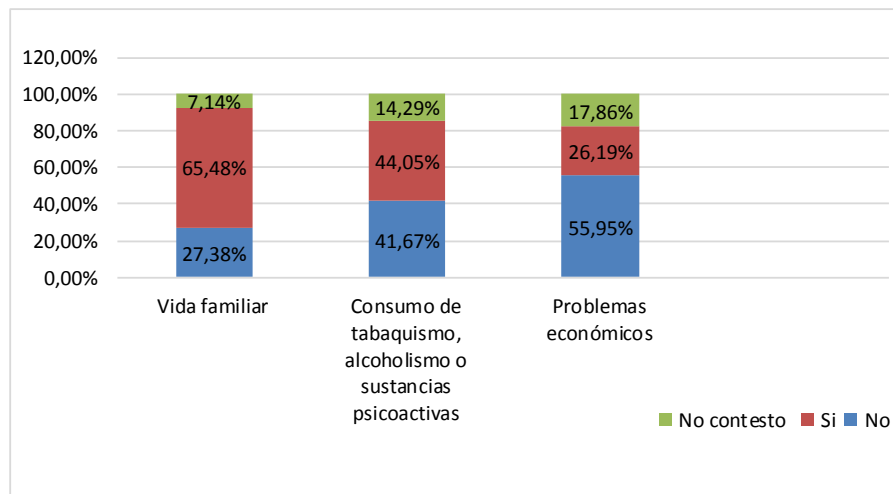
Por otra parte, y de acuerdo con la gráfica 12, el 64,29% de los encuestados expresaron que la empresa cuenta con los medios para abordar los conflictos internos que se presentan entre trabajadores o con los directivos, a través de un comité de convivencia el cual se encarga de generar espacios de conciliación entre los implicados, mientras que el 32,14% de los empleados respondieron que no existe dentro de la empresa los mecanismos adecuados para prevenir y resolver los conflictos internos.

4.7 Extensión de los beneficios a la familia de los trabajadores

En este nivel se evaluó aspectos relacionados como beneficios a las familias de los trabajadores y conflictos personales, datos que se presentan a continuación.

En el momento que se indagó a los trabajadores sobre el apoyo profesional brindados por la empresa en caso de conflicto personales, el 65,48% afirmó realizarse en caso de violencia familiar, mientras que en situaciones como problemas económicos el 55,95% de los empleados encuestados sostuvieron que no. Ante el consumo de tabaquismo, alcoholismo o sustancia psicoactivas el 44,05% expresó que se realiza apoyo profesional en este caso, en oposición al 41,67% que afirmó lo contrario, como se observa en la gráfica 13.

Gráfica 13 Apoyo profesional a los trabajadores

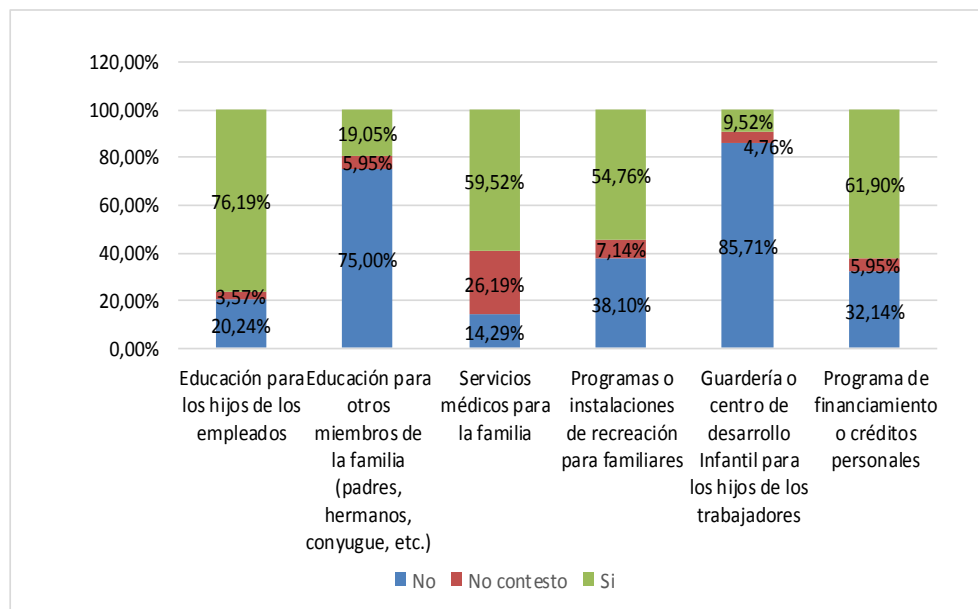


Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Como se muestra en la gráfica 14, en relación a los beneficios que la empresa brinda a las familias de sus trabajadores, se observó que están orientados hacia la

educación para los hijos de los trabajadores con un 76,19%, seguido de los programas de financiación o créditos personales con un 61,90%, un 59,52% los servicios médicos para la familia y por ultimo un 54,76% en programas o instalaciones de recreación para las familias. En los beneficios como guarderías o centro de desarrollo infantil para los hijos de los trabajadores y educación para otros miembros de la familia (padres, hermanos, cónyuge), no existen este tipos de beneficios.

Gráfica 14 Beneficios a la familias de los trabajadores



Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La Responsabilidad Social Empresarial orientada a los trabajadores debe tener el propósito de generar bienestar integral al trabajador y mejorar la productividad de la empresa. En algunas ocasiones, la empresa no implementa practicas responsables como se evidencia en los beneficios que en el marco de la RSE, debe brindar la empresa al trabajador, sin embargo, han sido logrados por medio del trabajo sindical (pactados a través de convenciones), y no como un interés de la empresa por contribuir a un bienestar integral del empleado. Vale la pena aclarar que estas garantías se encuentran sujetas al tiempo de antigüedad generando en algunos trabajadores una percepción de desigualdad en las condiciones laborales debido al corto tiempo de vinculación con la empresa.

En relación a las garantías mínimas establecidas en materia de la legislación laboral, se observa el cumplimiento de la empresa ante el derecho que tiene el trabajador de contar con una remuneración equitativa y satisfactoria por su labor: la empresa ofrece un valor agregado del 56,96% sobre el salario mínimo legal vigente (S.M.L.M.V) en Colombia, lo que contribuye a mejores condiciones salariales en relación a otras organizaciones. Lo anterior, se convierte en un elemento motivacional para los trabajadores teniendo en cuenta que, según *Victor Vroom* (1964) en su teoría de la expectativa, la perspectiva del trabajador frente a su salario, esta influenciara en el desempeño del individuo para alcanzar los objetivos empresariales²⁶.

De igual forma, en los temas referentes a programas de educación y capacitación externa e interna, la organización brinda posibilidades para iniciar o culminar sus estudios (universitarios, especializaciones, maestrías, doctorados) a través de becas o cofinanciación, como lo confirma Celma, 2011 en su tesis Doctoral ya citada anteriormente, la formación proporcionada por las empresas es importante para que los empleados pueden desarrollarse y además puedan contribuir a

²⁶ *Victor Vroom*. Teoría de las expectativas. (1964)

mejorar el rendimiento empresarial. En aspectos de salud ocupacional y seguridad industrial, se muestra un interés de garantizar las condiciones de prevención de riesgo enfocado a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en su área de trabajo como lo dispone la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las prácticas responsables en asuntos como promoción y evaluación de desempeño, clima laboral y beneficios a las familias de los trabajadores, presenta deficiencia o en algunos de los casos no existen en la empresa, como por ejemplo en materia de promoción y evaluación, el reconocimiento por el buen desempeño presenta debilidades, es decir no implementan acciones de recompensas (premios, bonificaciones u otros), como lo confirma el 72,62% de los trabajadores encuestados, lo que podría generar desinterés, apatía y bajo sentido de pertenencia; siendo las recompensas un factor que estimulan al trabajador a mantener y mejorar su comportamiento frente a su labor trayendo consigo el aumento de la productividad, como afirma *Victor Vroom* ya citado. En otro aspecto se demuestra que no existe apoyo hacia los empleados para cumplir con los requisitos necesarios que les permita escalafonar dentro de la empresa, como lo manifiesta la teoría de Frederick Herzberg la cual sostiene que la falta de condiciones motivacionales dentro del área de trabajo como lo son la oportunidad de ascenso, afecta la disposición y entrega del individuo en el desarrollo de las actividades para el logro de los objetivos empresariales.

En lo concerniente al clima laboral, se observa que se evalúa el grado de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo, lo que puede permitir la prevención de conflictos internos y la inconformidad en las funciones asignadas pero, a pesar de estas acciones, se conoció que se han presentado situaciones de acoso laboral al interior de la organización, aspectos que no se permitieron abordar dentro de la investigación debido a que actualmente la empresa está enfrentando demandas por este tema. Ante esta situación se puede inferir que la evaluación realizada para medir la armonía entre los empleados, no está

cumpliendo con la finalidad de manifestar las situaciones de desacuerdo que los trabajadores tienen dentro de la empresa olvidando que un ambiente saludable permite el desarrollo de las potencialidades y la creatividad de los individuos, como lo establece la concepción de Desarrollo Humano del programa de las Naciones Unidas en el año 2000.

Finalmente, en relación a las familias de los trabajadores considerados como grupo de interés de segundo grado, pueden ser afectados positiva o negativamente por las acciones de la empresa que influyen en el trabajador. Por esta razón se hace necesario involucrarlas como un aspecto vital de las prácticas de Responsabilidad Social que las empresas deben ofrecer a sus trabajadores, debido a que son los seres humanos quienes constituyen las organizaciones y como sujetos sistémicos se ven influenciados por contextos familiares (violencia intrafamiliar, enfermedad o muerte de un familiar, carencias económicas, consumo de sustancias psicoactivas, alcoholismo, entre otros), los cuales afectan el desempeño laboral.

En términos generales, se observó que en la empresa se ejercen algunas prácticas responsables en beneficio de los trabajadores, aunque se hace necesario implementar otros tipos de acciones que permitan generar un bienestar integral, buscando un equilibrio en los ámbitos personal, familiar y laboral, para generar altos niveles de productividad y aportar al cumplimiento de los objetivos empresariales.

6. HACIA LA CONSTRUCCIÓN DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

Conociendo las prácticas de RSE de la empresa en estudio con los trabajadores, surge la necesidad que la empresa adopte dentro de sus políticas internas practicas responsables dirigidas a mejorar los beneficios a sus trabajadores, como una forma de garantizar el bienestar integral de los individuos para mejorar

su calidad de vida y obtener como resultado un empleado motivado, creativo, competente, satisfecho y comprometido con su labor.

Como se pudo observar, los aspectos que requieren de mayor atención dentro de la empresa es la promoción-evaluación-desarrollo en relación con los reconocimientos y los beneficios a las familias de los trabajadores, para lo cual se proponen acciones orientadas al mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados en estos aspectos.

Tabla No. 1			
ACCIONES ESTRATEGICAS DE PRÁCTICAS RESPONSABLES			
ÁMBITO	CATEGORIAS	ASPECTOS	ACCIONES
	*Promoción, evaluación y desarrollo.	*Satisfacción del personal. *Reconocimientos por alto desempeño	* Bono de incentivo a sus empleados en función a su alto desempeño y resultados. *Días compensatorios entre semana como un reconocimiento a su labor. *Participación en la compra de un % de la composición accionaria de la empresa.

<p style="text-align: center;">SOCIAL</p>	<p>*Beneficios a la familia.</p>	<p>*Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.</p>	<p>* Posibilidad de intercambio con otras empresas en otras regiones o países que sean filiales.</p> <p>*Préstamo para compra de vivienda a un bajo interés o nulo.</p> <p>*Convenios especiales para la atención médica y hospitalaria para la familia de los empleados con descuentos especiales.</p> <p>*Comedores para los hijos de los empleados para la jornada de almuerzo.</p> <p>*Becas de estudio</p>
-------------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>para los hijos con rendimiento académico excelente.</p> <p>*Convenio con sedes de recreación para que sean usados por los trabajadores y sus familias los días de descanso.</p> <p>*Convenios con jardines infantiles donde puedan ingresar los hijos de los empleados a un bajo costo.</p> <p>*Programas de educación y capacitación para los cónyuge de los trabajadores.</p>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Angarita & Villaveces, 2014

Es necesario aclarar que estas acciones son solo un aporte a las prácticas responsables que se deben diseñar e implementar desde el área de Gestión Humana orientadas hacia los trabajadores y sus familias: debe convertirse en un

plan de acción que mejore continuamente con la participación de las partes involucradas (empleados y empresa), convirtiendo en un aspecto integral de la estrategia empresarial que contribuya de manera positiva al bienestar integral del trabajador en el ambiente familiar, personal y laboral.

CONCLUSIONES

- ❖ Las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial orientada a los trabajadores deben no solo cumplir con la normatividad vigente, sino que deben tener como propósito trascender el sentido de la responsabilidad, como lo plantea Hans Jonas (1995), desde una perspectiva ética, es decir, en la medida que hay una responsabilidad se debe asumir de forma consiente y deliberadamente y no dentro de un marco jurídico o normativo.
- ❖ Las empresas dirigen sus prácticas de RSE en actividades externas para ser legitimadas por la sociedad, más que en acciones internas: no se puede pretender preocuparse por la sociedad si puertas hacia adentro no se garantiza un bienestar dentro del área laboral de sus trabajadores.
- ❖ El capital humano, recurso fundamental para el logro de los objetivos empresariales, debe considerarse en primera instancia cuando una empresa toma la decisión de implementar prácticas responsables, las cuales se orienten a generar un bienestar integrar en el trabajador y posteriormente a su familia.
- ❖ Se pudo observar que la empresa implementa algunas prácticas socialmente responsables con sus trabajadores, pero debe propender por una igualdad de oportunidad y beneficios para todos sus empleados sin tener en cuenta el tiempo de antigüedad.

- ❖ Finalmente los resultados encontrados por medio de esta investigación, permiten aclarar que prácticas de RSE se están implementando por parte de la empresa. Asimismo, puede ayudar a orientar otro tipo de prácticas responsables en aspectos como recompensas, clima laboral y beneficios a las familias que contribuyan a garantizar el bienestar de los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=6

Calderón, G., Álvarez. C., & Naranjo, J. (2011). Papel de la gestión humana en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial. *Estudios Gerenciales*.17, (118), 163-188.

Celma, M. (2011). El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsables. Un análisis para Catalunya. Universidad de Girona, España.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, quinta edición. Colombia Editorial Nórmos S.A. p.60

Comisión Brundtland. (1987). "Nuestro Futuro Común" (Our Common Future). Recuperado de <http://www.ayto.toledo.org/medioambiente/a21/BRUNDTLAND.pdf>

Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible. (2000). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <http://www.cecodes.org.co/index.php/responsabilidad-social-empresarial.html>.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948). Recuperado de <https://www.un.org/es/documents/udhr/>

Fichter, J. (1994). *Sociología*. Barcelona. Editorial Herder. P 154.

Freeman, R. (1984). A Stakeholder Approach to Strategic Management. The Darden School, University of Virginia, Working Paper No. 01-02. Recuperado de <http://faculty.wvu.edu/dunnc3/rprnts.stakeholderapproach.pdf>

García, M., & Duque, J. (2012). Gestión humana y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 17, 13-37.

García, M., Azuero, A., & Peláez, J. (2013). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. *Innovar*, 23 (49). 83-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81828691007.pdf>.

García, M., Sánchez, K., & Zapata, A. (2008), Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. Pág. 16

Global Reporting Initiative (GRI). (2000-2011). Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Versión 3.1.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones (ICONTEC). (2008). Guía Técnica Colombiana 180 sobre Responsabilidad Social. Santa Fe de Bogotá D.C.

Instituto ETHOS Empresas e Responsabilidade Social. (2006). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, volumen 34.

International Organization for Standardization (ISO). (2010). Guía de Responsabilidad Social ISO 26000, primera edición 2010-11-01. P. 4

Jonas, H. (1995). El principio de Responsabilidad: Ensayo de una Ética para la Civilización Tecnológica. Barcelona. Herder.

Libro Verde de la Unión Europea. (2001). Recuperado de <http://www.innovacionsocial21.org/2013/02/dimension-interna-externa-rse.html>

Mantilla, E., & Mantilla, K. (2010). El Desarrollo La Responsabilidad Social y Los Problemas Ambientales. DIXI. (12), p. 8

Mayorga, P., & Volmar, J. (2001). Responsabilidad Social de la Empresa elementos teóricos y experiencias. Bogotá D.C. p.12

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2000). Informe de Desarrollo Humano. Recuperado de <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=i1-----&s=a&m=a&e=A&c=02008#.U1VDeVV5Npt>.

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. Edición 22. Recuperado de <http://www.rae.es/>.

Rojas, A. Responsabilidad Social Empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali. p. 2

Romero Márquez, J. D. (22 de 02 de 2012). Instituto Tecnológico de Sonora. Recuperado de: http://biblioteca.itson.mx/oa/desarrollo_personal/oa15/libertad_responsabilidad/index.htm

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial Panamericana Formas e Impresos S.A. p.71-348

Sen, A. (2000). Desarrollo y Libertad. En A. Sen, Amartya Sen. Bogotá D.C.: Planeta.

Unión Europea. (2001). Libro Verde relativo a la Responsabilidad Social de las Empresas. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/;jsessionid=Jq1vTVQPSDjZnKMbyQmW338XbMRbm1xxCT6hy3dMnZjv1kTGhcnG!-290267480?uri=CELEX:52002DC0347>

Yepes, G., Peña, W., & Sánchez, L. (2007). Responsabilidad Social Empresarial, fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. Santa Fe de Bogotá D.C., Colombia. Logoformas. P

Zamora, S. (2008). La importancia de la Motivación en las Empresas. Universidad Veracruzana, Veracruz. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28925/1/Zamora%20Salazar.pdf>. p. 24